



PROCON SANTOS

SECRETARIA DA MULHER,
CIDADANIA, DIVERSIDADE E
DIREITOS HUMANOS



Ranking de Empresas Mais Reclamadas – PROCON Santos – Publicação em março de 2026

Período: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025

Total de atendimentos registrados: 2.579

Atendimentos com estatística detalhada: 6.781

Apresentação

O PROCON Santos apresenta à população o Ranking dos Fornecedores mais reclamados no município ao longo de todo o ano de 2025, com base em dados oficiais extraídos dos atendimentos realizados junto aos consumidores santistas.

A publicação deste levantamento atende ao dever de transparência que orienta a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e cumpre função pública relevante. Ela informa, orienta, previne conflitos e estimula a melhoria dos serviços prestados no mercado local. Mais do que expor números, o ranking revela padrões de falhas nas relações de consumo, identifica setores críticos e oferece subsídios concretos para a adoção de soluções.

Os dados aqui apresentados decorrem exclusivamente das demandas trazidas por consumidores de Santos ao PROCON, seja por atendimentos realizados nas unidades de serviço, seja nas rotinas de orientação, registro e conciliação. Trata-se, portanto, de um retrato local, construído com base na experiência concreta da população santista.



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

Esta iniciativa também está alinhada à diretriz de gestão orientada por evidências, fortalecendo a política pública municipal de proteção e defesa do consumidor.

Síntese executiva

- O ano de 2025 confirmou a concentração das reclamações em quatro grandes frentes: cobrança indevida ou abusiva, deficiência na resolução de demandas, falhas de entrega e vício de produto, além de problemas financeiros sensíveis, especialmente em consignado, cartão e fraudes.
- Telefonia, serviços essenciais e setor financeiro lideram os conflitos. O setor bancário, isoladamente, ocupa grande parte do ranking, evidenciando padrão persistente de cobrança contestada e baixa resolutividade.
- O ranking deve ser lido como instrumento de gestão e transparência. Ele não busca hostilizar fornecedores, mas induzir correções, qualificar o mercado e oferecer ao consumidor informação objetiva.
- As propostas deste relatório priorizam melhoria de atendimento, revisão de processos de cobrança, resposta mais rápida, canais especializados e prevenção de reincidência.

1. Ranking dos 20 fornecedores mais reclamados em Santos em 2025

Class.	Fornecedor	Total	%	Área / Assunto	Problema principal
1º	CLARO S/A	373	5,50%	Serviço Essencial / Telefonia Celular	Contestação, cobrança indevida ou abusiva, contrato ou oferta, vício de qualidade
2º	TELEFÔNICA BRASIL S/A	305	4,50%	Serviço Essencial / Telefonia Fixa	Contestação, cobrança indevida, serviço não fornecido ou recusa injustificada, vício de qualidade
3º	CIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO	278	4,10%	Serviço Essencial / Água e Esgoto	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança
4º	VIA VAREJO S/A	158	2,33%	Produtos / Diversos	Não entrega ou demora na entrega, produto com vício



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

5º	BANCO BRADESCO S/A	148	2,18%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo
6º	ITAÚ UNIBANCO S/A	147	2,17%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo
7º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	117	1,73%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo
8º	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	116	1,71%	Serviço Essencial / Energia Elétrica	Contestação, cobrança indevida ou abusiva
9º	BANCO BMG S/A	111	1,64%	Assuntos Financeiros	Crédito consignado, cartão não solicitado, cobrança indevida
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	102	1,50%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo

Class.	Fornecedor	Total	%	Área / Assunto	Problema principal
11º	BANCO AGIBANK S/A	87	1,28%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida
12º	SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA	80	1,18%	Produtos / Telefone	Produto com vício
13º	BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.	76	1,12%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida
14º	COMERCIAL DE MÓVEIS JORDANÉSIA SOCIEDADE LTDA	75	1,11%	Produto / Móveis	Produto não entregue
15º	MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADE DE INTERNET LTDA.	74	1,09%	Produtos / Diversos	Desistência da compra, produto com vício
16º	BANCO CSF S/A	73	1,08%	Assuntos Financeiros / Cartão de Crédito	Contestação e cobrança de cartão de crédito
17º	TIM CELULAR S/A	70	1,03%	Serviço Essencial / Telefonia Celular	Contestação, cobrança indevida
18º	BANCO DO BRASIL S/A	70	1,03%	Assuntos Financeiros / Cartão de Crédito	Contestação, cobrança indevida
19º	ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO PALMA LTDA	61	0,90%	Assuntos Financeiros / Cartão de Crédito	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo
20º	BANCO PAN S.A.	58	0,86%	Assuntos Financeiros	Contestação, cobrança indevida, ausência de resposta, excesso de prazo



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

2. Leitura estratégica dos dados

2.1. O que o ranking mostra, de forma objetiva

O dado mais importante não é apenas quem aparece no ranking, mas quais padrões se repetem.

Ao longo de 2025, o PROCON Santos identificou quatro grandes eixos de conflito:

1. Cobrança indevida ou abusiva

É, de longe, o problema mais recorrente. Ele aparece em telefonia, bancos, cartões de crédito, energia e saneamento. Isso indica falha sistêmica de faturamento, controle contratual, comunicação com o consumidor e resposta administrativa.

2. Deficiência na resolução de demandas

Muitas empresas não resolvem o problema no primeiro contato, não respondem em prazo razoável ou mantêm cobranças mesmo após contestação. Isso agrava o conflito e empurra o consumidor para o PROCON.

3. Falha de entrega e vício de produto

No varejo físico e eletrônico, persistem reclamações por atraso, não entrega e vício de produtos. Isso revela fragilidade logística, pós-venda pouco responsivo e baixa integração entre venda, transporte e atendimento.



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

4. Vulnerabilidade financeira do consumidor

Nos bancos, aparecem com força cobrança indevida, cartão não solicitado, problemas com consignado e dificuldades em casos ligados a golpes e cancelamento de transações. Aqui o dado é sensível, porque muitas vezes envolve idosos, aposentados e consumidores hipervulneráveis.

2.2. Os setores mais críticos

Telefonia

O setor de telefonia segue entre os mais problemáticos. Claro, Telefônica e TIM aparecem no ranking com questões repetidas de cobrança, falha contratual e vício na prestação do serviço. Isso sugere um mercado ainda pouco eficiente na prevenção de conflitos e com atendimento muitas vezes mais burocrático do que resolutivo.

Serviços essenciais

Água, esgoto e energia elétrica aparecem com relevância alta. Quando o problema envolve serviço essencial, o impacto social é maior. Aqui, a falha não é apenas contratual. Ela atinge a rotina da família, o orçamento doméstico e a dignidade do consumidor.

Assuntos financeiros



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

O setor financeiro domina numericamente o ranking. Há vários bancos entre os 20 mais reclamados, o que mostra que a insatisfação não é isolada. O padrão se repete em diferentes instituições. Isso costuma apontar processos padronizados de cobrança, baixa capacidade de resposta individualizada e dificuldades na gestão de reclamações complexas, sobretudo em temas de fraude, consignado e cartão.

Varejo e comércio eletrônico

Os problemas de entrega e vício de produto seguem fortes. Aqui a reclamação é muito concreta: o consumidor paga e o produto não chega, chega com defeito ou o arrependimento da compra vira um calvário operacional.

3. Análise qualitativa

3.1. O ranking não revela apenas empresas, revela modelos de falha

O dado bruto é importante, mas o dado inteligente é aquele que mostra o padrão.

O que o ranking de 2025 revela é que muitos conflitos não decorrem de um erro isolado. Eles decorrem de modelos repetitivos de gestão ruim do pós-venda, da cobrança e do atendimento.



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

Em outras palavras, o problema central de boa parte dos fornecedores não está apenas na origem do conflito. Está no fato de que, quando o consumidor tenta resolver, encontra barreiras, demora, respostas automáticas ou ausência de solução efetiva.

Isso é decisivo. Porque um mercado saudável não é aquele em que nunca há falhas. É aquele em que a falha é reconhecida e corrigida rapidamente.

3.2. O PROCON entra quando o sistema privado falha

O ranking também mostra algo relevante sobre a função do PROCON. O órgão não é a primeira escolha natural do consumidor. Antes de chegar aqui, em regra, ele já tentou resolver diretamente com a empresa. Quando ele procura o PROCON, muitas vezes é porque o canal originário falhou.

Por isso, rankings como este não devem ser lidos apenas como um retrato de conflito. Devem ser lidos como um indicador de falha de autorregulação do mercado.

3.3. A reincidência importa mais do que o episódio isolado

Uma reclamação isolada pode decorrer de circunstância pontual. Mas quando o mesmo tipo de problema se repete, em grande volume, ao longo de um ano inteiro, há um sinal claro de que o fornecedor precisa rever processo, gestão, treinamento, política de cobrança ou controle de qualidade.

É exatamente aí que o ranking se torna instrumento de política pública.



PROCON SANTOS

SECRETARIA DA MULHER,
CIDADANIA, DIVERSIDADE E
DIREITOS HUMANOS



4. Sugestões de solução

A seguir, propostas detalhadas, inspiradas em boas práticas de transparência, prevenção de conflito, tratamento estruturado de reclamações e gestão orientada por dados.

4.1. Para empresas de telefonia

Medida 1: revisão do ciclo de cobrança e contestação

As operadoras precisam adotar revisão periódica dos lançamentos automáticos e criar trilha de contestação simples, objetiva e auditável.

Aplicação prática em Santos:

Criar canal prioritário para consumidores da Baixada Santista, com prazo máximo de resposta e protocolo rastreável. Quando houver contestação, suspender de imediato a cobrança discutida até apuração.

Medida 2: confirmação reforçada de contrato e oferta

Muitos conflitos surgem da divergência entre o que foi prometido e o que foi efetivamente entregue.



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

Aplicação prática:

Enviar ao consumidor, em linguagem clara, um resumo contratual padronizado, com valor, fidelidade, serviços agregados, forma de cancelamento e canais de suporte.

Medida 3: pós-venda resolutivo

Não basta abrir protocolo. É preciso resolver.

Aplicação prática:

Treinar equipes para encerrar demanda no primeiro atendimento sempre que possível. Meta real: reduzir recontato e eliminar respostas genéricas.

4.2. Para saneamento e energia

Medida 1: protocolo especial para cobrança contestada

Cobrança em serviço essencial exige cautela redobrada.

Aplicação prática em Santos:

Criar fluxo de urgência para contestação de conta elevada, consumo atípico e revisão de medidor, com resposta técnica rápida e suspensão de medidas gravosas até conclusão.



PROCON SANTOS

SECRETARIA DA MULHER,
CIDADANIA, DIVERSIDADE E
DIREITOS HUMANOS



Medida 2: comunicação preventiva com o consumidor

Conta que surpreende gera conflito. Conta explicada reduz conflito.

Aplicação prática:

Emitir alerta automático em caso de consumo fora do padrão histórico do imóvel, antes de transformar a situação em cobrança integral e litigiosa.

Medida 3: canal técnico humanizado

Muitas demandas se agravam porque o consumidor não consegue entender o motivo da cobrança.

Aplicação prática:

Atendimento com linguagem clara, histórico do imóvel e resposta objetiva sobre leitura, média, revisão e prazo.

4.3. Para bancos e cartões

Medida 1: núcleo específico de resposta a fraudes, consignado e cartão não solicitado



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

O setor financeiro precisa separar conflito simples de conflito sensível. O tratamento não pode ser o mesmo.

Aplicação prática em Santos:

Criar atendimento especializado para idosos, aposentados e vítimas de golpe, com bloqueio preventivo, reanálise imediata e suspensão de cobrança questionada.

Medida 2: política de revisão de cobrança com prazo curto

O consumidor não pode ficar preso a uma disputa sem resposta.

Aplicação prática:

Responder em prazo objetivo, com decisão clara, fundamentada e acessível. Não basta dizer “caso em análise” por semanas.

Medida 3: rastreabilidade do consentimento

Em cartão não solicitado, consignado e contratação controvertida, a prova da autorização precisa ser robusta.

Aplicação prática:

Guardar trilha documental e comprovação efetiva da contratação, com fácil acesso para auditoria e resposta ao consumidor.



PROCON SANTOS

SECRETARIA DA MULHER,
CIDADANIA, DIVERSIDADE E
DIREITOS HUMANOS



4.4. Para varejo e comércio eletrônico

Medida 1: integração real entre venda, estoque, logística e atendimento

Muitas empresas vendem melhor do que entregam. Esse descompasso vira reclamação.

Aplicação prática em Santos:

Não ofertar produto sem lastro logístico minimamente confiável. Atualizar o status do pedido em tempo real e permitir cancelamento simples em caso de atraso relevante.

Medida 2: pós-venda com autonomia

O consumidor não quer repetir a história cinco vezes para cinco atendentes.

Aplicação prática:

Central única com poderes para resolver troca, estorno, cancelamento e reentrega sem peregrinação digital.

Medida 3: protocolo de arrependimento e vício sem fricção



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

A desistência da compra e a troca por um problema precisam ser simples, não um teste de resistência.

Aplicação prática:

Fluxo digital claro, com datas, prazos e logística reversa organizada.

5. Medidas institucionais recomendadas ao PROCON Santos

5.1. Reuniões setoriais com os fornecedores mais demandados

O ranking deve servir como porta de entrada para mesas de diálogo institucional. Não para confronto improdutivo, mas para melhoria mensurável.

5.2. Plano de redução de reincidência

As empresas mais reclamadas podem ser convidadas a apresentar plano de ação com metas de redução, revisão de fluxos e canal direto com o PROCON.

5.3. Publicação periódica e comparativa

A manutenção do ranking em bases anuais e semestrais permite verificar evolução ou persistência de problemas.

5.4. Educação para o consumidor



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

Os dados do ranking podem virar campanhas temáticas. Exemplo: cobrança indevida, golpes bancários, compras online e telefonia.

5.5. Atenção especial aos consumidores vulneráveis

Parte importante das reclamações financeiras sugere impacto em públicos que exigem proteção reforçada, especialmente idosos.

6. O que este ranking significa para Santos

Este ranking não deve ser lido como mera lista de empresas problemáticas. Ele deve ser compreendido como um instrumento de transparência, gestão e qualificação do mercado de consumo.

Para o consumidor, significa mais informação e mais proteção.

Para os fornecedores, significa um sinal claro de que os dados estão sendo observados e de que melhorar atendimento, cobrança e pós-venda deixou de ser diferencial. Passou a ser exigência básica de responsabilidade empresarial.

Para o poder público, significa gestão baseada em evidências, com foco na prevenção de conflitos e na defesa concreta da cidadania.

7. Conclusão



PROCON SANTOS



SECRETARIA DA MULHER, CIDADANIA, DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

O PROCON Santos, ao divulgar o Ranking das Empresas Mais Reclamadas de 2025, reafirma seu compromisso com a transparência, com a legalidade e com a defesa qualificada do consumidor santista.

Os dados revelam problemas recorrentes, mas também apontam caminhos. O ranking não é um fim em si mesmo. É uma ferramenta para melhorar o mercado, fortalecer a confiança do cidadão e induzir respostas mais eficientes por parte dos fornecedores.

O consumidor precisa ser respeitado. As empresas precisam ser ouvidas, mas também precisam ouvir. E o poder público precisa agir com serenidade, técnica e firmeza.

É exatamente isso que este relatório busca fazer.

Nota técnica

Atendimentos com estatística detalhada correspondem aos registros classificados tecnicamente, aptos a compor o ranking. Total geral de atendimentos abrange o conjunto mais amplo de manifestações recebidas pelo PROCON ao longo do período, incluindo orientações, registros preliminares, atendimentos em unidades e demais interações de defesa do consumidor.

Observação: no caso dos bancos, a rubrica “resolução de demandas” inclui também negociação de dívidas e cancelamento de transações decorrentes de golpes, diante da ausência de classificação específica.



PROCON SANTOS



**SECRETARIA DA MULHER,
CIDADANIA, DIVERSIDADE E
DIREITOS HUMANOS**

Em Santos, SP, março de 2026



SIDNEY VIDA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON Santos

Secretaria da Mulher, Cidadania, Diversidade e Direitos Humanos

PREFEITURA DE SANTOS

