

Ministério de Justiça e Segurança Pública

Secretaria Nacional do Consumidor

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Relatório de Monitoramento do Setor de Telefonia

Vitor Hugo do Amaral Ferreira
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado



SINDEC NACIONAL

GrupoProblema	2021	2022	Total
Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	9.541	6.405	15.946
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	3.665	2.060	5.725
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	1.580	1.236	2.816
Roubo/furto	187	130	317
Portabilidade numérica	1.512	1.057	2.569
Meia entrada para estudantes - recusa/falta de informação	28	19	47
Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, m...	153	110	263
Desbloqueio de aparelho	1.227	924	2.151
Dano material/pessoal decorrente do serviço	919	674	1.593
Clonagem	270	195	465

☒ Problemas na Oferta	3.885	1.263	5.148
Venda/Oferta/publicidade enganosa	2.986	779	3.765
Venda casada	289	169	458
Publicidade abusiva	610	315	925
☒ Problemas Diversos com Produtos e Serviços	4.301	3.751	8.052
TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade	868	731	1.599
Serviço em desacordo com norma/lei	552	288	840
PID - Pedido de Indenização por Danos Morais	44	27	71
Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	2.837	2.705	5.542

☐ Problemas com SAC	36.763	26.405	63.168
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de pr...	18.300	12.507	30.807
SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, proble...	1.008	375	1.383
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co...	7.111	5.152	12.263
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numéri...	3.103	3.167	6.270
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo...	7.241	5.204	12.445
☐ Problemas com Garantia de Produtos	516	363	879
Garantia - Descumprimento, prazo	516	363	879
☐ Problemas com Entrega de Documentos ao Consumidor	395	229	624
Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vouc...	395	229	624
☐ Problemas com Desistência de Compra ou Contratação	2.028	1.348	3.376
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	2.028	1.348	3.376

☒ Problemas com Contrato	24.124	15.740	39.864
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da ofer...	3.798	3.043	6.841
Recusa injustificada em prestar serviço	2.205	1.114	3.319
Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	761	460	1.221
Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/s...	331	221	552
Não pagamento de indenização	98	37	135
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	15.319	10.208	25.527
Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação	1.612	657	2.269
☒ Problemas com Cobrança	91.058	53.342	144.400
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	16.569	10.140	26.709
Cobrança indevida/abusiva	73.448	42.538	115.986
Cobrança de embalagem (sacolas)	63	45	108
Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	719	399	1.118
Cobiling	10	12	22
Baixa Renda	249	208	457
☒ Não se aplica	9		9
Total	172.620	108.846	281.466

consumidor.gov.br

Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	776	376	1.152
SAC - Dificuldade de contato / acesso	605	498	1.103
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	591	448	1.039
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	509	416	925
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	414	363	777
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de va...	378	375	753
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	374	341	715
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	435	229	664
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	166	485	651
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	438	187	625
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	271	189	460
SAC - Descortesia / despreparo / demora	249	183	432

Problema	2021	2022	Total
Telefonia Móvel Pré-paga	28.878	20.130	49.008
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4.006	2.391	6.397
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, que...	4.690	1.193	5.883
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade eng...	2.066	1.795	3.861
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2.112	1.524	3.636
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1.496	1.315	2.811
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1.532	1.144	2.676
Cobrança após cancelamento do serviço	1.434	947	2.381
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	1.082	830	1.912
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do pr...	913	694	1.607
Portabilidade não efetivada	795	752	1.547
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	799	665	1.464
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	721	630	1.351
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	702	577	1.279

Serviço indisponível para a região ou sem previsão	157	162	319
Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	161	117	278
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	174	98	272
Venda casada	141	117	258
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizado...	40	202	242
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais...	47	172	219
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	132	76	208
Renegociação / parcelamento de dívida	121	60	181
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	101	71	172
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimen...	28	118	146
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retific...	11	110	121
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pesso...	19	99	118

Não fornecimento da conta detalhada	82	30	112
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora d...	43	46	89
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	34	36	70
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	19	39	58
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta d...	1	20	21
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retific...	11		11
Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado d...	2	9	11
Dados de Crianças e Adolescentes - Coleta, uso ou compartilhamento indevido /...		1	1
Total	28.878	20.130	49.008

Assunto	2021	2022	Total
Telefonia Móvel Pós-paga	75.765	47.320	123.085

Problema	2021	2022	Total
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	9.982	7.265	17.247
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9.094	5.879	14.973
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, que...	10.562	2.447	13.009
Cobrança após cancelamento do serviço	7.139	4.841	11.980
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade eng...	7.815	3.842	11.657
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3.020	2.296	5.316
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do pr...	2.937	1.977	4.914
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2.471	1.820	4.291
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2.445	1.750	4.195
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2.181	1.814	3.995
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2.489	1.219	3.708
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1.840	1.350	3.190
SAC - Dificuldade de contato / acesso	1.307	1.096	2.403

Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1.255	1.072	2.327
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1.136	808	1.944
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1.102	774	1.876
Portabilidade não efetivada	1.064	728	1.792
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	952	553	1.505
Renegociação / parcelamento de dívida	878	597	1.475
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	645	630	1.275
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de va...	788	426	1.214
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	561	485	1.046
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	707	338	1.045
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	544	354	898
SAC - Descortesia / despreparo / demora	404	310	714
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	437	262	699

Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	163	513	676
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	374	111	485
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	225	248	473
Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	229	182	411
Não fornecimento da conta detalhada	280	77	357
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizado...	58	228	286
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora d...	169	89	258
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	137	120	257
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimen...	62	173	235
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais...	48	181	229
Venda casada	125	78	203
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pesso...	34	107	141
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados ? dificuldade de retific...	13	115	128

Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	14	83	97
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	45	49	94
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta d...	12	30	42
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retific...	20		20
Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado d...	1	3	4
Dados de Crianças e Adolescentes - Coleta, uso ou compartilhamento indevido /...	1		1
Total	75.765	47.320	123.085