



Boletim *Consumidor.gov.br*

2023

Sobre o Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um sistema inovador e de grande relevância na implementação da Política Pública de Defesa do Consumidor, tendo em vista se tratar de um serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas cadastradas voluntariamente, para a solução de conflitos de consumo, via internet.

As premissas do Consumidor.gov.br incluem elementos fundamentais como transparência e controle social, que são essenciais para garantir a efetividade dos direitos dos consumidores. Além disso, o portal promove a apresentação de informações estratégicas pelos cidadãos, o que é crucial para a gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor. Ao mesmo tempo, ele facilita o acesso à informação, ampliando o poder de escolha dos consumidores e contribuindo para o aprimoramento das relações de consumo.

A plataforma tem proporcionado o maior alcance de brasileiros ao direito de buscar soluções aos seus problemas com empresas, já que, por meio dela, é possível registrar uma reclamação de casa ou qualquer outro lugar que seja mais conveniente ao cidadão, não havendo a necessidade desse se dirigir a um órgão de defesa do consumidor. Dado que a maioria dos municípios brasileiros não conta com uma unidade do Procon (apenas 900 unidades estão ativas em todo o país), e com a ampliação do acesso à internet, observou-se um aumento significativo na demanda pelo sistema.

A plataforma possibilita aos consumidores a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 78% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas cadastradas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 6 dias. No ano de 2023 foram finalizadas 1.385.840 reclamações.





Como funciona

Em síntese, o registro de reclamações no Consumidor.gov.br ocorre da seguinte forma: o consumidor verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no site. Em caso positivo o cidadão registra sua reclamação e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de até 10 dias para manifestação da empresa. Após a resposta da empresa, é garantido ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar o grau de satisfação com o atendimento recebido.

No Consumidor.gov.br, o registro de uma reclamação ocorre exclusivamente a partir da experiência pessoal do consumidor, dispensada a intermediação de um representante do Estado. Por meio deste serviço, o cidadão registra sua reclamação, a empresa responde e a palavra final é sempre do consumidor – é ele quem diz se sua reclamação foi resolvida ou não.

Do registro à finalização da reclamação, todo procedimento ocorre exclusivamente pela internet, possibilitando a milhares de consumidores a resolução de seus conflitos de consumo sem sair de casa.



Destaques do serviço em 2023



Em 2023 houve a disponibilização e evolução do aplicativo do Consumidor.gov.br para Android e iOS, com a integração ao Login Único.



Utilização de ferramenta de inteligência artificial, internamente pela Senacon, para avaliação das palavras mais registradas dentro do sistema – Nuvem de Palavras (TED-UnB).



Auxílio na execução e no levantamento dos dados do Mutirão de Renegociação de Dívidas, realizado em março de 2023 e a campanha Renegocia!, em julho/agosto de 2023.

As entregas efetivadas visam fortalecer a promoção da Política Nacional de Defesa do Consumidor, auxiliar na integração, articulação e coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, amparar as ações de monitoramento de mercado de consumo para subsidiar políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, competências da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon.

Parcerias

A Senacon atua em conjunto com centenas de órgãos gestores e de monitoramento na gestão operacional do Consumidor.gov.br e na análise estratégica de sua base de dados. As reclamações são acompanhadas de forma coletiva, pois o foco desse monitoramento é aprimorar as políticas de defesa dos consumidores que possam beneficiar toda a sociedade.

Com vistas a ampliar a utilização da plataforma e possibilitar um acompanhamento mais específico das demandas registradas, em 2023, foram renovados diversos Acordos de Cooperação Técnica – ACT para adesão e utilização da plataforma com os seguintes órgãos: Ministério Público da Bahia - MPBA, Tribunal de Justiça do Piauí - TJPI, Instituto Brasileiro de Direito do Consumidor - Brasilcon, Defensoria Pública do Rio de Janeiro - DPRJ, Núcleo de Defesa do Consumidor - Nudecon RJ, Tribunal de Justiça de Pernambuco - TJPE, Ministério Público de Goiás - MPMGO, Defensoria Pública de Tocantins - DPTO, Tribunal de Justiça de Alagoas - TJAL, Tribunal de Justiça de Tocantins - TJTO, Ministério Público de Santa Catarina - MPSC, Tribunal de Justiça de Mato Grosso - TJMT, Defensoria Pública de Minas Gerais - DPMG e Defensoria Pública de Santa Catarina - DPSC.

Monitoramento das reclamações

O Consumidor.gov.br fornece informações essenciais para elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores, bem como incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor. Esse serviço é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Agências Reguladoras, entre outros órgãos parceiros.

O Indicador Estratégico trata de meta mensurada a partir do índice de solução obtido pelas empresas participantes na plataforma, que reflete o bom atendimento prestado na resolução de problemas pelos fornecedores. No ano de 2023 houve a superação da meta em 8%, reflexo do monitoramento feito pela Senacon e os órgãos do SNDC à plataforma, e suas ações visando a melhoria da aplicação política pública. Tal índice, é constantemente acompanhado, a fim de garantir melhorias nos fluxos de atendimento.

No ano de 2023, destacou-se o monitoramento mais próximo das empresas: HURB, 123 Milhas, Rio Grande Seguros e Previdência, Banco Bradesco, SulAmérica Saúde, CEMIG e Enel Rio, por ter sido observado um desempenho fora do padrão esperado para essas empresas. Também, foi possível observar que houve um aumento do número de reclamações finalizadas na plataforma, em parte creditado ao “Mutirão de Renegociação de Dívidas”, que ocorreu no mês de março, e a campanha Renegocia!, que aconteceu nos meses de julho e agosto, que gerou o aumento das reclamações finalizadas em face das empresas cadastradas.

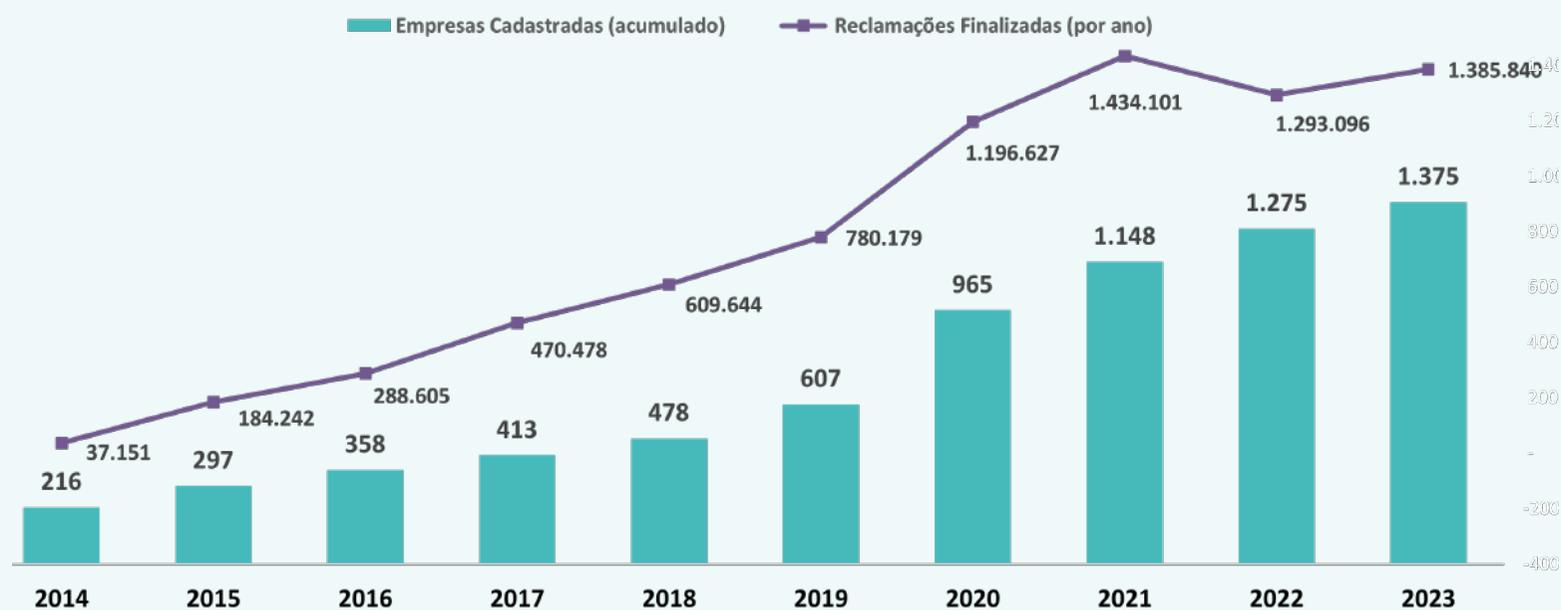
Mesmo com as alterações percebidas no desempenho das empresas citadas e com o aumento das reclamações finalizadas, o monitoramento e o acompanhamento da performance do sistema, feito pela Senacon, garantiram que os índices de resolutividade da plataforma não fossem afetados de forma significativa.



Dados Gerais

Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 7,7 milhões de reclamações e conta com uma base de 5,4 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.375 empresas credenciadas¹. Atualmente, 78% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 6 dias.

Gráfico 1: Evolução da quantidade de empresas participantes e de reclamações finalizadas:



¹ Fonte: Consumidor.gov.br – Infográficos – disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>

Dados Gerais

Em 2023 foram:

✓ 1.385.840 reclamações finalizadas.

✓ 100 novas empresas cadastradas.

Nesse período, os segmentos Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados, seguidos de Viagens, Turismo e Hospedagem, Comércio Eletrônico e Transporte Aéreo.

Gráfico 2: Reclamações por Segmento²



² O segmento Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios foi o 13º segmento mais reclamado.

O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de 78%, e o prazo médio de resposta foi de 6 dias. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações – 86,8%. A resolutividade dos segmentos mais reclamados pode ser vista no gráfico a seguir:

Gráfico 3: Índice de solução por Segmento:



Dentre os assuntos mais reclamados, destaca-se **“Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja”**. O assunto **“Transporte Aéreo”** aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a **“Pacote / excursão / agência de turismo”** e **“Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)”**.

Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a **“Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)”** e **“Energia Elétrica”**, como visto na tabela a seguir.

Tabela 1: Assuntos mais reclamados:

Assunto	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	165.764	12,0%
Transporte Aéreo	101.091	7,3%
Pacote / excursão / agência de turismo	85.476	6,2%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)	83.548	6,0%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	63.247	4,6%
Energia Elétrica	51.275	3,7%
Aparelho celular	45.611	3,3%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	43.357	3,1%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc.)	42.463	3,1%
Pacote de Serviços (Combo)	38.102	2,7%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	37.642	2,7%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	37.164	2,7%
Telefonia Móvel Pós-paga	34.072	2,5%
Internet Fixa	28.826	2,1%
Financiamentos de Veículos / Leasing	27.508	2,0%
Atendimento Bancário	24.593	1,8%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas etc.)	24.478	1,8%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	19.689	1,4%
Internet Móvel	19.085	1,4%
Serviços Postais	17.228	1,2%
Demais Assuntos	395.621	28,5%
Total	1.385.840	100,00%

Com relação aos principais problemas apresentados pelos consumidores no Consumidor.gov.br, questões relativas a cobranças e/ou contestações aparecem, novamente, como as mais reclamadas em 2023.

Gráfico 4: Grupos Problema



Análise por segmento

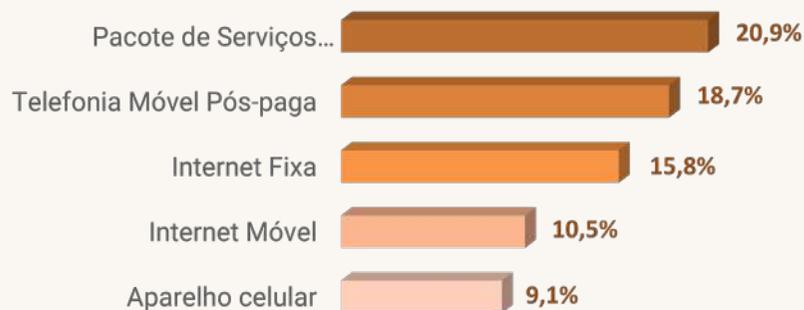
A seguir, são apresentados os principais assuntos e problemas relativos aos segmentos mais reclamados no Consumidor.gov.br em 2023, bem como outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor, como Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios.



BANCOS, FINANCEIRAS E ADMINISTRADORAS DE CARTÃO

Índice médio de solução – 88,8%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Problemas mais reclamados	%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	12,9%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11,8%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9,3%
Cobrança após cancelamento do serviço	7,0%
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	6,4%



VIAGENS, TURISMO E HOSPEDAGEM

Índice médio de solução – 55,6%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

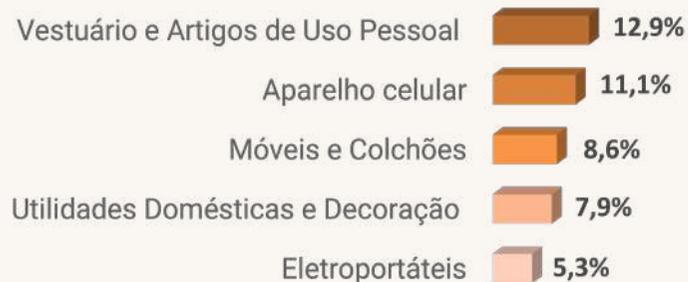
Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	39,4%
Ofereta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	32,0%
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	6,5%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	3,5%
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3,1%



COMÉRCIO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 77,5%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

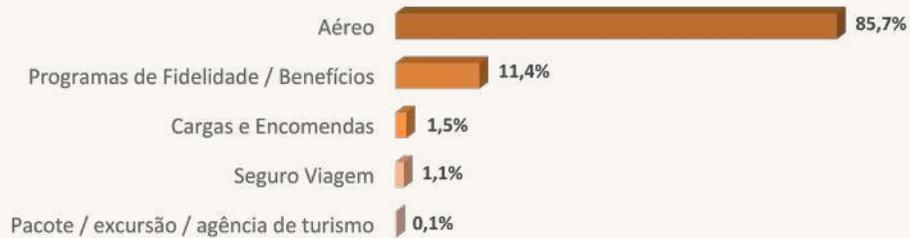
Principais Problemas	%
Não entrega / demora na entrega do produto	21,9%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	19,8%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	19,0%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	6,8%
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	6,4%



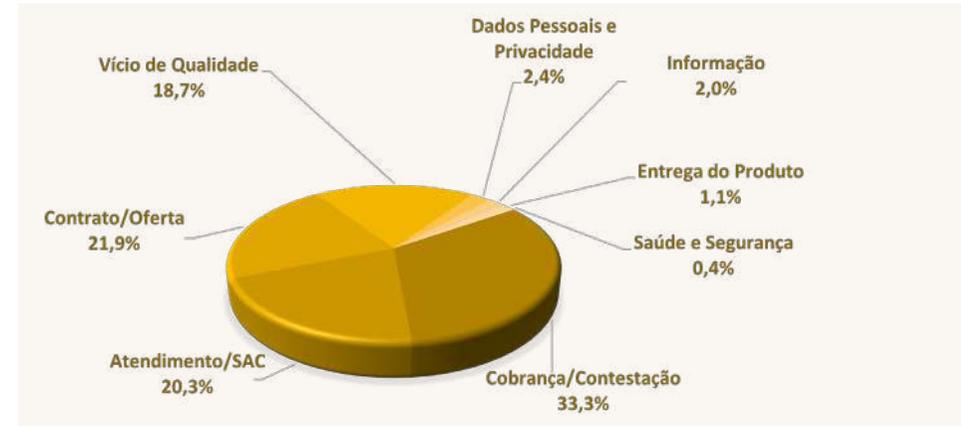
TRANSPORTE AÉREO

Índice médio de solução – 82,8%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

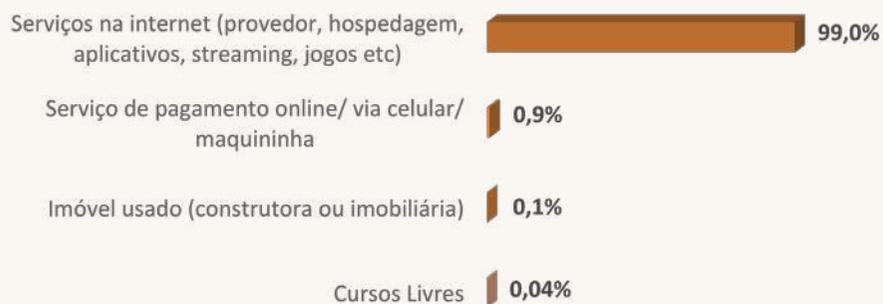
Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15,1%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9,1%
Cancelamento de voo	9,0%
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	7,3%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	7,2%



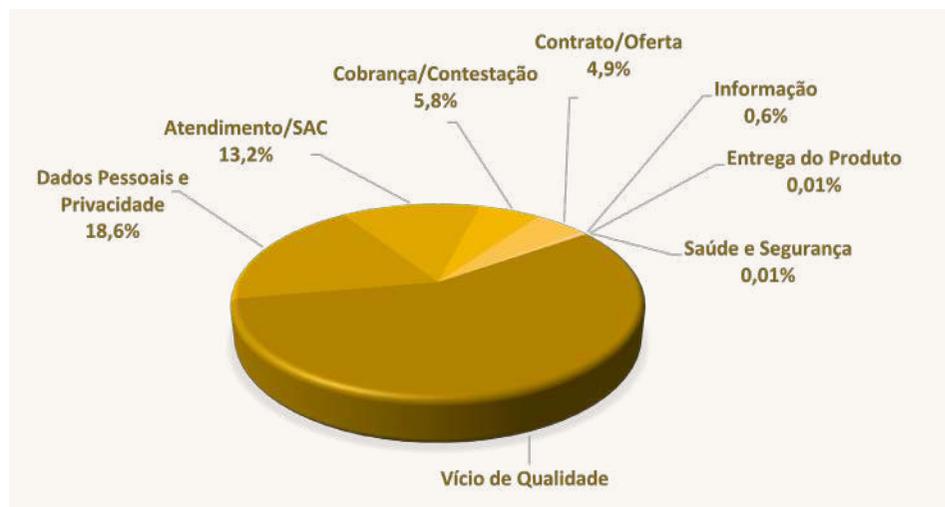
PROVEDORES DE CONTEÚDO E OUTROS SERVIÇOS DE INTERNET

Índice médio de solução – 80,9%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15,1%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9,1%
Cancelamento de voo	9,0%
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	7,3%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	7,2%



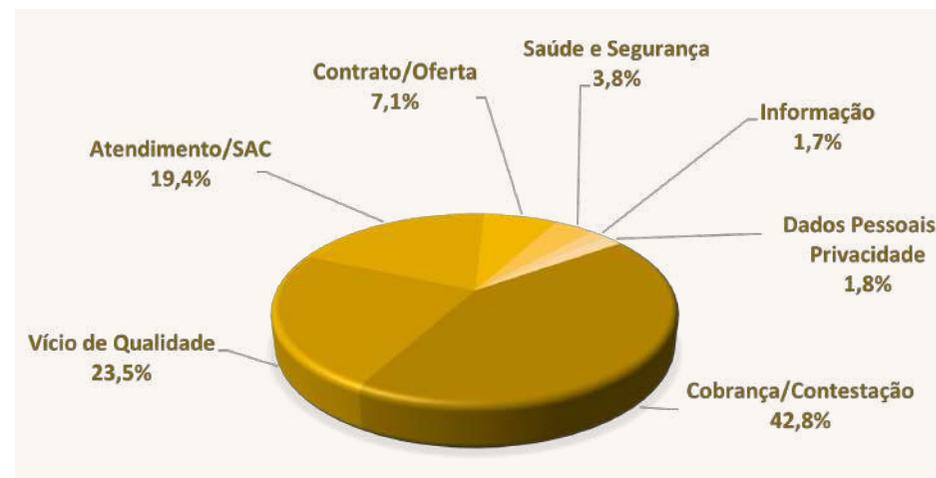
ENERGIA ELÉTRICA

Índice médio de solução – 81,3%

Assunto reclamado*:

Energia Elétrica 100,0%

Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Interrupção/instabilidade do fornecimento	15,1%
(falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	10,7%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	10,7%
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8,9%
Renegociação / parcelamento de dívida	8,2%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	7,6%

*Único assunto vinculado às empresas do segmento.



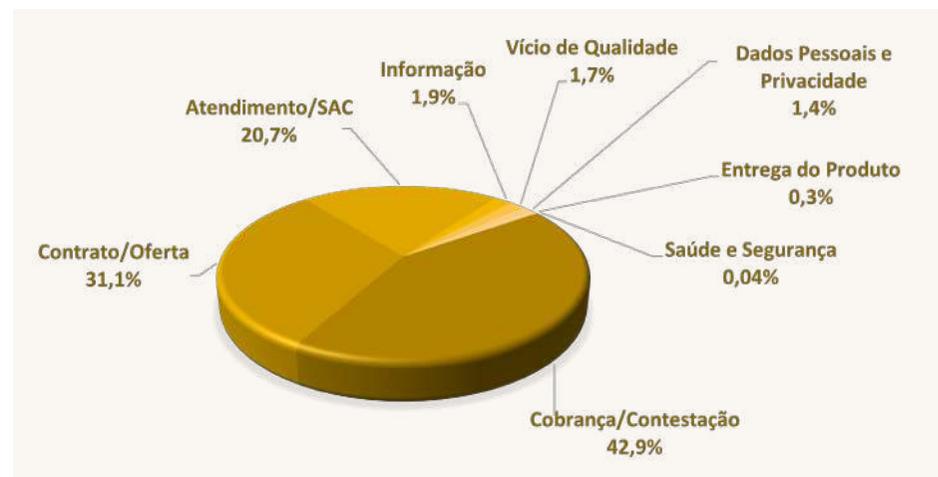
SEGUROS, CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA

Índice médio de solução – 80,8%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	22,7%
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	12,0%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	10,6%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9,0%
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc.)	7,4%



EMPRESAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 77,6%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15,2%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7,1%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	6,5%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6,5%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5,8%



OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS

Índice médio de solução – 75,8%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:

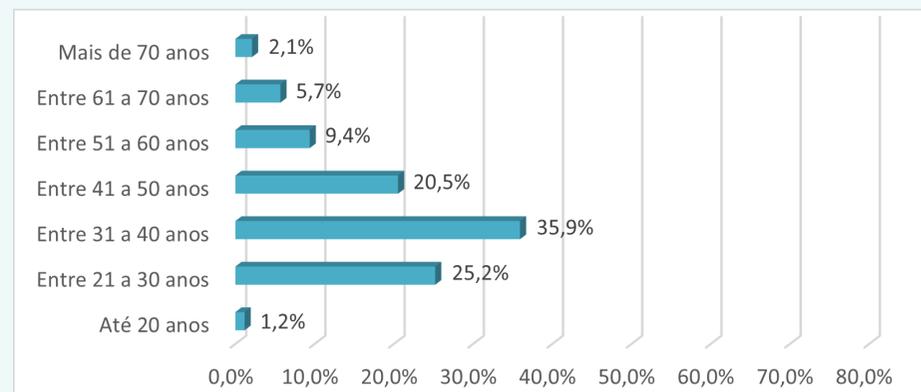
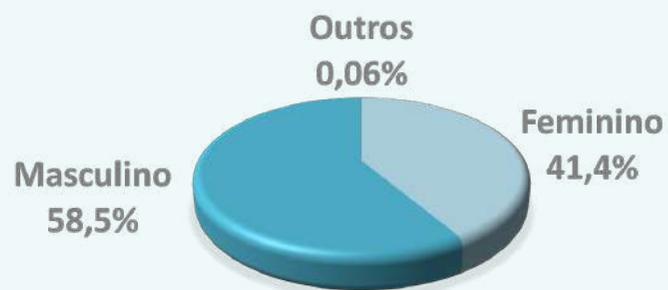


Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	13,4%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	11,2%
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	6,6%
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	6,1%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5,1%

Perfil dos consumidores

Gênero e Faixa etária:



Assuntos mais Reclamados por Faixa Etária:

Até 30 anos	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	12,5%
Serviços na Internet (Provedor, Hospedagem, Aplicativos, Streaming, Jogos etc.)	11,5%
Pacote / Excursão / Agência de Turismo	7,5%
Aéreo	5,9%
Aparelho Celular	4,2%

Assuntos mais Reclamados por Faixa Etária:

31 a 40 anos	
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	11,9%
Aéreo	8,6%
Pacote / Excursão / Agência de Turismo	7,0%
Serviços na Internet (Provedor, Hospedagem, Aplicativos, Streaming, Jogos etc.)	4,9%
Programas de Fidelidade (Pontos, Milhagem etc.)	3,9%
41 a 60 anos	
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	12,1%
Aéreo	7,7%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	5,2%
Pacote / Excursão / Agência de Turismo	5,1%
Energia Elétrica	5,0%
Mais de 61 anos	
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	22,8%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	9,7%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	8,0%
Energia Elétrica	5,0%
Aéreo	4,8%

 *Consumidor.gov.br*

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO FEDERAL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO