

# 2022

## Boletim



# Sobre o Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo. Ele consiste em uma alternativa para o consumidor resolver o problema diretamente com as empresas cadastradas, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual, em um ambiente público e totalmente transparente.

A ferramenta possibilita aos consumidores a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada. Atualmente, 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas cadastradas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de **7 dias**.

É importante destacar que o Consumidor.gov.br é um serviço público alternativo para solução de conflitos de consumo. Ele não se confunde nem substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores dá-se sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento providos pelos Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.



## 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, 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 garantida 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 desse serviço, o cidadão registra a 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 conflitos de consumo sem sair de casa.



# Destques do serviço em 2022

## Login único



A partir de abril de 2022, em cumprimento ao previsto no Decreto n. 10.197, de 2 de janeiro de 2020, o procedimento de acesso ao Consumidor.gov.br foi alterado e passou a ocorrer com a utilização da plataforma central de autenticação digital do cidadão (Conta Gov.br).

Após a alteração, o processo de autenticação (login no Consumidor.gov.br) permanece sendo individual (por CPF), porém passou a ser realizado por meio da utilização da Conta Gov.br de cada cidadão.

A Conta Gov.br possibilita maior segurança na identificação e autenticação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo.

Considerando que a maior parte das tratativas ocorridas via Consumidor.gov.br envolvem acesso a dados pessoais e confirmação da identidade do consumidor, por questões de segurança, foi estabelecido que qualquer usuário do serviço deve possuir uma Conta Gov.br **nível prata** ou **ouro** para acessar a plataforma. Principalmente para garantir que a pessoa que criou a conta seja realmente o próprio interessado.

## 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 do Consumidor.gov.br e possibilitar um acompanhamento mais específico das demandas registradas, em 2022, foram assinados e renovados diversos Acordos de Cooperação Técnica para adesão e utilização da plataforma.

Destaca-se o Acordo de Cooperação Técnica assinado com o Banco Central do Brasil – Bacen – que tem como objeto a adesão ao sistema de soluções alternativas de conflitos de consumo, Consumidor.gov.br, entre outras ações.

## Monitoramento das reclamações



O Consumidor.gov.br fornece informações essenciais à elaboração e à 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, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Agências Reguladoras, entre outros órgãos.

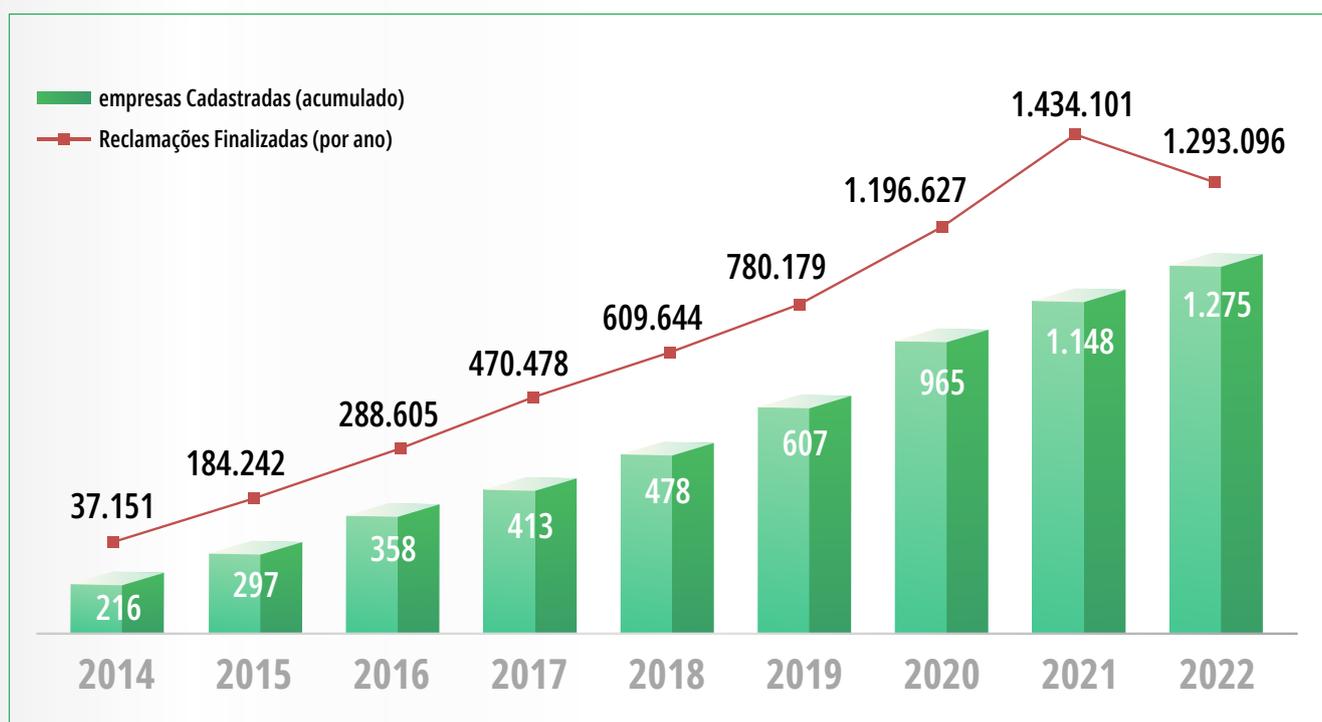
O índice médio de solução da plataforma e de cada uma das empresas participantes é constantemente acompanhado, a fim de garantir melhorias nos fluxos de atendimento. No ano de 2022, destacou-se o monitoramento relativo aos segmentos de Viagens, Turismo e Hospedagem, Bancos e Administradoras de Cartão, Seguros, Capitalização e Previdência e Energia Elétrica.



## Dados Gerais

Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 6,3 milhões de reclamações e conta com uma base de 4,2 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.275 empresas credenciadas<sup>1</sup>. Atualmente, 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias.

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



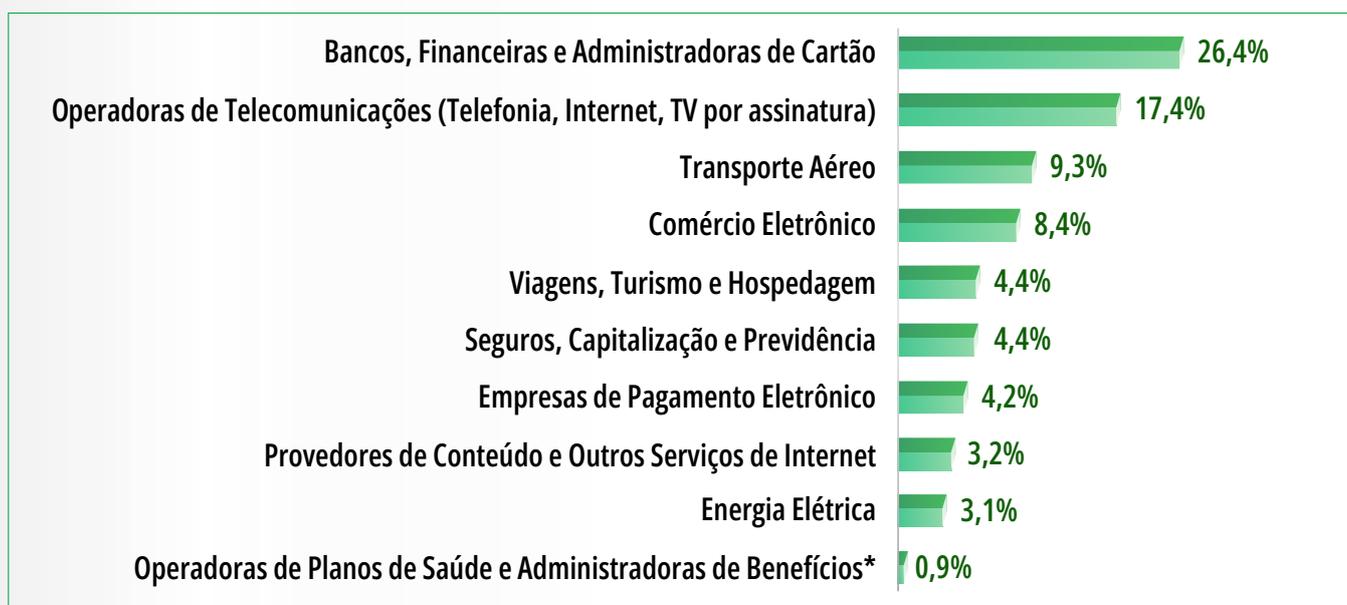
Em 2022 foram:

- ✓ **1.293.096** reclamações finalizadas.
- ✓ **127** novas empresas cadastradas.

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

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

Gráfico 2: Reclamações por segmento<sup>2</sup>



O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de **77,4%**, e o prazo médio de resposta foi de **7 dias**.

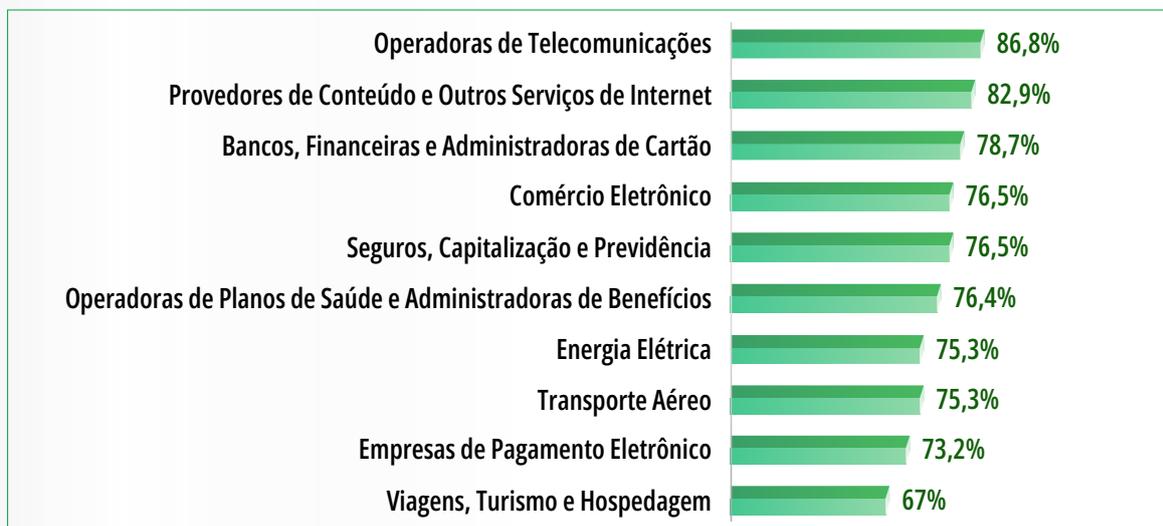
Destaca-se o índice de solução do segmento de **Operadoras de Telecomunicações – 86,8%**.

<sup>2</sup> O segmento Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios foi o 15º segmento mais reclamado.



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 / Débito / Loja”**. O assunto **“Transporte Aéreo”** aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a **“Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)”** e **“Aparelho Celular”**.

Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas à **“Telefonia Móvel Pós-Paga”** e à **“Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)”**, como visto no quadro a seguir.

Quadro 1: Assuntos mais reclamados

| Assunto  | Total   | %     |
|--|---------|-------|
| Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja                                | 141.615 | 11,0% |
| Transporte Aéreo   | 121.898 | 9,4%  |
| Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS) | 57.874  | 4,5%  |
| Aparelho Celular   | 48.488  | 3,7%  |
| Telefonia Móvel Pós-paga   | 47.320  | 3,7%  |
| Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)      | 46.265  | 3,6%  |
| Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha                                 | 44.824  | 3,5%  |
| Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)    | 42.805  | 3,3%  |
| Pacote de Serviços (Combo)   | 41.955  | 3,2%  |
| Energia Elétrica   | 40.282  | 3,1%  |

| Assunto   | Total            | %              |
|---|------------------|----------------|
| Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc.)                                | 37.316           | 2,9%           |
| Internet Fixa   | 36.165           | 2,8%           |
| Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria                                   | 33.792           | 2,6%           |
| Pacote / excursão / agência de turismo  | 33.175           | 2,6%           |
| Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, joias, bijuterias, malas, bolsas etc.) | 25.029           | 1,9%           |
| Atendimento Bancário  | 23.322           | 1,8%           |
| Financiamentos de Veículos / Leasing  | 21.711           | 1,7%           |
| Internet Móvel  | 20.865           | 1,6%           |
| Demais Seguros  | 20.860           | 1,6%           |
| Telefonia Móvel Pré-paga  | 20.130           | 1,6%           |
| Demais Assuntos   | 387.405          | 30,00%         |
| <b>Total</b>  | <b>1.293.096</b> | <b>100,00%</b> |

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 2022.

Gráfico 4: Principais problemas



# Análise por segmento

A seguir, são apresentados os principais assuntos e problemas relativos aos segmentos **mais reclamados no Consumidor.gov.br em 2022**, bem como outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor, como Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios.

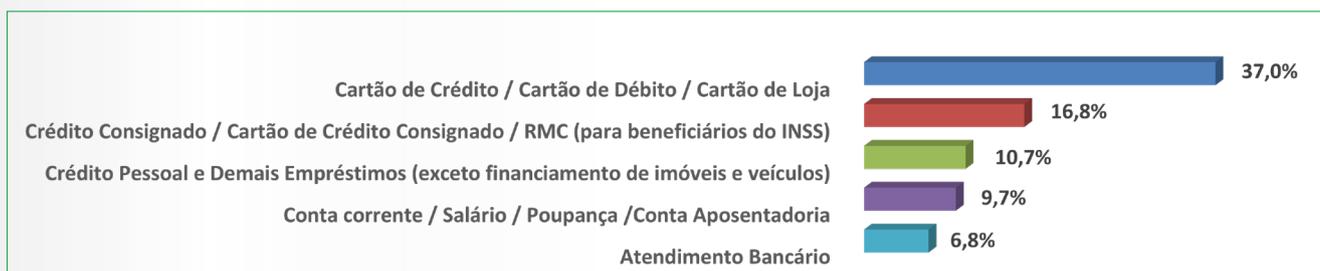




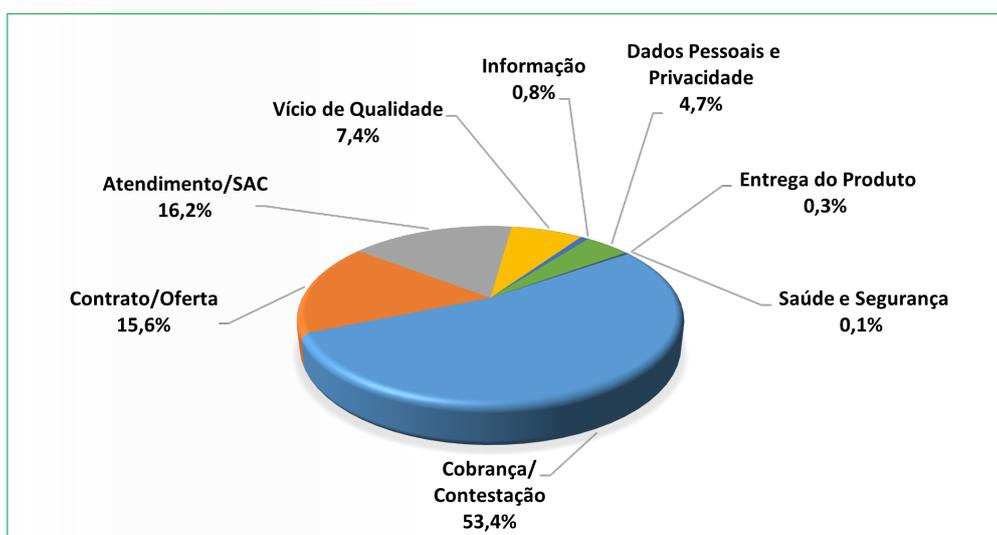
## BANCOS, FINANCEIRAS E ADMINISTRADORAS DE CARTÃO

Índice médio de solução – **78,7%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

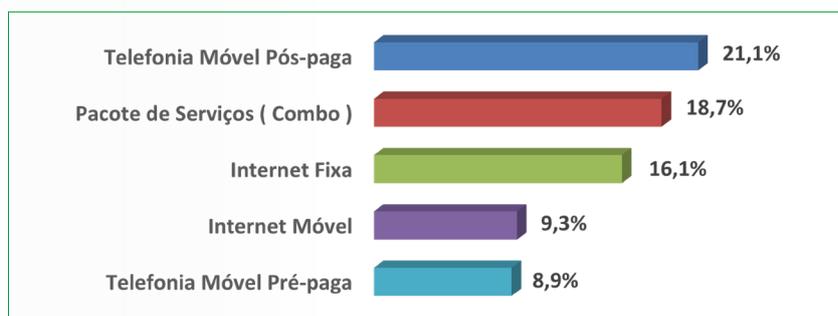
| Principais Problemas   | %     |
|--|-------|
| Cobrança por serviço / produto não contratado / não reconhecido / não solicitado | 10,7% |
| Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço                   | 8,3%  |
| Renegociação / parcelamento de dívida  | 7,3%  |
| Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato                  | 7,2%  |
| Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados               | 6,3%  |



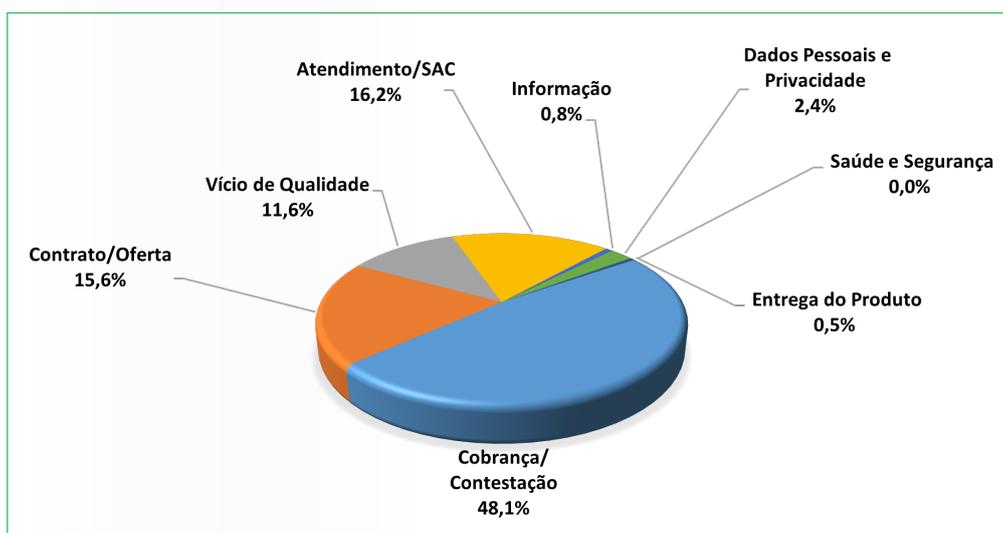
## OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

Índice médio de solução – **86,8%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

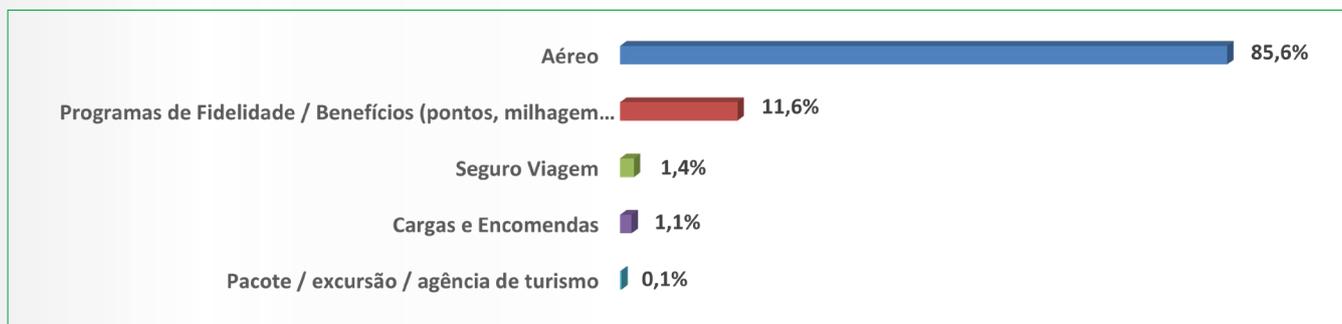
| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato                    | 14,4% |
| Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado     | 11,6% |
| Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa | 9,8%  |
| Cobrança após cancelamento do serviço  | 7,3%  |
| Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)  | 5,9%  |



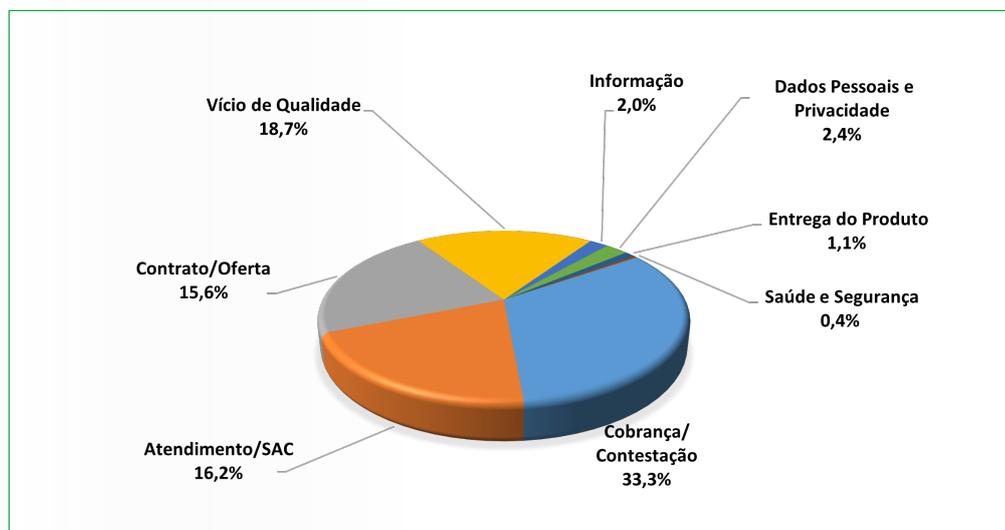
## TRANSPORTE AÉREO

Índice médio de solução – **75,3%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

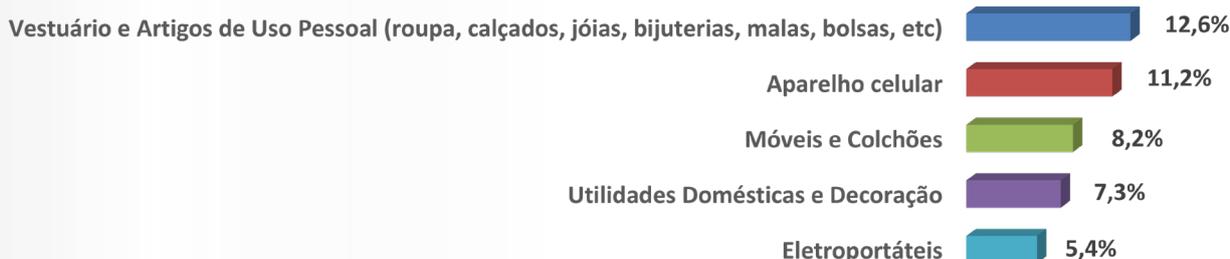
| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores | 24,2% |
| Cancelamento de voo  | 8,8%  |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo               | 8,3%  |
| Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa   | 8,0%  |
| Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato                      | 5,2%  |



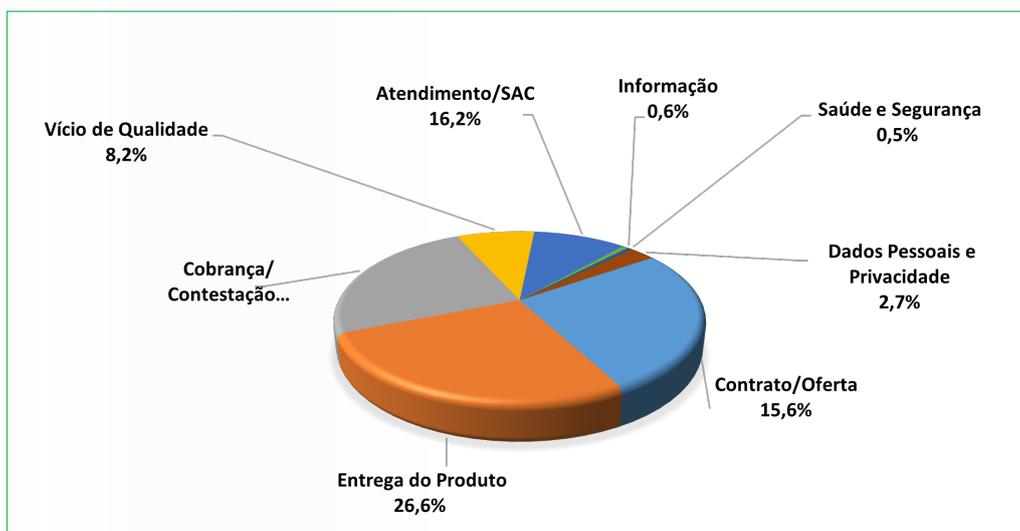
## COMÉRCIO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – **76,5%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

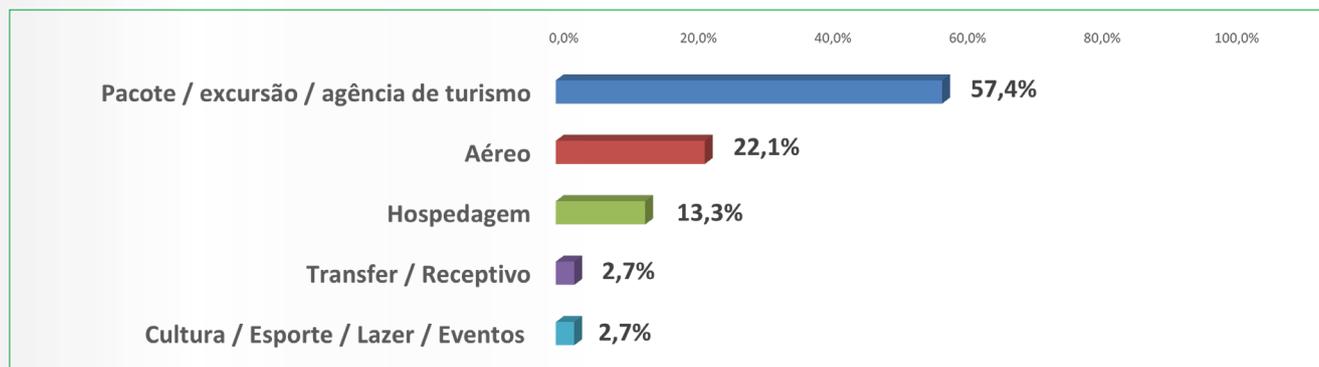
| Problemas mais reclamados   | %     |
|---|-------|
| Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa          | 21,8% |
| Não entrega / demora na entrega do produto  | 21,4% |
| Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores        | 18,3% |
| Dificuldade de contato / demora no atendimento  | 6,5%  |
| Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia | 6,1%  |



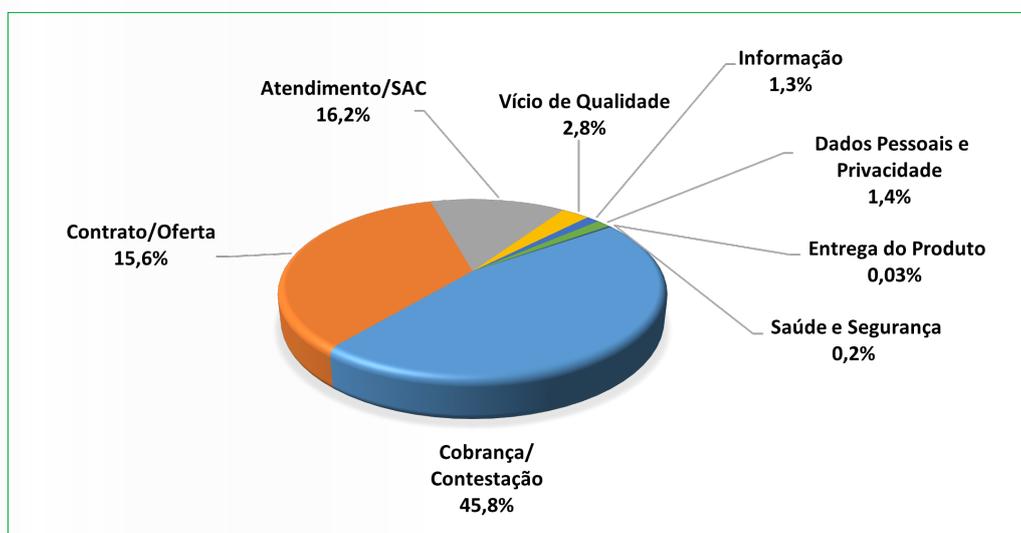
## VIAGENS, TURISMO E HOSPEDAGEM

Índice médio de solução – **67,0%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

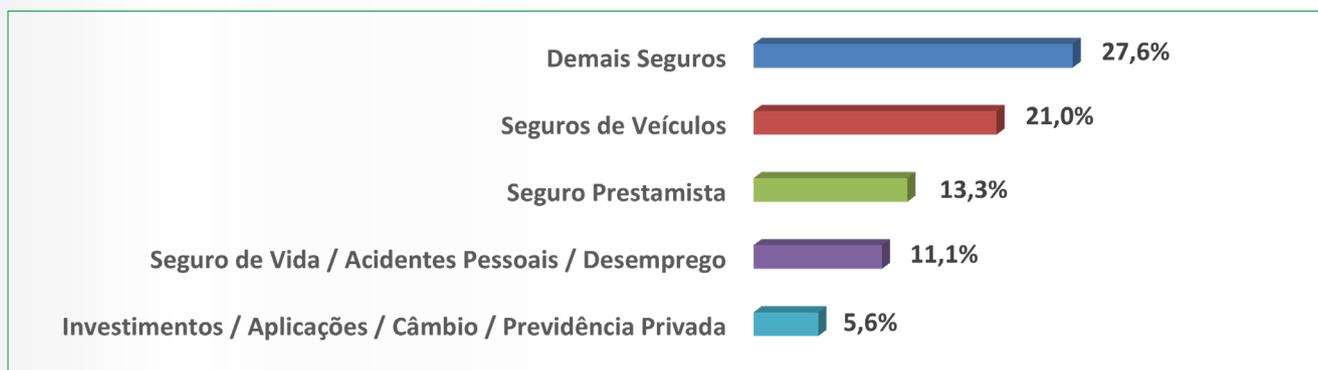
| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores | 34,2% |
| Ofereta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa  | 18,7% |
| Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço                             | 9,7%  |
| Dificuldade de contato / demora no atendimento                                       | 7,0%  |
| Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato                      | 6,0%  |



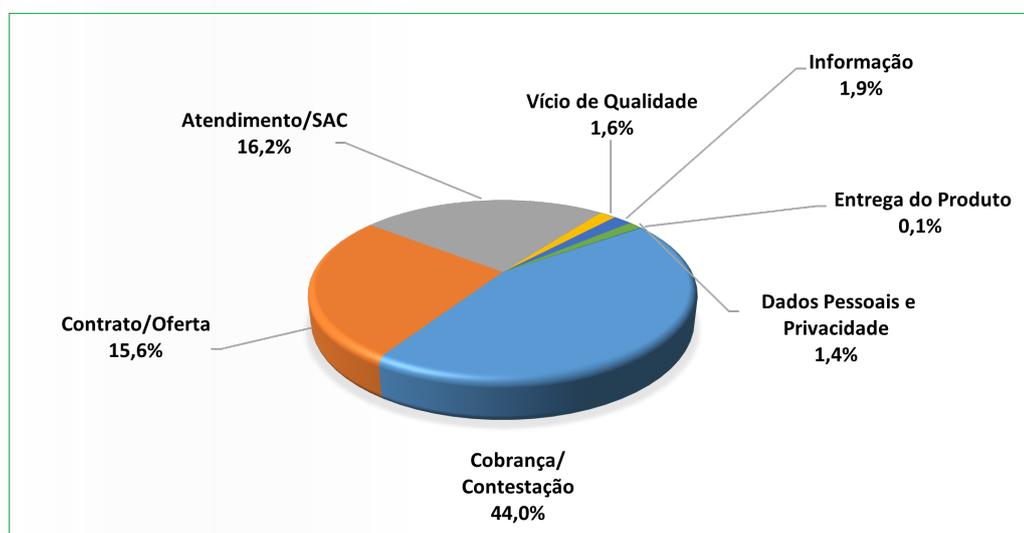
## SEGUROS, CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA

Índice médio de solução – **76,5%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

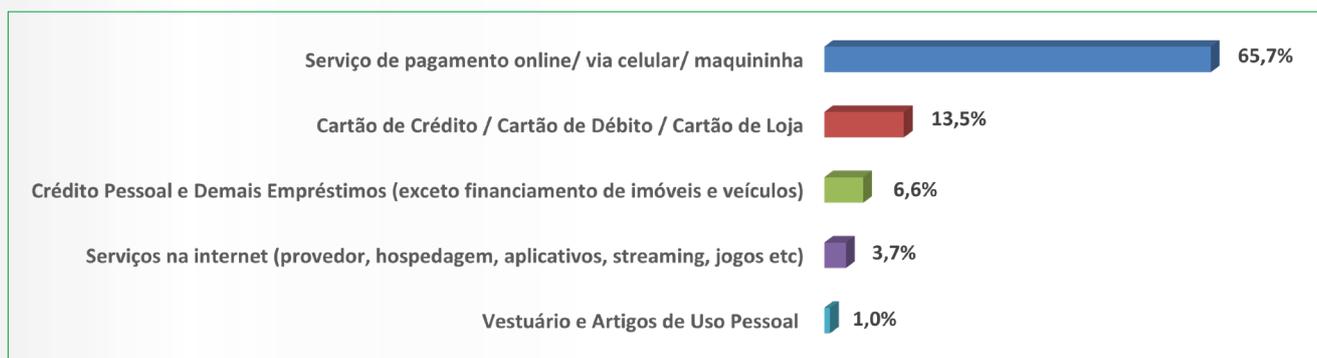
| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado       | 21,3% |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo               | 11,0% |
| Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização           | 10,8% |
| Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores | 10,5% |
| Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato                      | 5,7%  |



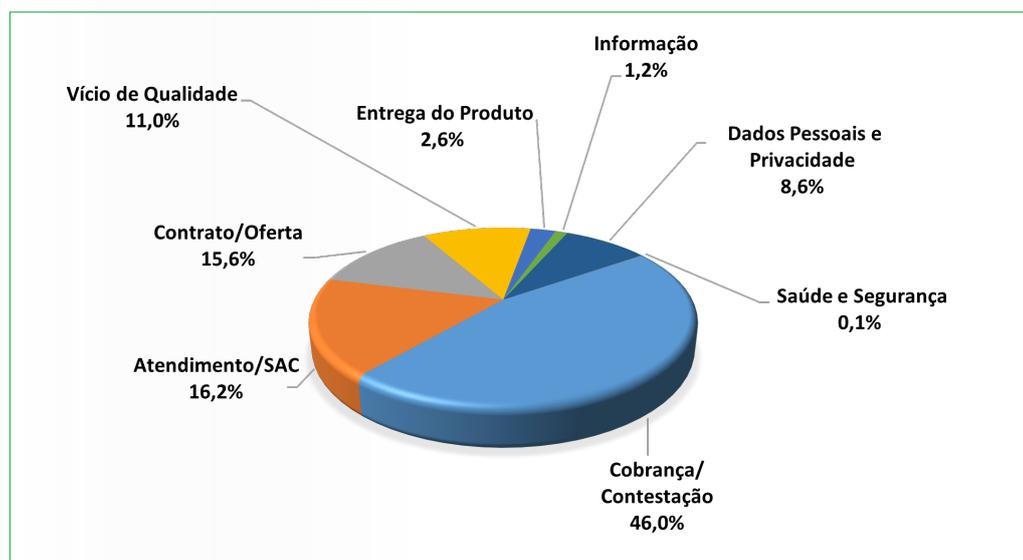
## EMPRESAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – **73,2%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

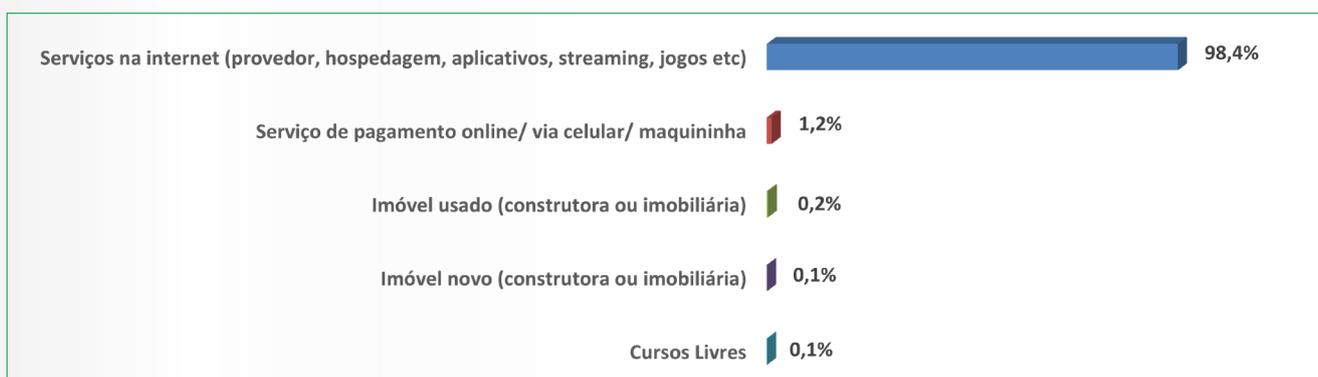
| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores | 17,8% |
| Dificuldade de contato / demora no atendimento                                       | 8,3%  |
| Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa   | 7,6%  |
| Funcionamento inadequado do serviço  | 6,9%  |
| Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado       | 5,9%  |



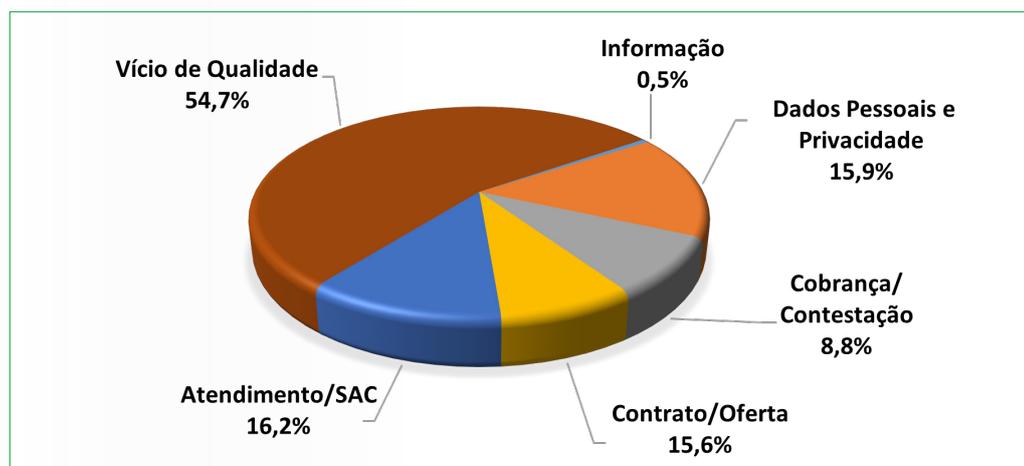
## PROVEDORES DE CONTEÚDO E OUTROS SERVIÇOS DE INTERNET

Índice médio de solução – **82,9%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Dificuldade para alterar/ativar serviços   | 44,8% |
| Dificuldade de contato / demora no atendimento   | 10,2% |
| Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito) | 8,4%  |
| Suspensão ou desligamento indevido do serviço  | 7,3%  |
| Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa   | 4,2%  |



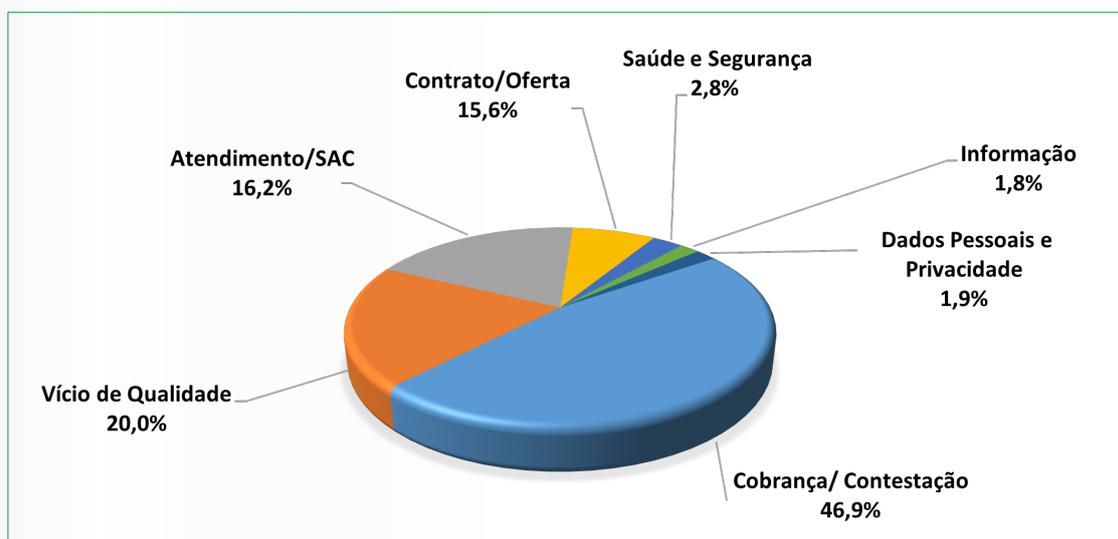
## ENERGIA ELÉTRICA

Índice médio de solução – **75,3%**

### » Assunto reclamado\*:



### » Principais problemas:



### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Cobrança por irregularidade ou defeito na medição  | 12,5% |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo   | 10,3% |
| Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados   | 9,9%  |
| Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão) | 6,6%  |
| Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado  | 6,4%  |

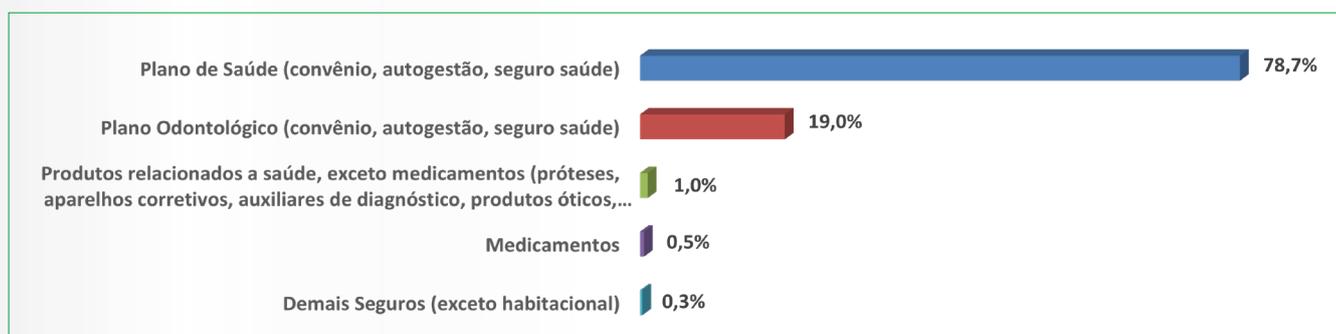
\*Único assunto vinculado às empresas do segmento.



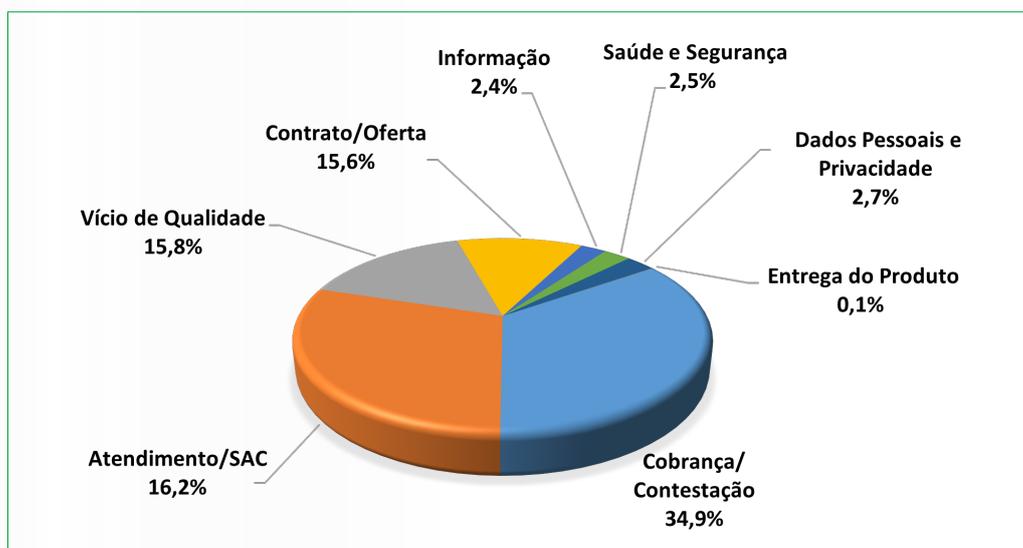
## OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS

Índice médio de solução – **76,4%**

### » Assuntos mais reclamados:



### » Principais problemas:



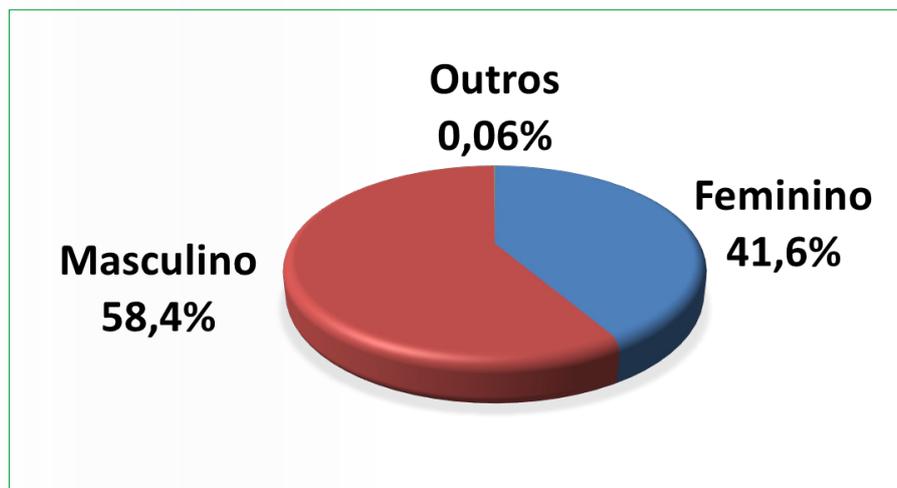
### » Detalhamento dos problemas mais reclamados:

| Problemas mais reclamados  | %     |
|--|-------|
| Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores | 10,5% |
| SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo               | 10,1% |
| Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada                        | 6,7%  |
| Cobrança após cancelamento do serviço  | 5,7%  |
| Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)                         | 5,5%  |



## Perfil dos consumidores

» Gênero e faixa etária:



## » Assuntos mais reclamados por faixa etária:

| <b>Até 30 anos</b>  | <b>%</b> |
|---|----------|
| Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja                           | 12,3%    |
| Aéreo   | 8,1%     |
| Serviços de Internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.) | 6,7%     |
| Aparelho celular  | 5,0%     |
| Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha                            | 4,8%     |

| <b>31 a 40 anos</b>  | <b>%</b> |
|--|----------|
| Aéreo  | 11,2%    |
| Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja      | 11,1%    |
| Aparelho celular   | 4,0%     |
| Telefonia Móvel Pós-paga                                   | 3,9%     |
| Programas de Fidelidade/Benefícios (pontos, milhagem etc.) | 3,7%     |

| <b>41 a 60 anos</b>  | <b>%</b> |
|--|----------|
| Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja                                | 10,6%    |
| Aéreo  | 9,7%     |
| Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS) | 4,6%     |
| Energia Elétrica   | 4,2%     |
| Telefonia Móvel Pós-paga   | 4,1%     |

| <b>Mais de 61 anos</b>   | <b>%</b> |
|--|----------|
| Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS) | 28,4%    |
| Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja                                | 7,9%     |
| Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)    | 6,5%     |
| Aéreo  | 5,8%     |
| Energia Elétrica   | 3,9%     |



 *Consumidor*.gov.br



SECRETARIA NACIONAL  
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA

