

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.

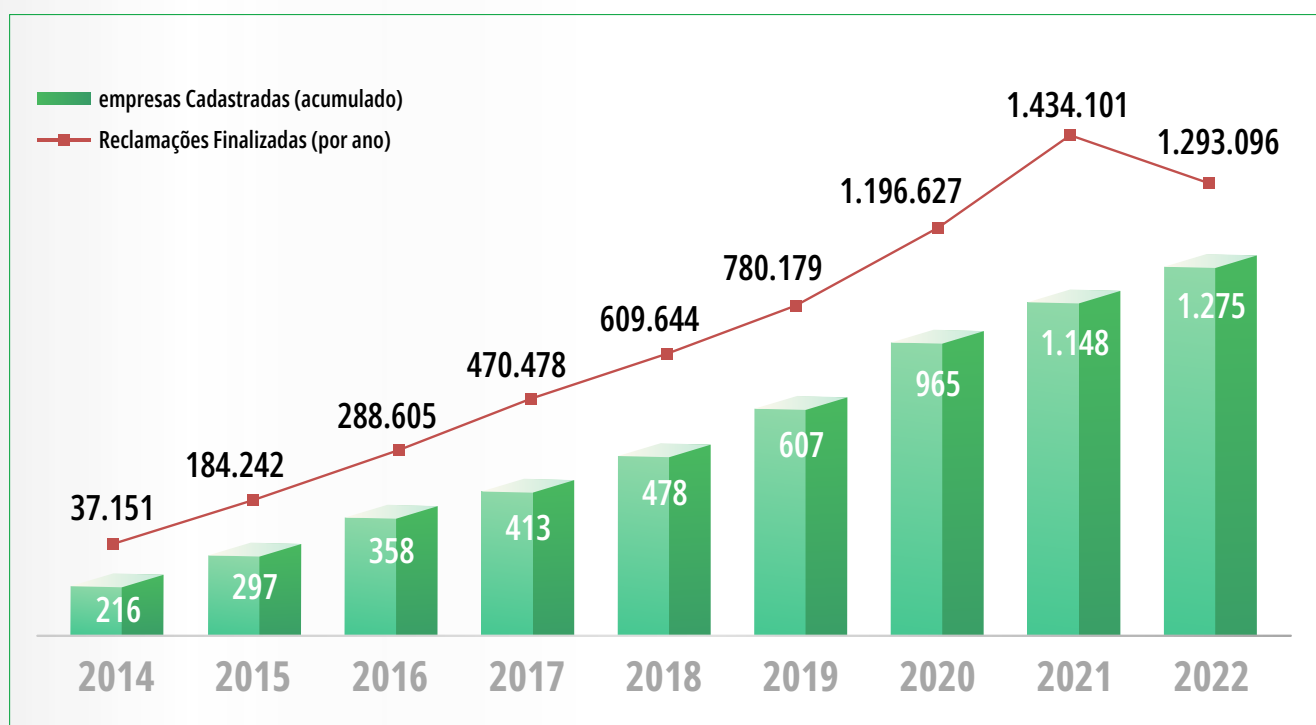
O índice médio de solução da plataforma e de cada uma das empresas participantes é constantemente acompanhado, a fim de garantir melhorias nos fluxos de atendimento. No ano de 2022, destacou-se o monitoramento relativo aos segmentos de Viagens, Turismo e Hospedagem, Bancos e Administradoras de Cartão, 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 credenciadas¹. 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



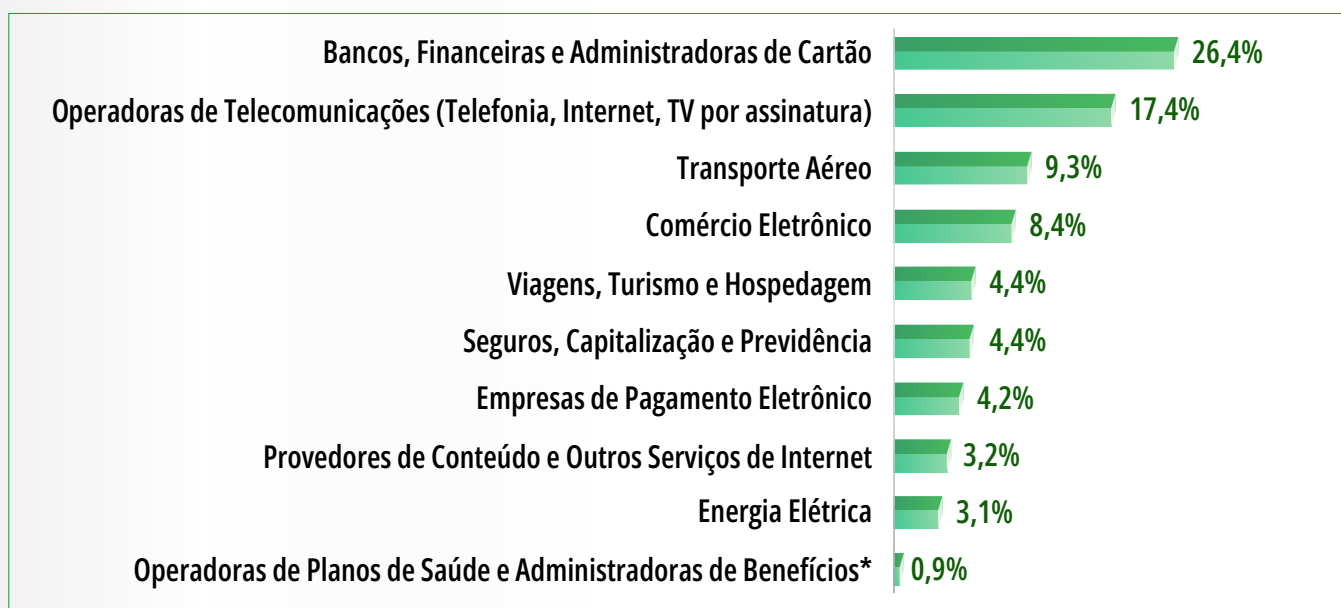
Em 2022 foram:

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

¹ 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 segmento²



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%**.

² 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.

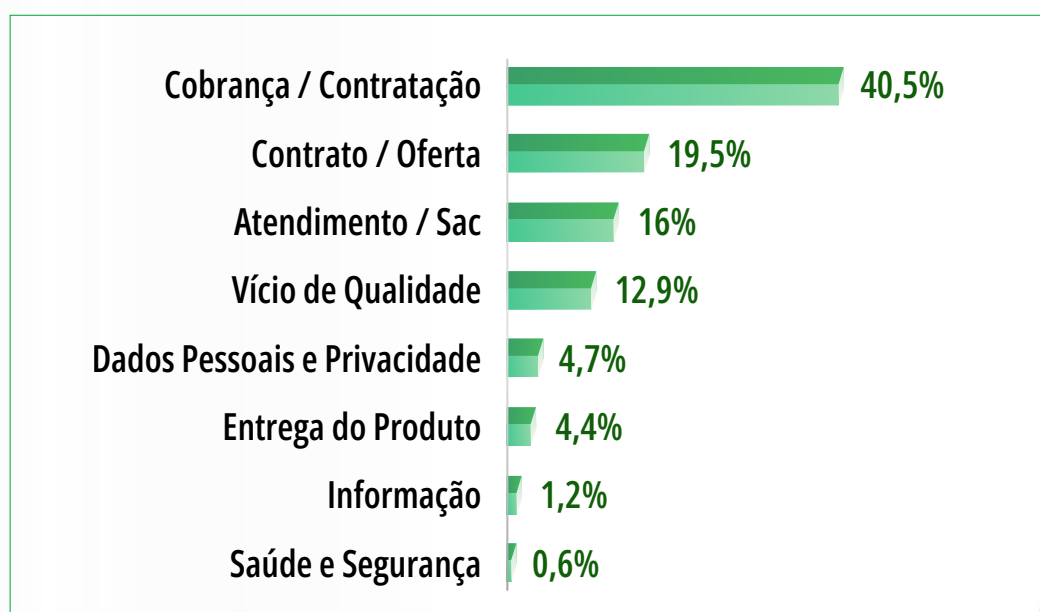
Quadro 1: Assuntos mais reclamados

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%
Total	1.293.096	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 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.

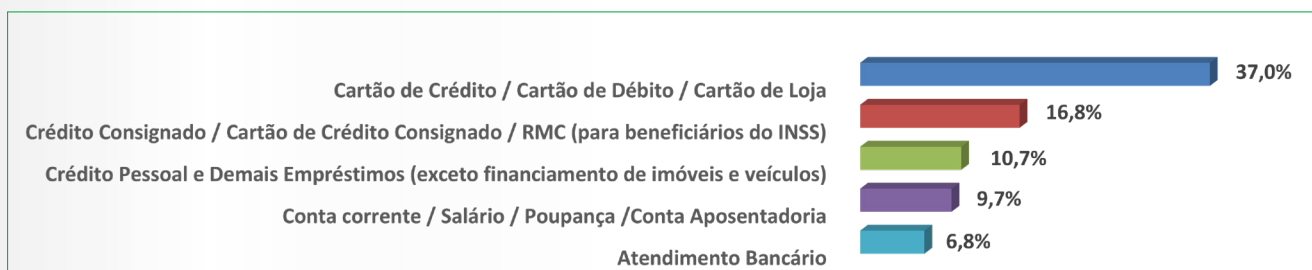




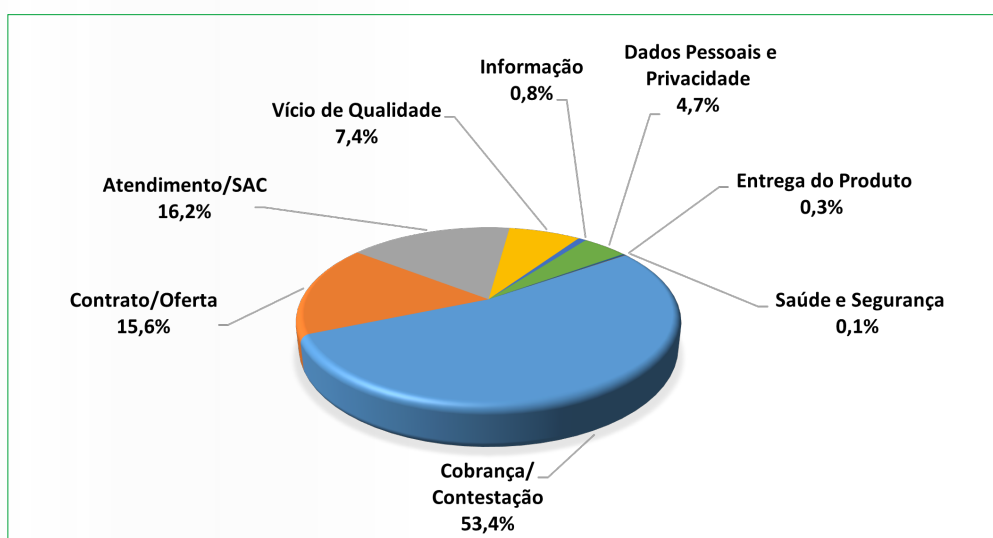
BANCOS, FINANCEIRAS E ADMINISTRADORAS DE CARTÃO

Índice médio de solução – **78,7%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

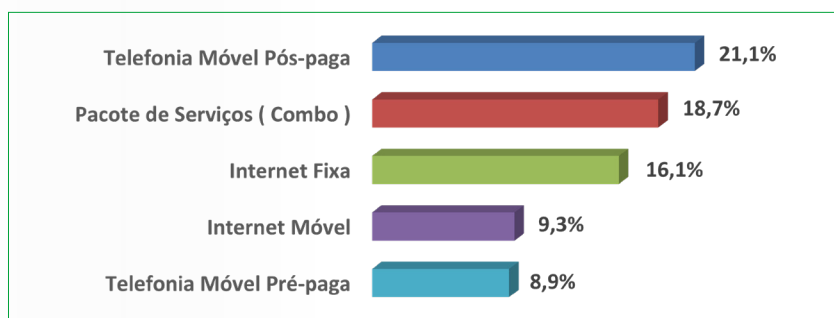
Principais Problemas	%
Cobrança por serviço / produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10,7%
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	8,3%
Renegociação / parcelamento de dívida	7,3%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7,2%
Cobrança de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



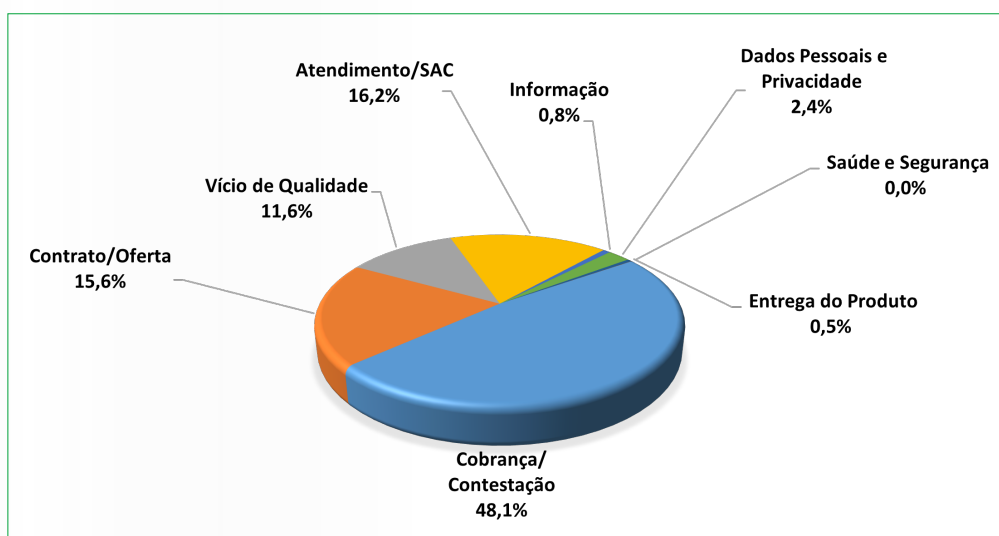
OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

Índice médio de solução – **86,8%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

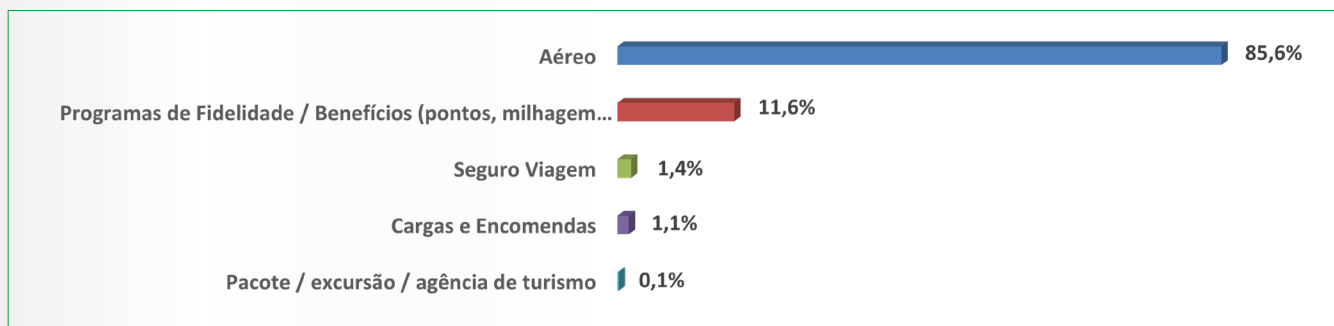
Problemas mais reclamados	%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14,4%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11,6%
Oferenda não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9,8%
Cobrança após cancelamento do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



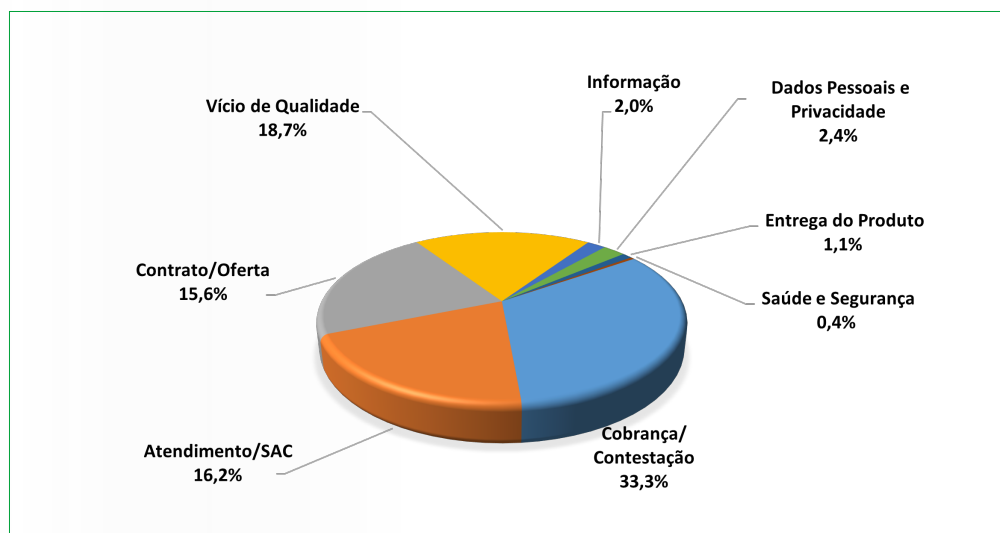
TRANSPORTE AÉREO

Índice médio de solução – **75,3%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

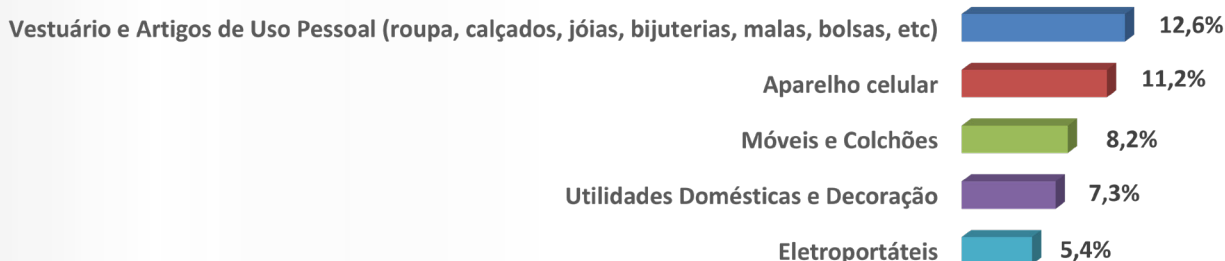
Problemas mais reclamados	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	24,2%
Cancelamento de voo	8,8%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	8,3%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa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



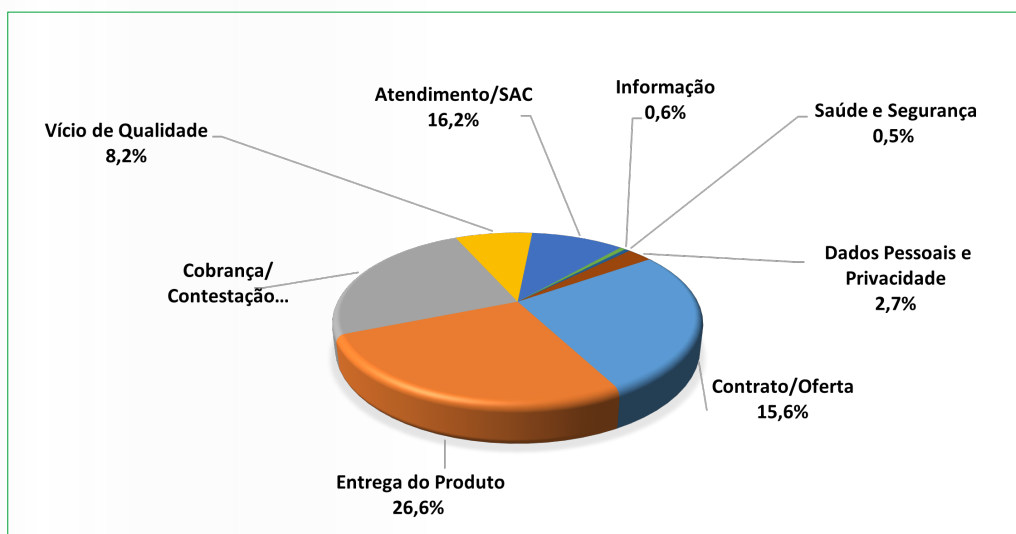
COMÉRCIO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – **76,5%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

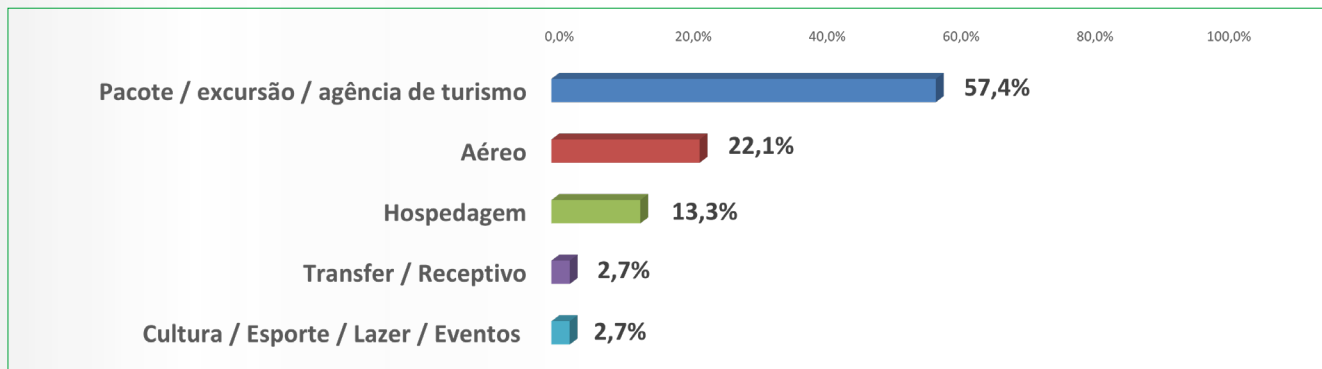
Problemas mais reclamados	%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	21,8%
Não entrega / demora na entrega do produto	21,4%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	18,3%
Dificuldade de contato / demora no atendimento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



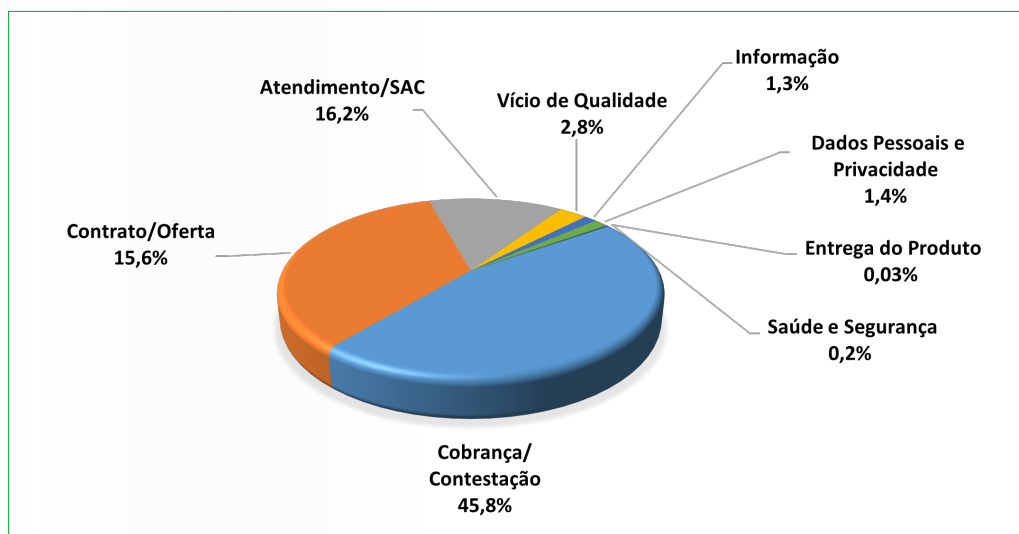
VIAGENS, TURISMO E HOSPEDAGEM

Índice médio de solução – **67,0%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

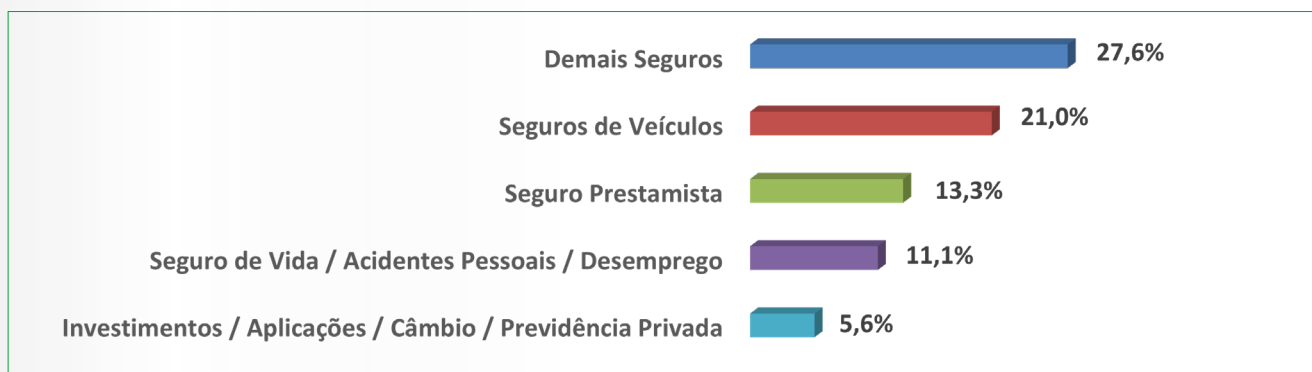
Problemas mais reclamados	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	34,2%
Oferça não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	18,7%
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	9,7%
Dificuldade de contato / demora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



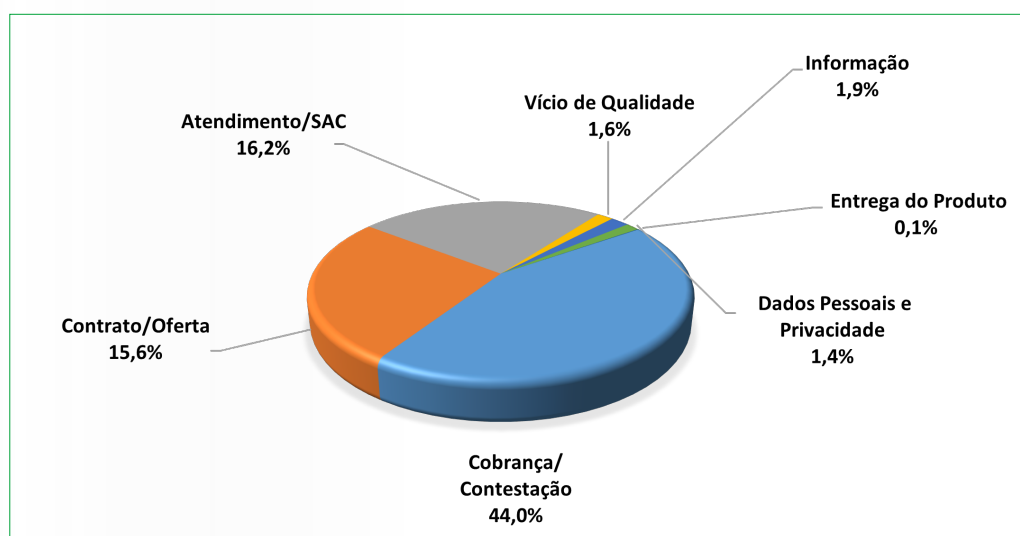
SEGUROS, CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA

Índice médio de solução – **76,5%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

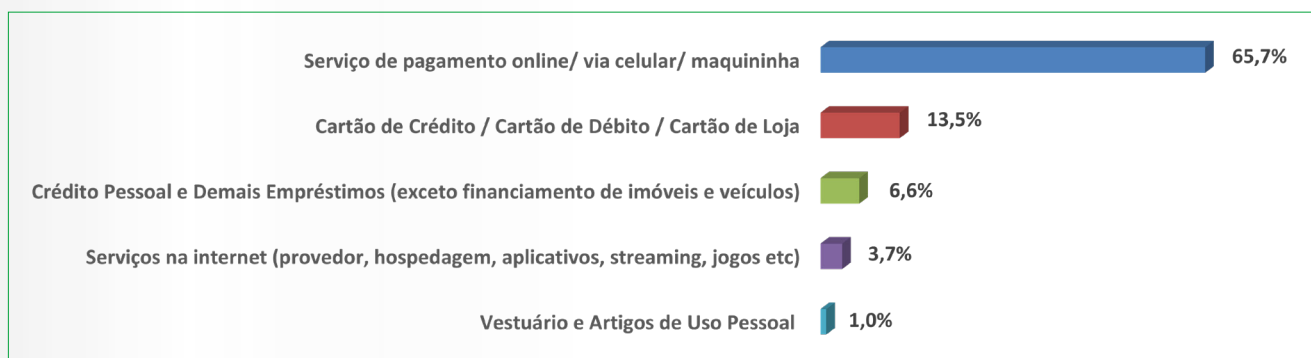
Problemas mais reclamados	%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	21,3%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	11,0%
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	10,8%
Dificuldade / atraso na devolução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



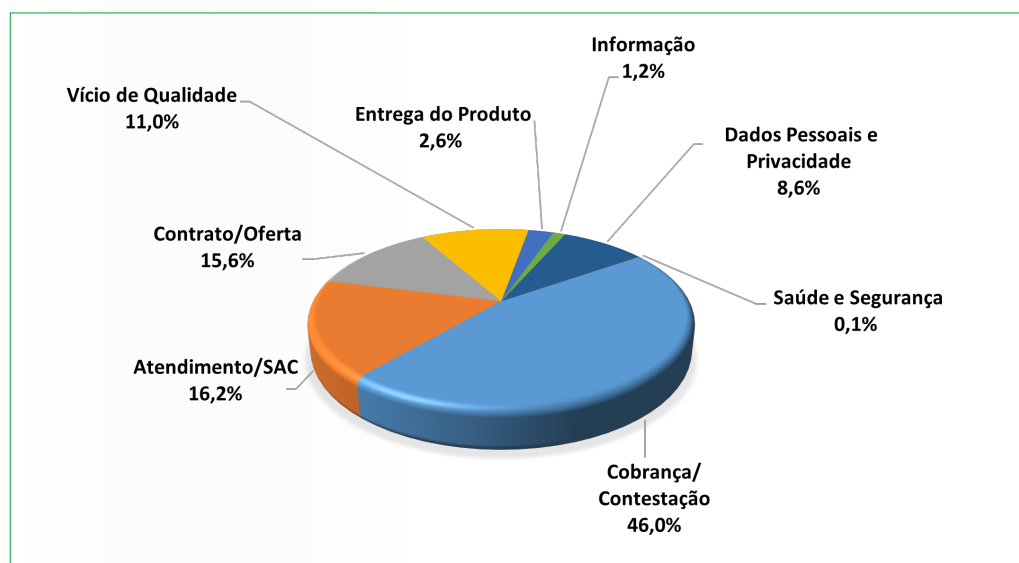
EMPRESAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – **73,2%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

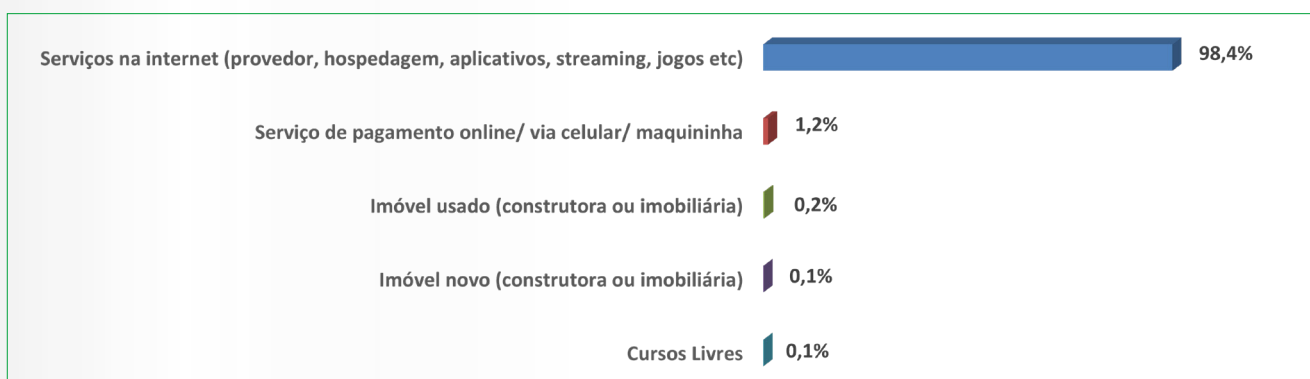
Problemas mais reclamados	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	17,8%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	8,3%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7,6%
Funcionamento inadequado do serviço	6,9%
Cobrança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



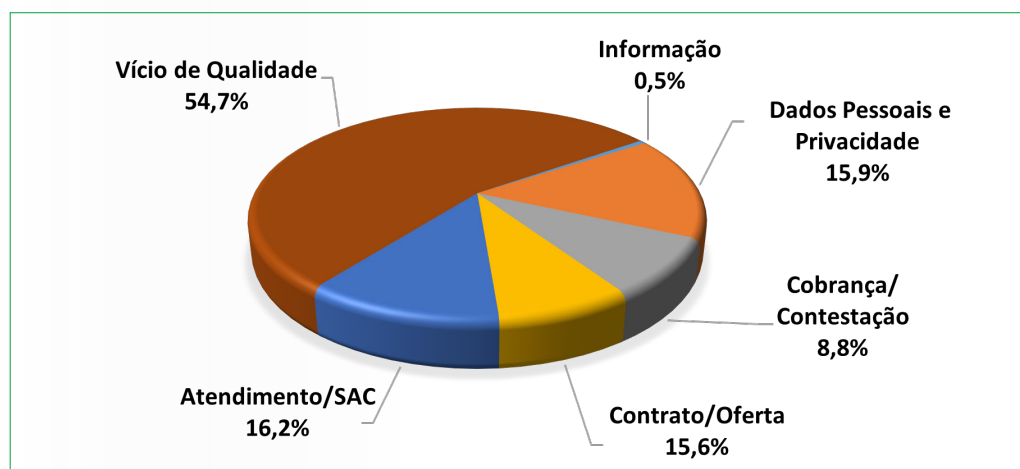
PROVEDORES DE CONTEÚDO E OUTROS SERVIÇOS DE INTERNET

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%



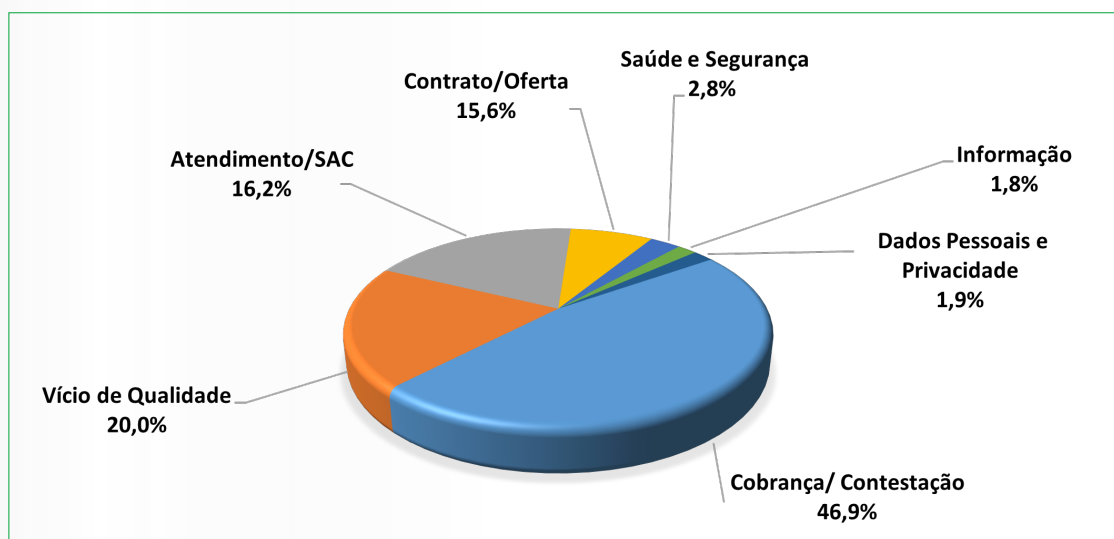
ENERGIA ELÉTRICA

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%

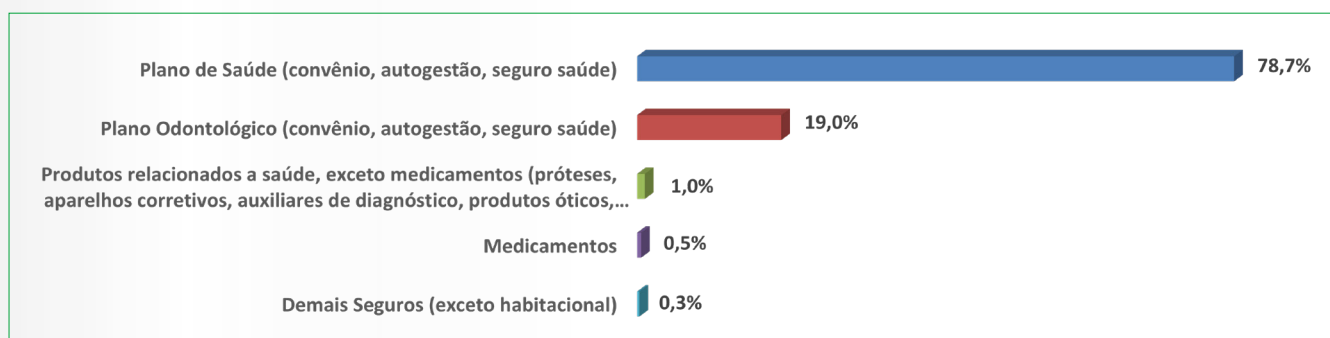
*Único assunto vinculado às empresas do segmento.



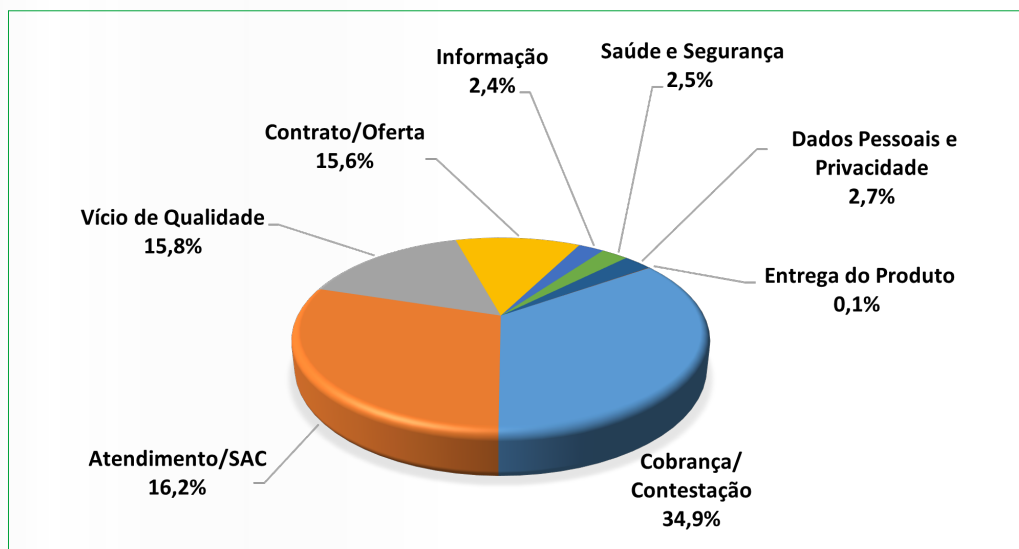
OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS

Índice médio de solução – **76,4%**

» Assuntos mais reclamados:



» Principais problemas:



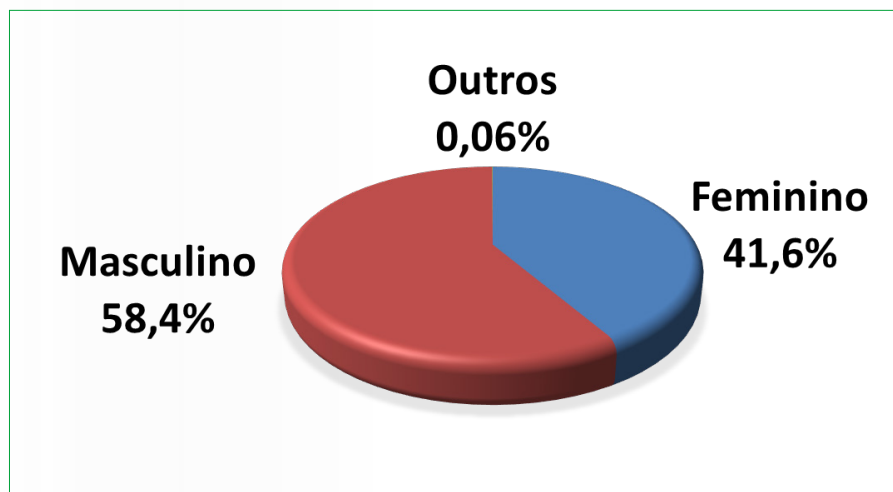
» Detalhamento dos problemas mais reclamados:

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:

Até 30 anos	%
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%

31 a 40 anos	%
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%

41 a 60 anos	%
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%

Mais de 61 anos	%
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

