

 *Consumidor.gov.br*

BOLETIM

2024

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

Ministro de Estado da Justiça

Ricardo Lewandowski

Paulo Henrique Rodrigues Pereira

Secretário Nacional do Consumidor

Julia Vida Bandeira Santos

Chefe de Gabinete

Osny da Silva Filho

Diretor do departamento de proteção e defesa do consumidor

Alexandre Yamanaki Shiozaki

Coordenador Geral do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

Ricardo Haacke Suppion

Coordenador Geral de Administração e Relações Institucionais

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Reitora

Rozana Reigota Naves

Coordenador do Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisões- Latitude

Rafael Timóteo de Sousa Júnior

PESQUISADORES SÊNIORES

Ugo Silva Dias

Daniel Guerreiro e Silva

COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA

Janaína Angelina Teixeira

EQUIPE TÉCNICA

Angélica Turquetti

Daniel Pereira Gonçalves

Denison dos Santos Pena

Janaína Angelina Teixeira

Jéssica Oliveira Gois

Nayara Gomes Lima

Patricia Fernandes Farias





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 contam com unidades de Procons suficientes, e com a ampliação do acesso à internet, observou-se um aumento significativo na demanda pelo sistema Consumidor.gov.br

A plataforma possibilita aos consumidores a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 82,32% 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. No ano de 2024 foram finalizadas 1.414.218 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 em 2024



Lançamento do e-book comemorativo, detalhando a trajetória da plataforma, seu impacto e dados relevantes, como o perfil dos usuários e os tipos de reclamações mais comuns ao longo de 10 anos.



Instituído Grupo de Trabalho com a finalidade de desenvolver políticas públicas para a prevenção e o tratamento do superendividamento. O grupo tem como atribuições analisar o cenário atual e propor estratégias eficazes que visem à proteção do consumidor.



Auxílio na execução e no levantamento dos dados do Mutirão de Renegociação de Dívidas, realizado em março de 2024 e a campanha Renegocia!, em dezembro de 2024, estendendo-se até janeiro de 2025.



Realização da reunião com o Comitê Técnico de Qualidade do Transporte Aéreo discutindo soluções de reclamações de consumidores, reforçando a importância da parceria com empresas para garantir direitos dos passageiros e contribuindo com melhorias nas normas da Anac.



Como passo fundamental no processo de regulamentação do setor de apostas de quota fixa, o governo brasileiro tornou obrigatório o cadastro de todas as empresas de apostas esportivas e jogos online (as "bets") na plataforma Consumidor.gov.br. A iniciativa, coordenada entre o Ministério da Fazenda e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, visa fortalecer a proteção ao consumidor. Com o cadastro compulsório, busca-se estabelecer um canal oficial e eficaz para a mediação e resolução de conflitos entre apostadores e as operadoras.

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 2024, 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, Núcleode Defesa do Consumidor - Nudecon RJ, Tribunal de Justiça de Pernambuco
- TJPE, Ministério Público de Goiás - MPGO, 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. A principal evidência dessa melhoria em 2024 foi o alto índice de solução, que se manteve acima de 80% . Este é o indicador mais importante da plataforma e reflete diretamente a sua eficácia. A manutenção de um patamar tão elevado é vista como um sucesso da política pública e um sinal de aprimoramento constante. Tal índice, é progressivamente acompanhado, a fim de garantir melhorias nos fluxos de atendimento.

No ano de 2024, 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 no mês de dezembro e se estendeu até janeiro de 2025, que gerou um aumento das reclamações finalizadas em face das empresas cadastradas.

Mesmo com as alterações percebidas no desempenho das empresas 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.

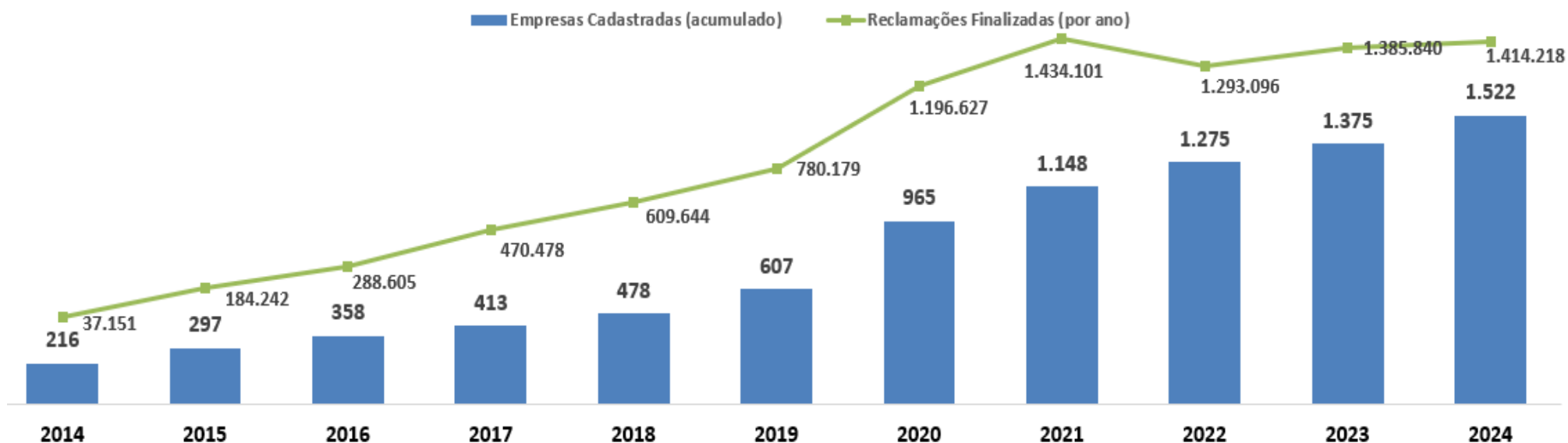
As entregas efetivadas visam fortalecer a promoção da Política Nacional de Defesa do Consumidor, auxiliar na integração, articulação e coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, amparar as ações de monitoramento de mercado de consumo para subsidiar políticas públicas de proteção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



Dados Gerais

Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, o Consumidor.gov.br completou, em 2024, 10 anos de existência. Foram inúmeros desafios e conquistas ao longo desse período, mas sempre com foco no fortalecimento da cidadania e as relações de consumo no Brasil. A plataforma já registrou mais de 10 milhões de reclamações e conta com uma base de 7,7 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.522 empresas credenciadas. Em 2024, 82,32% 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.

Gráfico¹: 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>

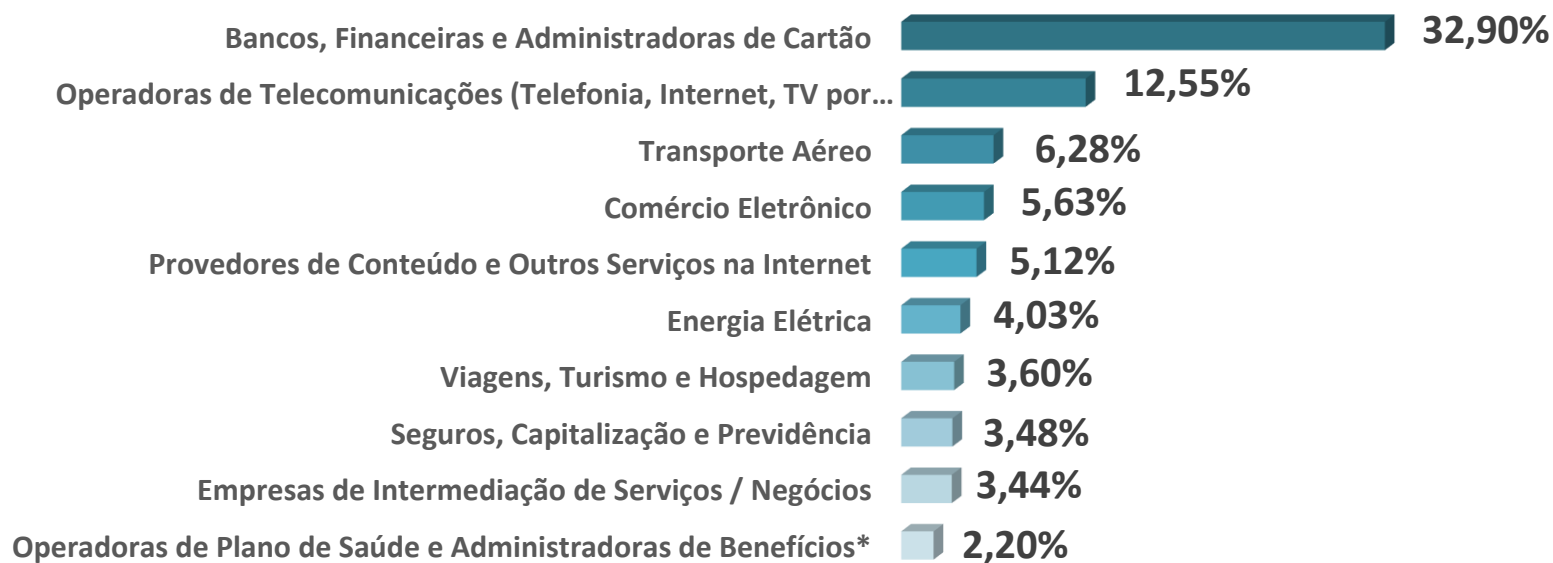
Dados Gerais

Em 2024 foram:

- ✓ **1.414.218 reclamações finalizadas.**
- ✓ **147 novas empresas cadastradas.**

Nesse período, os segmentos Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados, seguidos de Transporte Aéreo, Comércio eletrônico e Provedores de Conteúdo e Outros Serviços na Internet.

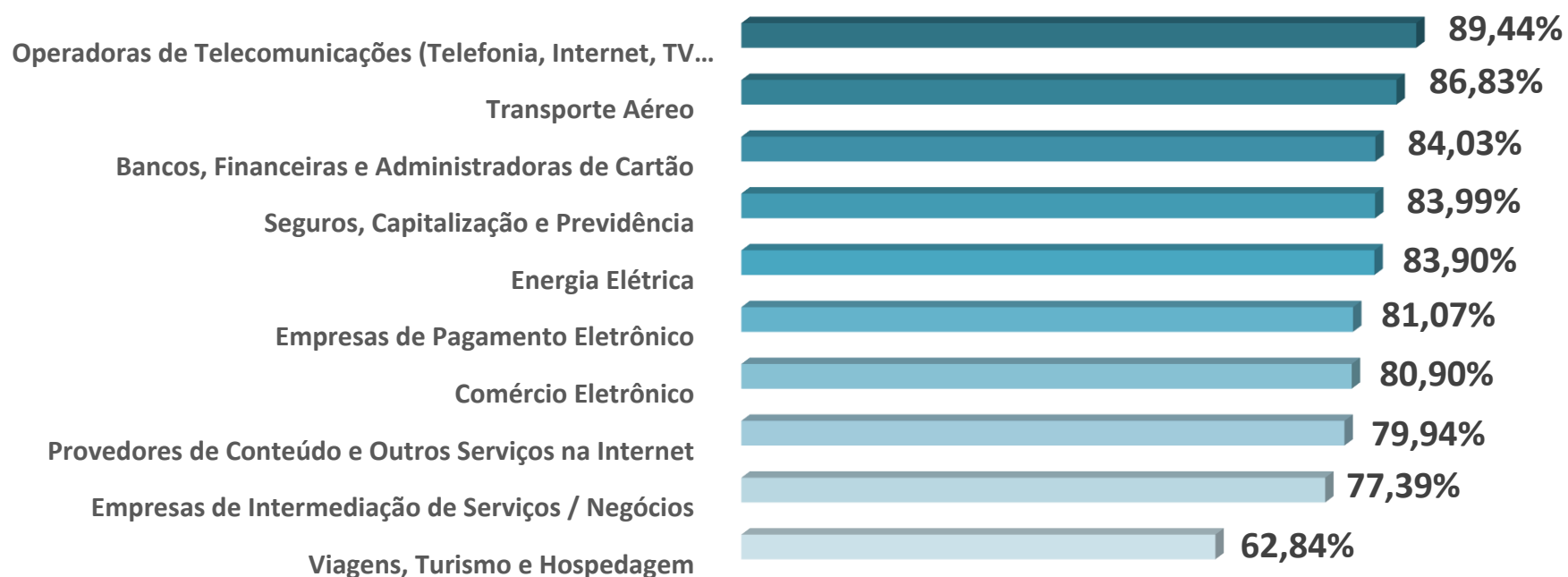
Gráfico 2: Reclamações por Segmento



*O segmento Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios foi o 12º segmento mais reclamado.

O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de 82,32%, e o prazo médio de resposta foi de 7 dias. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações – 89,44%. 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 “**Aéreo**” aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a “**Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)**” e “**Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)**”.

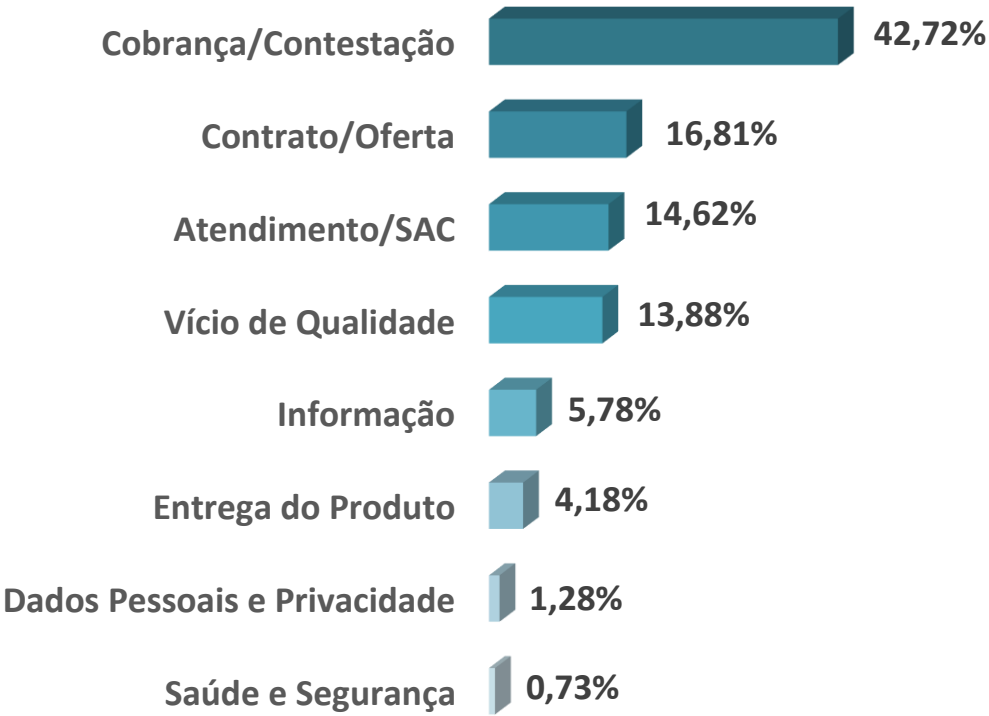
Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a “**Energia Elétrica**”, e “**Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**” como visto na tabela a seguir.

Tabela 1: Assuntos mais reclamados:

Assuntos	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	190.645	13,48%
Aéreo	97.942	6,93%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	88.505	6,26%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)	77.099	5,45%
Energia Elétrica	56.933	4,03%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	48.062	3,40%
Pacote de Serviços (Combo)	43.410	3,07%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	41.823	2,96%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc.)	40.559	2,87%
Aparelho celular	38.689	2,74%
Demais Assuntos	690.551	48,83%
Total	1.414.218	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 2024.

Gráfico 4: Grupos Problema



Análise por segmento

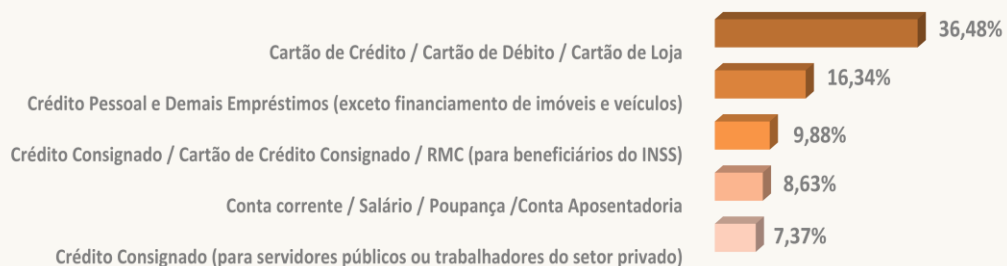
A seguir, são apresentados os principais assuntos e problemas relativos aos segmentos mais reclamados no Consumidor.gov.br em 2024.



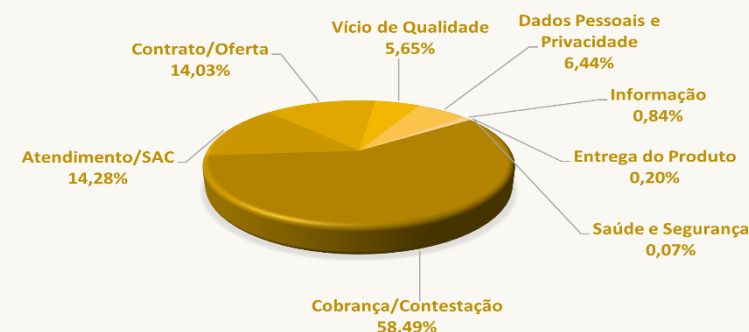
BANCOS, FINANCEIRAS E ADMINISTRADORAS DE CARTÃO

Índice médio de solução – 84,03%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

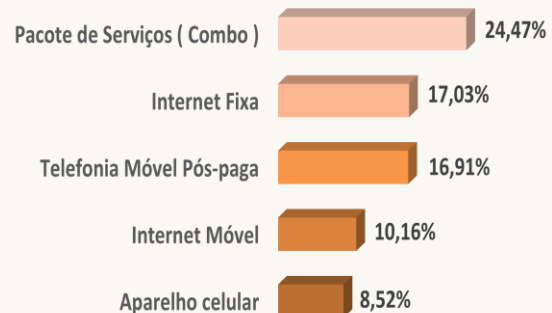
Principais Problemas	%
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	7,54%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	7,41%
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	7,40%
Renegociação / parcelamento de dívida	7,27%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7,17%



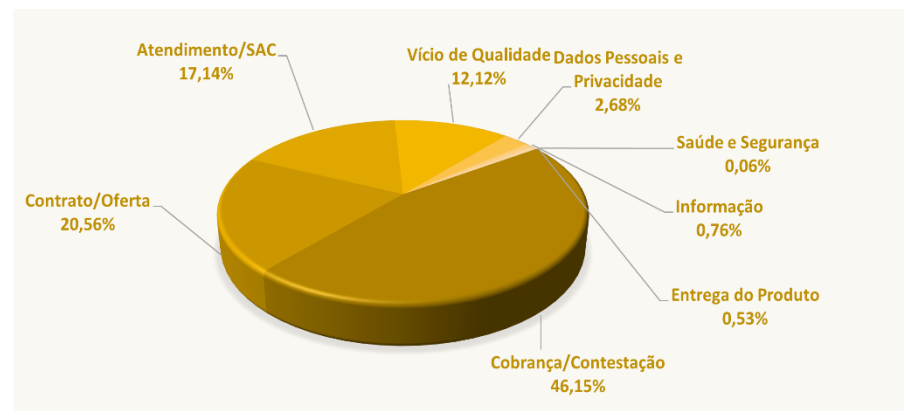
OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES

Índice médio de solução – 89,44%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

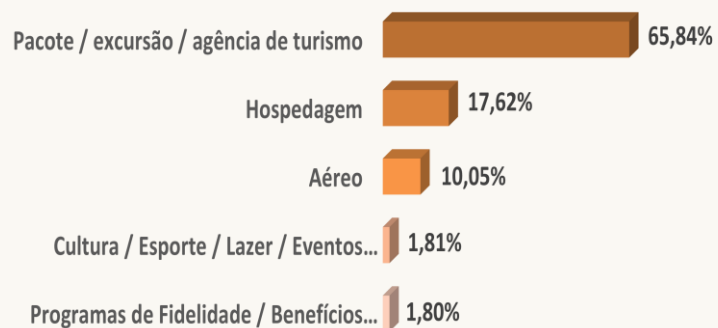
Principais Problemas	%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	12,74%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11,43%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9,13%
Cobrança após cancelamento do serviço	7,02%
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	6,80%



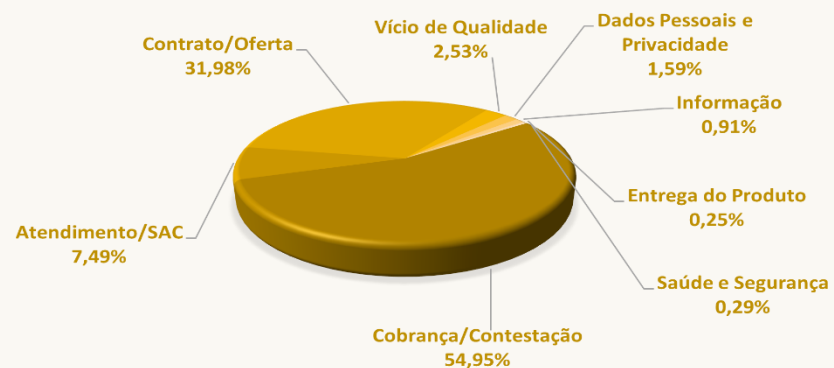
VIAGENS, TURISMO E HOSPEDAGEM

Índice médio de solução – 62,84%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

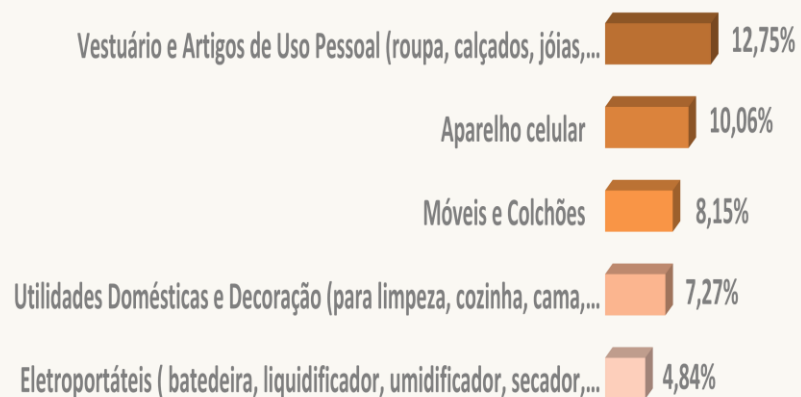
Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	43,67%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	20,65%
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7,32%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4,91%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	3,99%



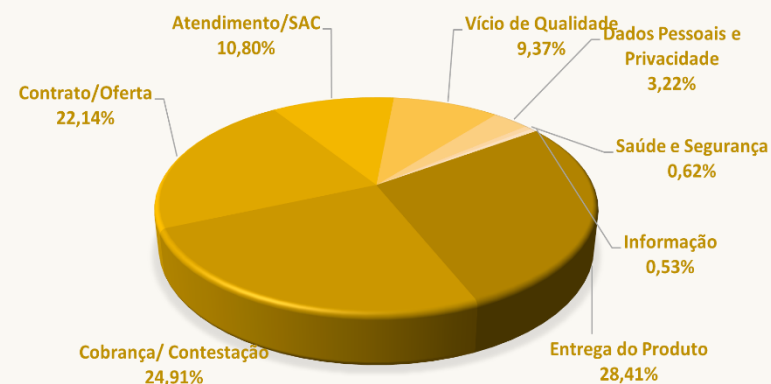
COMÉRCIO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 80,90%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

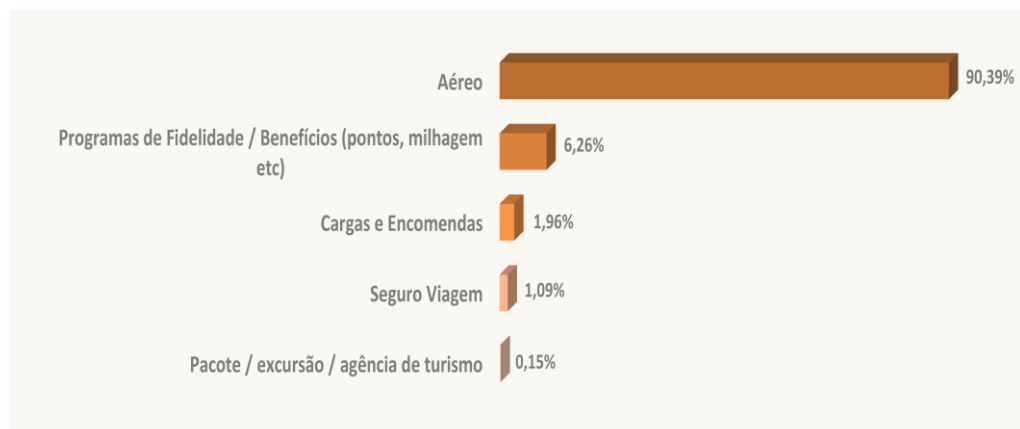
Principais Problemas	%
Não entrega / demora na entrega do produto	23,21%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	18,26%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	17,34%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	7,25%
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	6,78%



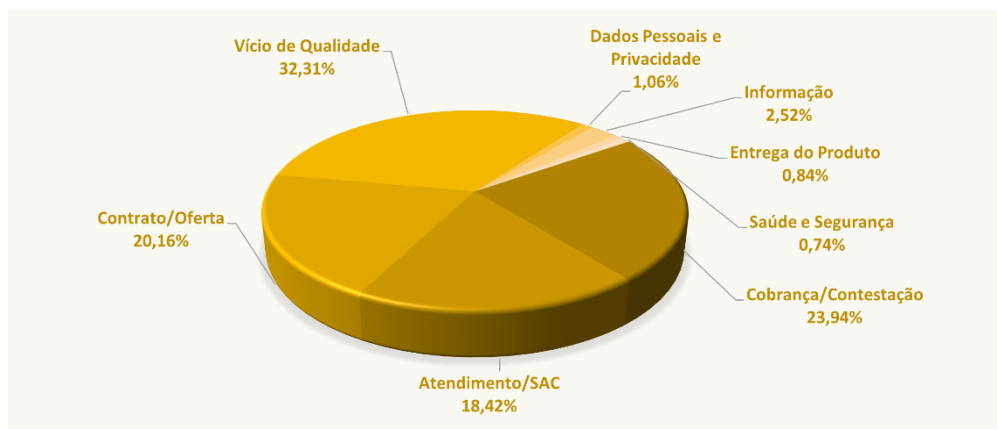
TRANSPORTE AÉREO

Índice médio de solução – 86,83%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

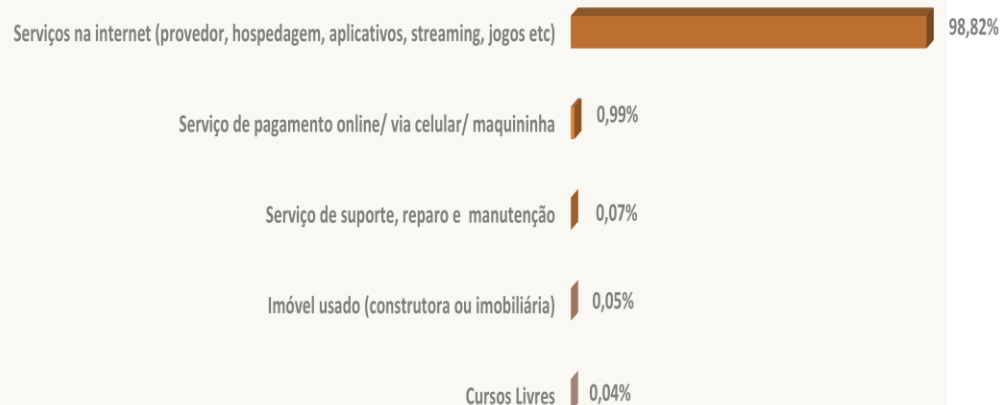
Principais Problemas	%
Cancelamento de voo	12,07%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	11,76%
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	8,81%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7,40%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7,01%



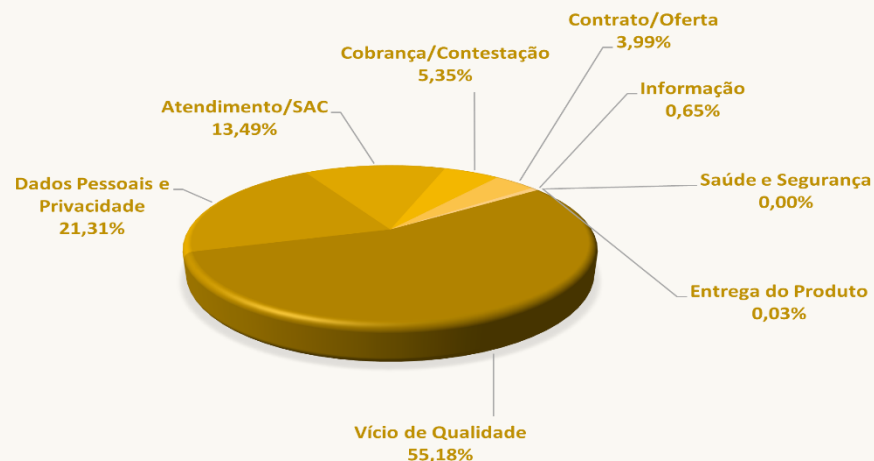
PROVEDORES DE CONTEÚDO E OUTROS SERVIÇOS DE INTERNET

Índice médio de solução – 79,94%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	43,92%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	11,88%
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)	11,34%
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	8,94%
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5,94%



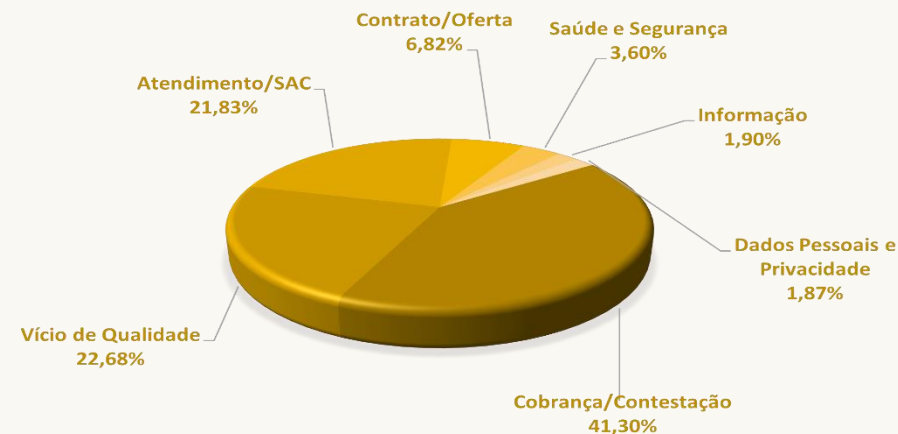
ENERGIA ELÉTRICA

Índice médio de solução – 83,90%

Assunto reclamado*:

Energia Elétrica 100,0%

Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	10,87%
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	10,12%
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	9,36%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	8,31%
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	5,27%

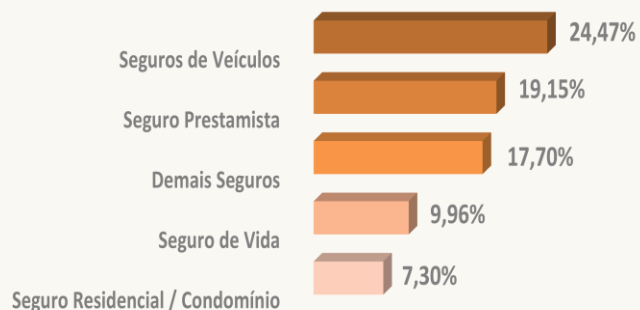
*Único assunto vinculado às empresas do segmento.



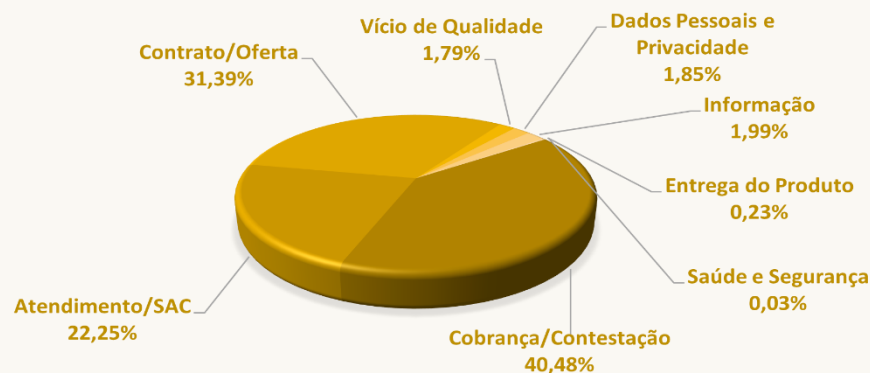
SEGUROS, CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA

Índice médio de solução – 83,99%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

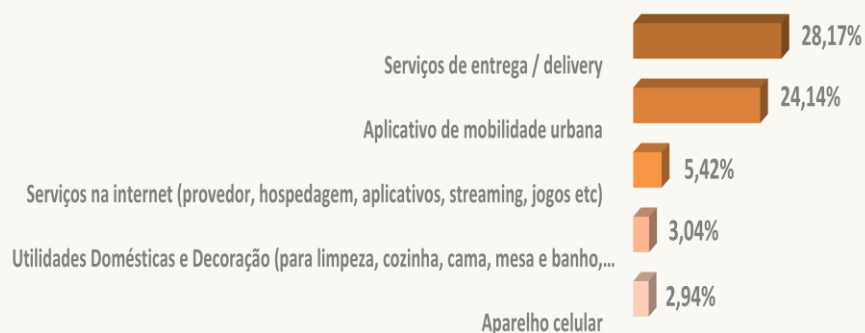
Principais Problemas	%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	21,86%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	12,24%
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	11,78%
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	7,82%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6,01%



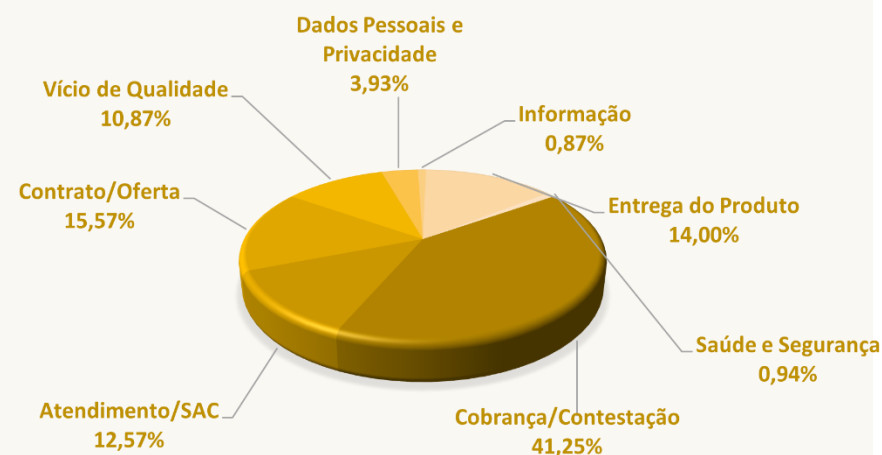
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios

Índice médio de solução – 77,39%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	16,04%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9,24%
Não entrega / demora na entrega do produto	8,44%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	6,28%
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	6,10%



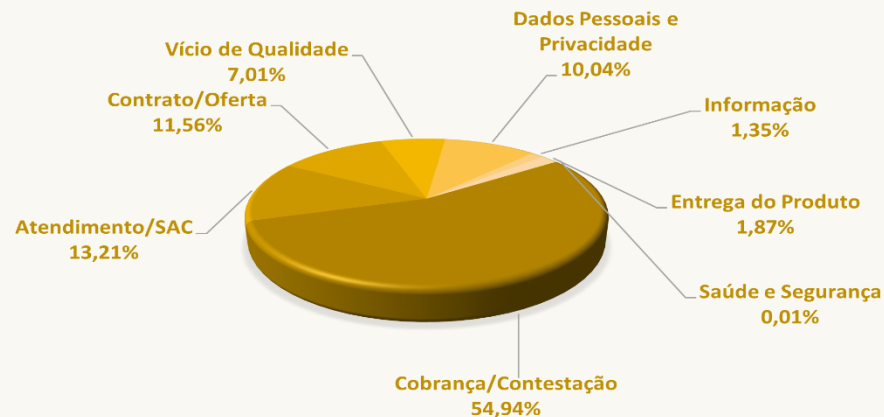
EMPRESAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 81,07%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

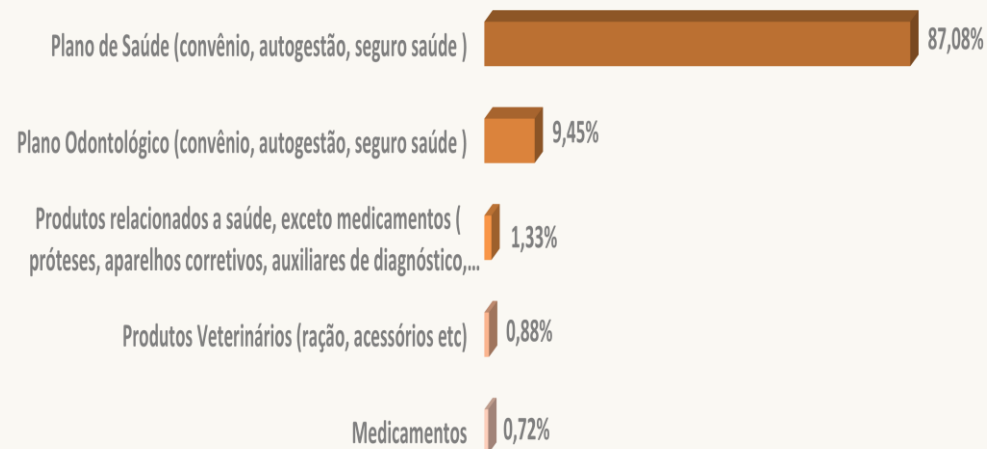
Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	12,07%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	7,30%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6,43%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5,59%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	5,21%



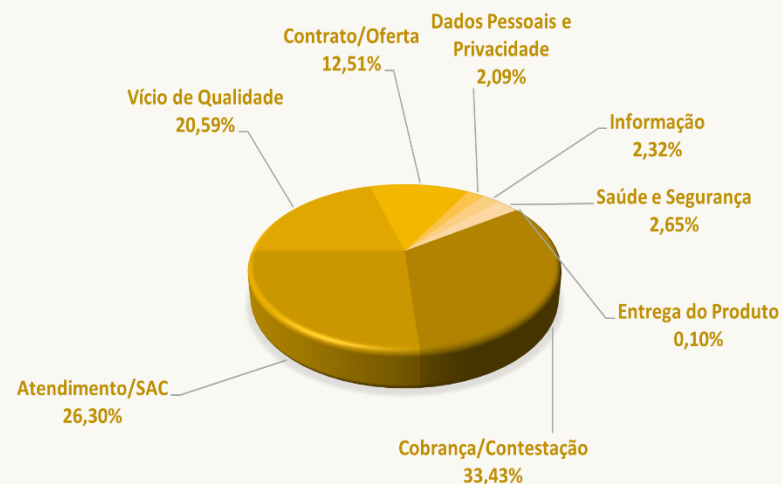
OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS

Índice médio de solução – 78,20%

Assuntos mais reclamados:



Principais Problemas:

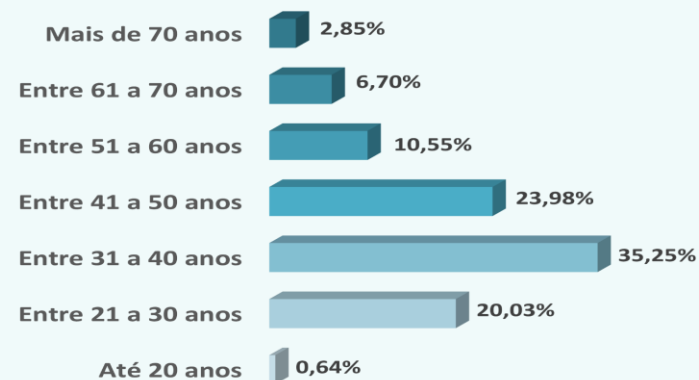
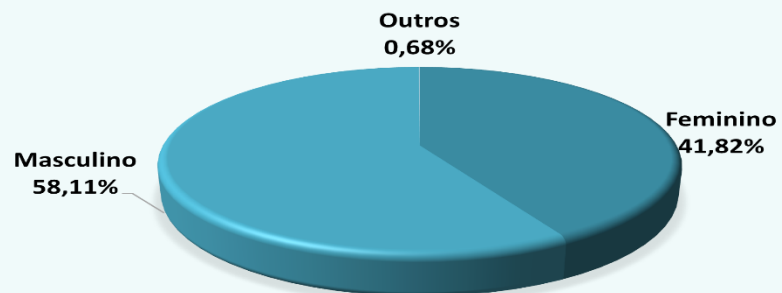


Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	14,33%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	12,18%
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	10,22%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4,11%
Cobrança após cancelamento do serviço	4,09%

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	16,52%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	12,17%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	5,78%
Aéreo	5,17%
Aparelho Celular	3,53%

Assuntos mais Reclamados por Faixa Etária:

31 a 40 anos

Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	13,96%
Aéreo	8,25%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	5,56%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	4,68%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	3,64%

41 a 60 anos

Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	12,57%
Aéreo	7,40%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	6,71%
Energia Elétrica	4,96%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	3,51%

Mais de 61 anos

Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	21,17%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	8,53%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	8,42%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	8,25%
Energia Elétrica	5,12%

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

