

2025

 *Consumidor.gov.br*

BOLETIM CONSUMIDOR.GOV.BR

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Sobre o Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é um sistema inovador e um dos pilares da Política Nacional das Relações de Consumo. Gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), o portal atua como um serviço público gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas cadastradas voluntariamente. O foco principal é a solução célere de conflitos de consumo através da internet, dispensando a necessidade de intervenção imediata do Poder Judiciário ou de órgãos presenciais.

A plataforma fundamenta-se em princípios de transparência e controle social. Ao disponibilizar dados abertos sobre o comportamento das empresas, o Consumidor.gov.br empodera o cidadão, ampliando seu poder de escolha e incentivando a competitividade baseada na qualidade do atendimento. Além disso, as informações geradas pelos usuários são estratégicas para a formulação de políticas públicas, permitindo que o Estado identifique falhas sistêmicas no mercado em tempo real. Em um país de dimensões continentais como o Brasil, onde a capilaridade dos Procons financeiros é limitada a grandes centros, a plataforma cumpre um papel social essencial. Com o aumento da conectividade, o sistema garante que qualquer brasileiro, independentemente de sua localização geográfica, tenha acesso a um canal oficial de consulta. Isso elimina barreiras burocráticas e custos de deslocamento, tornando a defesa do consumidor um direito realmente acessível.

A eficácia do modelo reflete-se na alta adesão e nos índices de resolutividade. Atualmente, a plataforma apresenta indicadores que comprovam sua agilidade. No ano de 2025, foram finalizados 2.328.863 reclamações, demonstrando a confiança da população no sistema. Aproximadamente 81,43% das demandas são resolvidas positivamente pelas empresas. O prazo médio de resposta é de apenas 6 dias, um tempo significativamente inferior aos trâmites judiciais tradicionais.



Como funciona

O Consumidor.gov.br redefine a dinâmica de resolução de conflitos ao colocar o cidadão no centro do processo. Diferente dos modelos tradicionais de atendimento público, onde muitas vezes é necessária a intermediação de um representante do Estado ou de longos trâmites presenciais, aqui a reclamação nasce diretamente da experiência pessoal do consumidor. Essa conexão direta entre as partes elimina camadas burocráticas e acelera a busca por soluções eficazes.

O processo é estruturado para garantir previsibilidade e rapidez. Uma vez que o consumidor verifique o cadastro da empresa e registre sua consulta, inicia-se uma contagem rigorosa de até 10 dias para que a companhia apresente sua manifestação. Esse prazo visa forçar as empresas a manterem equipes de atendimento ágeis e qualificadas, elevando o padrão de qualidade do pós-venda no mercado brasileiro.

A grande inovação do sistema é o empoderamento do usuário. Após o retorno da empresa, o consumidor tem o direito de tréplica e a prerrogativa de encerrar o ciclo, definindo se o problema foi sanado. Por ser um serviço exclusivamente online, o portal permite que milhares de brasileiros resolvam seus conflitos de consumo com total conveniência, sem a necessidade de mudanças físicas.





Destaques em 2025



Código de Defesa do Consumidor completa 35 anos como referência nas relações de consumo. Por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) trabalha para dar efetividade ao CDC, garantindo os direitos da população..



Apresentação da plataforma consumidor.gov.br para o setor de apostas, destacando a importância da proteção dos direitos dos brasileiros no mercado das bets.



Senacon orienta consumidores a evitar golpes e comprar com segurança na Black Friday, o MJSP, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), alerta a população sobre os cuidados essenciais ao aproveitar promoções. Esse período concentra grande volume de compras e, também aumenta o risco de fraudes, golpes e práticas abusivas por parte de fornecedores. Conhecer os direitos e adotar cuidados simples pode garantir uma experiência de compra realmente vantajosa.



Plataformas de defesa do consumidor aumentam rede de proteção de brasileiros, garantindo aos cidadãos acesso facilitado a negociações para resolução de conflitos e cumprimento da legislação. Consumidores que precisam de suporte formal para resolver conflitos com fornecedores de produtos ou de serviços podem acessar os canais para enviar suas reclamações.

Parcerias



A Senacon não atua isoladamente; ela lidera uma rede colaborativa composta por vários órgãos gestores e de monitoramento que garantem a saúde operacional da plataforma. Embora cada resposta nasça de um problema individual, o foco da análise realizada pela Senacon e seus parceiros é o monitoramento coletivo. A análise estratégica da base de dados transforma milhões de registros individuais em inteligência de mercado.

Com vistas a ampliar a utilização da plataforma e possibilitar um acompanhamento mais específico das demandas registradas, em 2025, foram renovados diversos Acordos de Cooperação Técnica – ACT para adesão e utilização da plataforma com os seguintes órgãos: - INSS, INMETRO, UERJ, DPSP, Secretaria de Premios e Apostas -SPA, 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 - 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 consolida-se como uma fonte primária de inteligência para a formulação e execução de políticas públicas de defesa do consumidor. Ao dar visibilidade ao comportamento das empresas, a plataforma fomenta a competitividade saudável e incentiva a elevação dos padrões de qualidade em produtos, serviços e atendimento. Este ecossistema é rigorosamente monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, em uma atuação integrada com Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça e Agências Reguladoras.

O coração da estratégia de monitoramento reside no Indicador Estratégico, uma meta mensurada a partir do índice de solução das empresas participantes. Este KPI (Indicador Chave de Desempenho) é o reflexo direto da eficiência dos fornecedores na resolução de conflitos. Em 2025, a robustez do sistema foi demonstrada pela manutenção do índice de solução em um patamar superior a 80% , dado que se apresenta como a evidência mais contundente da eficácia da plataforma e do sucesso da política pública de ruptura.

A estabilidade desse indicador, mesmo diante das oscilações no mercado e do aumento expressivo no volume de reclamações finalizadas, demonstra a maturidade do sistema. O índice é acompanhado de forma progressiva e específica, permitindo ajustes constantes nos fluxos de atendimento. Essa vigilância garante que a experiência do usuário final não seja prejudicada por gargalos operacionais, mantendo o foco na resolutividade e na agilidade que caracterizam o serviço.

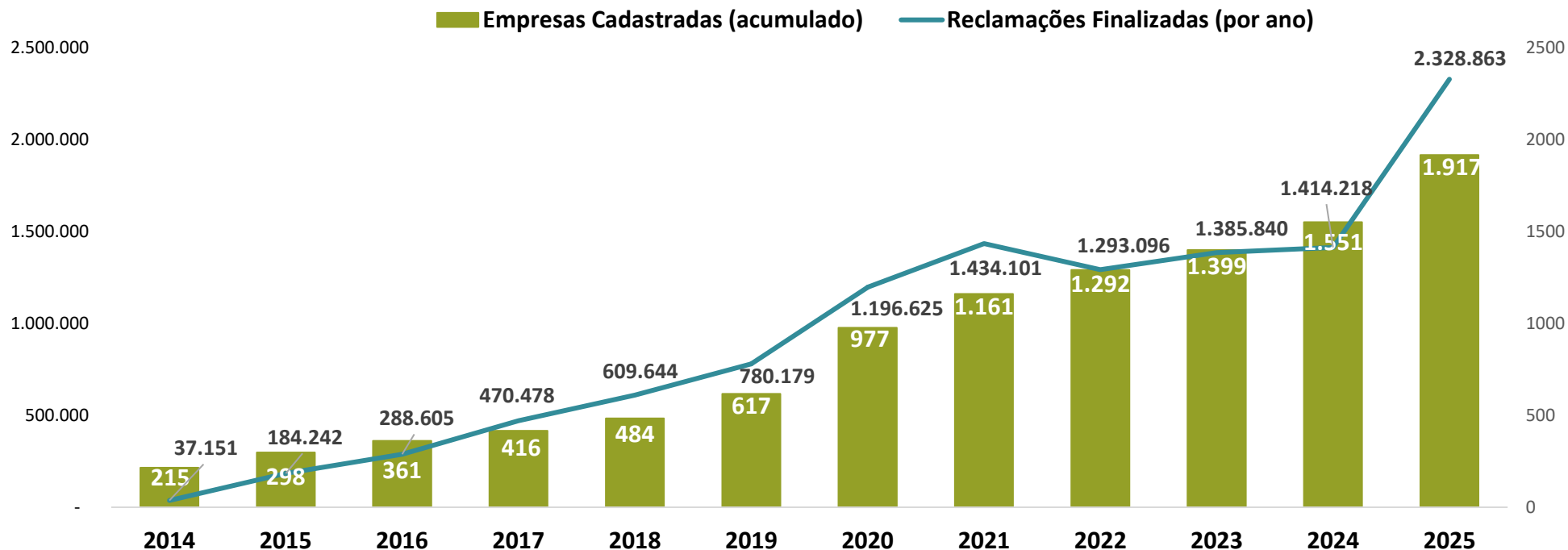
Por fim, cabe destacar que o acompanhamento contínuo realizado pela Senacon garante a resiliência da plataforma. Mesmo com o crescimento da demanda e as variações de desempenho setoriais, a governança ativa impede impactos significativos em índices gerais de resolução. Esse compromisso com o monitoramento técnico reafirma o Consumidor.gov.br como uma ferramenta indispensável para o aprimoramento constante das relações de consumo no Brasil.



Dados Gerais

Lançado em 2014, o Consumidor.gov.br transformou a relação entre cidadãos e empresas no Brasil. Com mais de 11,4 milhões de atendimentos realizados e uma comunidade de 8,6 milhões de brasileiros cadastrados, o portal é hoje um ecossistema que engloba quase 2 mil empresas comprometidas com a solução direta de conflitos. A eficiência do sistema é notável: além de um índice de solução que supera os 81%, o prazo médio de resposta de apenas 6 dias garante ao consumidor a celeridade que o mercado moderno exige.

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



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

Dados Gerais

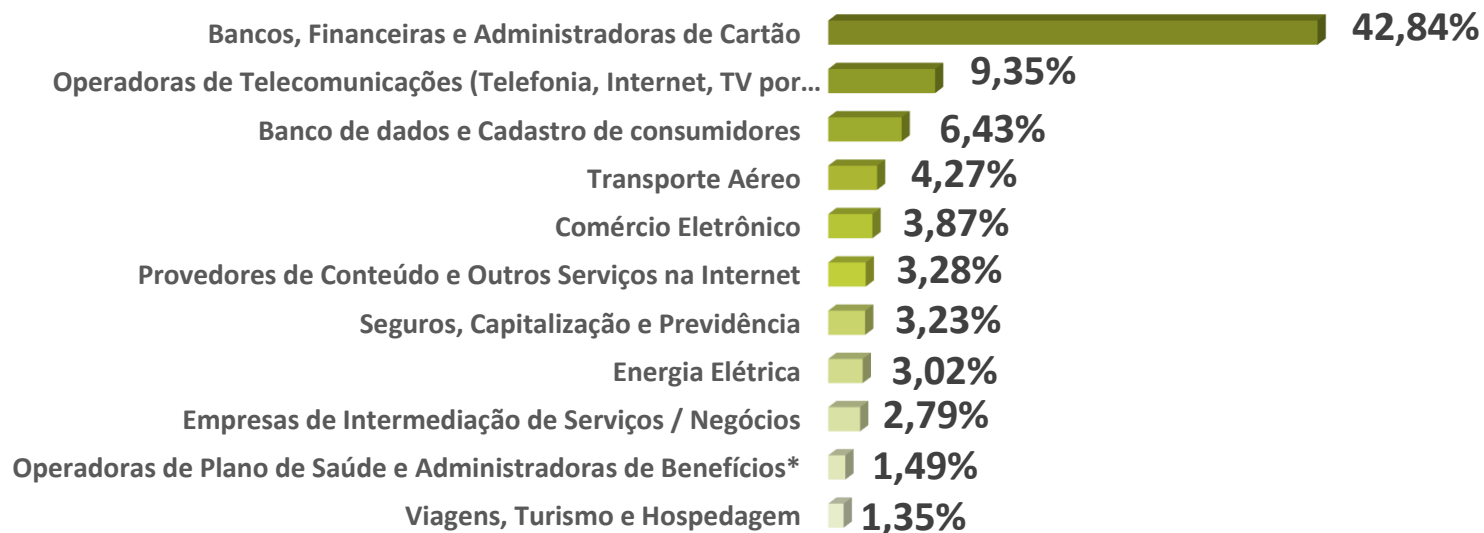
Em 2025 foram:

2.328.863 reclamações finalizadas.

366 novas empresas cadastradas.

Nesse período, os segmentos Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados, seguidos de Banco de Dados e Cadastro de Consumidores, Transporte Aéreo e Comércio eletrônico.

Gráfico 2: Reclamações por Segmento

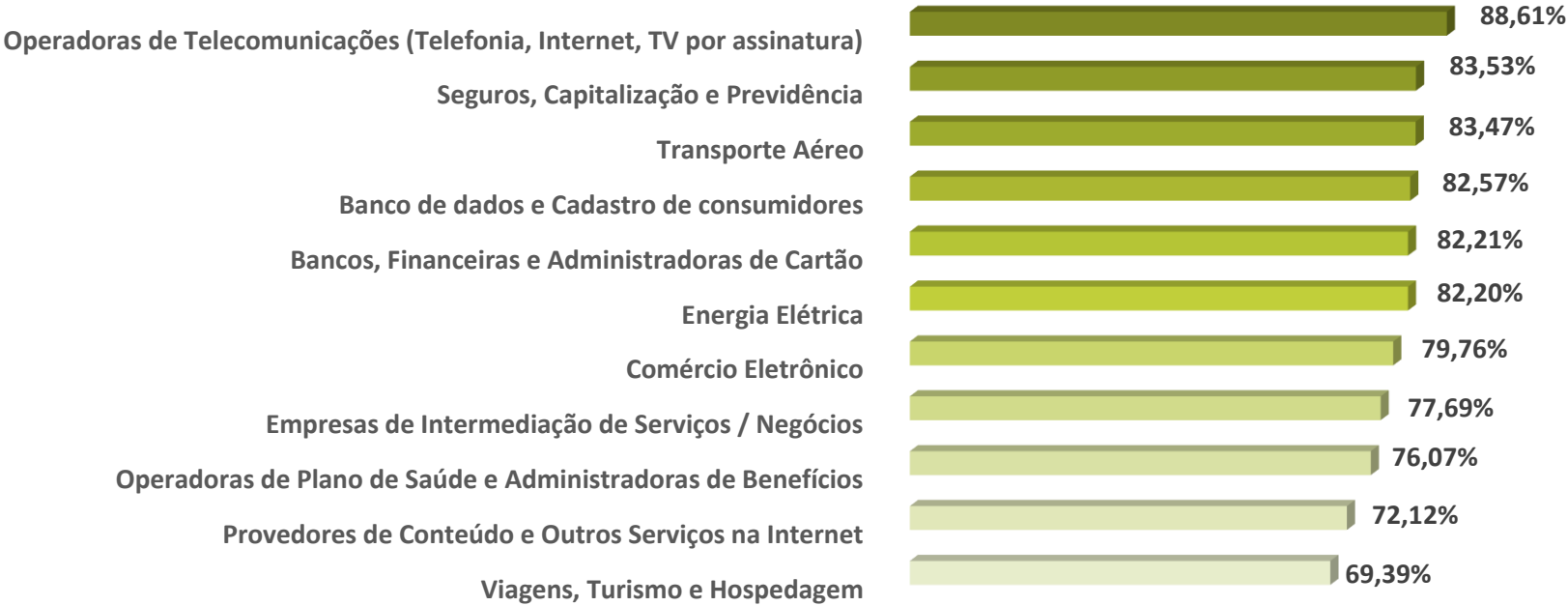


* O segmento Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios foi o 10º segmento mais reclamado.



O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de 81,43%, e o prazo médio de resposta foi de 6 dias. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações – 88,61%. A resolutividade dos segmentos mais reclamados pode ser vista no gráfico a seguir:

Gráfico 3: Índice de solução por Segmento:



Dentre os assuntos de 2025 mais reclamados, destaca-se “**Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja**”. O assunto “**Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)**” aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a “**Aéreo**” e “**Consulta / Monitoramento de CPF**”.

Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a “**Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)**” e “**Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)**” como visto na tabela a seguir.

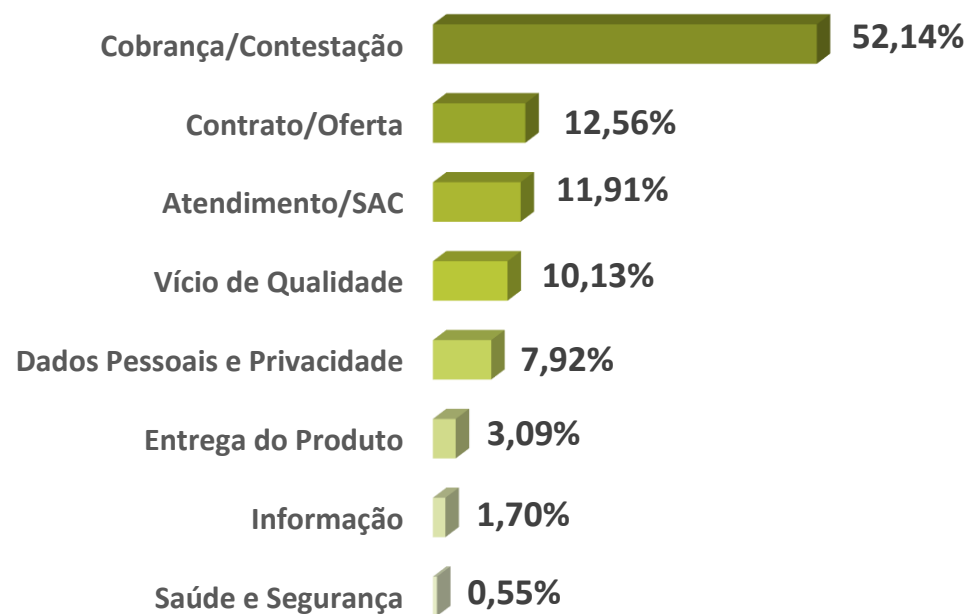
Tabela 1: Assuntos mais reclamados:

Assuntos	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	433.240	18,60%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	278.775	11,97%
Aéreo	105.578	4,53%
Consulta / Monitoramento de CPF	93.534	4,02%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	92.085	3,95%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc.)	82.726	3,55%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	78.691	3,38%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	73.185	3,14%
Energia Elétrica	70.288	3,02%
Financiamentos de Veículos / Leasing	62.987	2,70%
Demais Assuntos	957.774	41,13%
Total	2.328.863	100,00%



Com relação aos principais problemas apresentados pelos consumidores no Consumidor.gov.br, questões relativas a **“cobrança e/ou contestação”** aparecem, novamente, como as mais reclamadas em 2025.

Gráfico 4: Grupos Problema



Análise por segmento

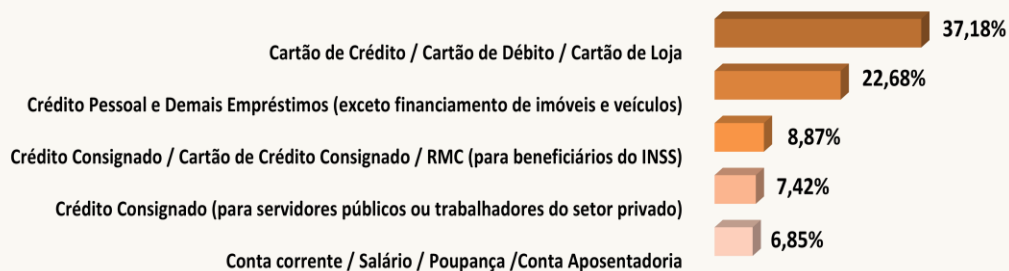
A seguir, são apresentados os principais assuntos e problemas relativos aos segmentos mais reclamados no Consumidor.gov.br em 2025, bem como outros segmentos monitorados constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor, como Operadoras de Planos de Saúde e Administradoras de Benefícios.



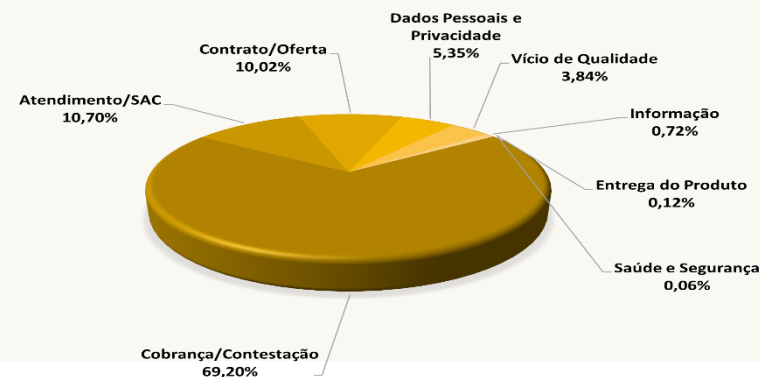
BANCOS, FINANCEIRAS E ADMINISTRADORAS DE CARTÃO

Índice médio de solução – 82,21%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

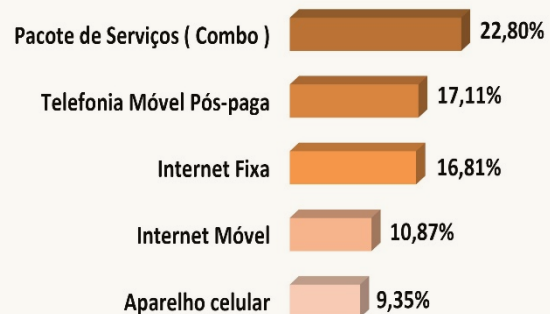
Principais Problemas	%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	18,35%
Renegociação / parcelamento de dívida	14,01%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8,50%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5,62%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7,17%



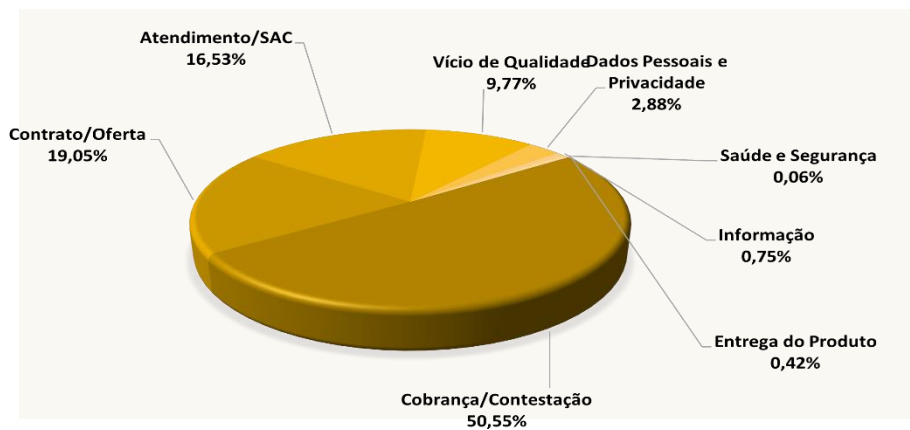
OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÕES

Índice médio de solução – 88,61%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

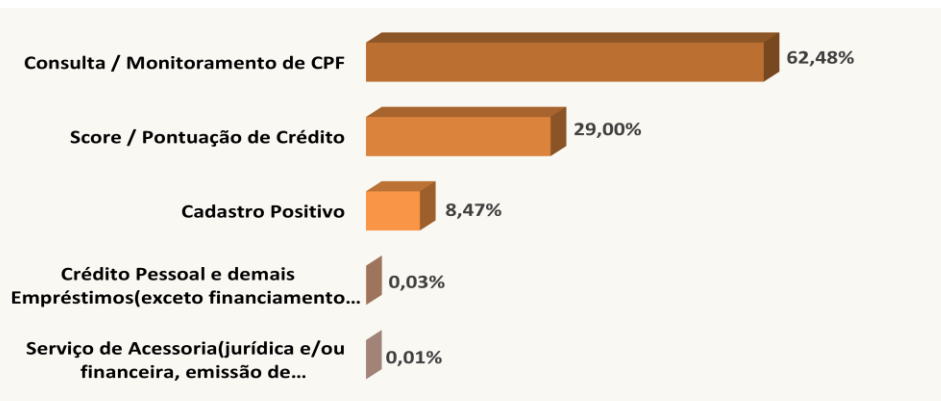
Principais Problemas	%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14,07%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10,88%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8,19%
Cobrança após cancelamento do serviço	7,75%
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	6,96%



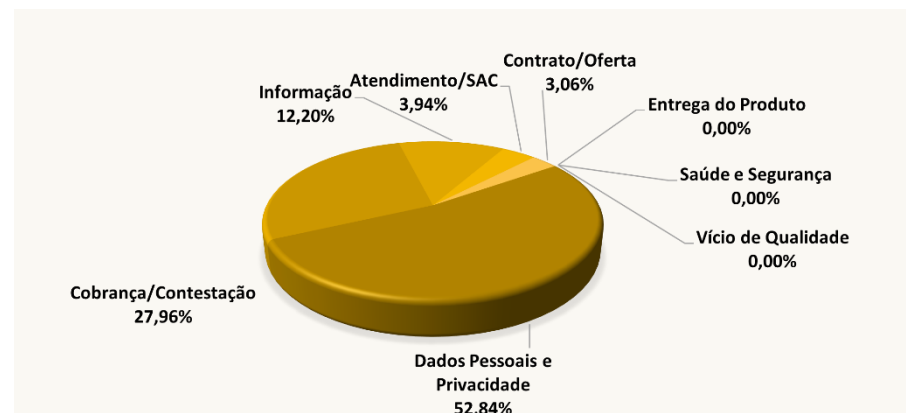
Banco de Dados e Cadastro de Consumidores

Índice médio de solução – 82,57%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

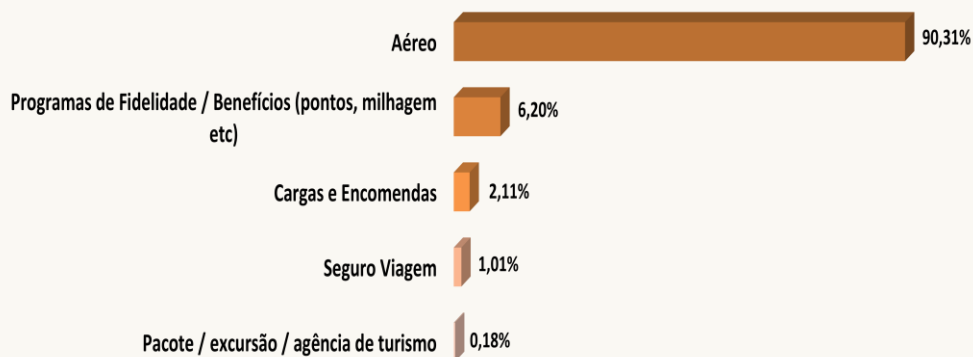
Principais Problemas	%
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	37,39%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6,16%
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	5,92%
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	5,21%
Impossibilidade / dificuldade de revisão do score / pontuação	4,95%



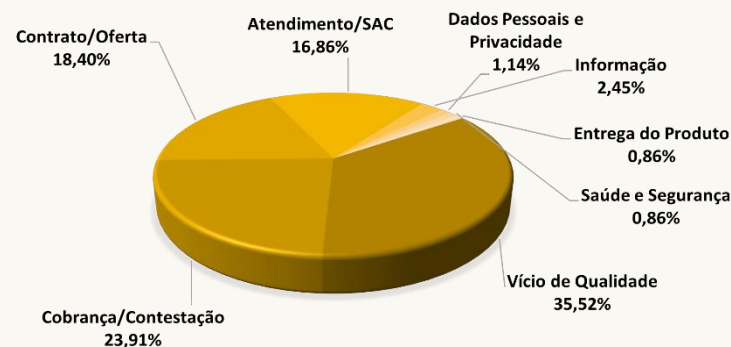
TRANSPORTE AÉREO

Índice médio de solução – 83,47%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

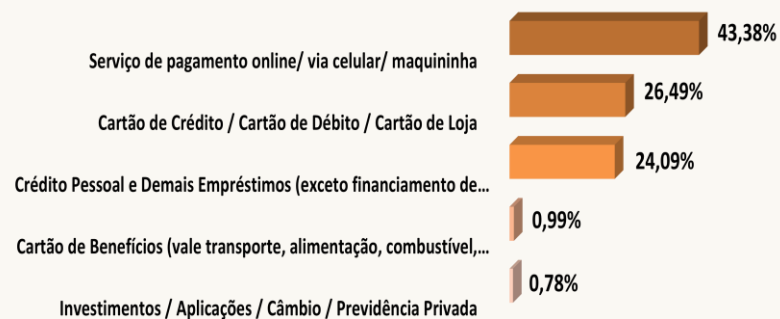
Principais Problemas	%
Cancelamento de voo	11,30%
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	10,26%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10,19%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8,84%
Atraso de voo	7,97%



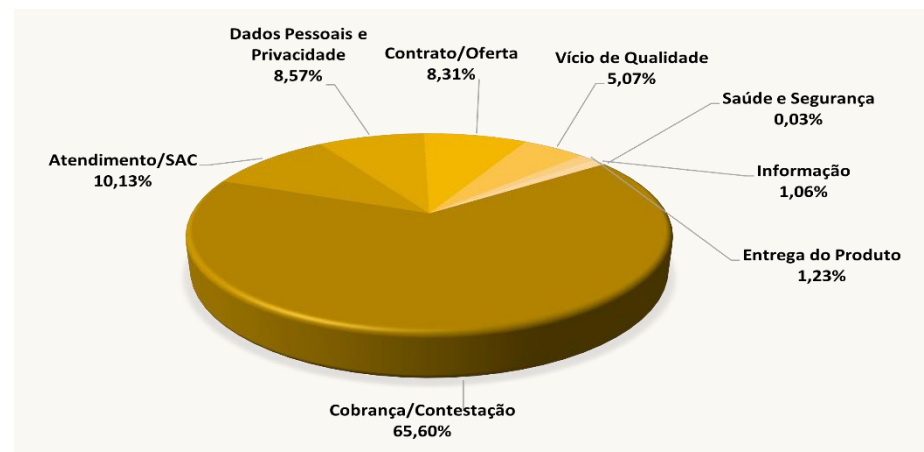
EMPRESAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 80,32%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

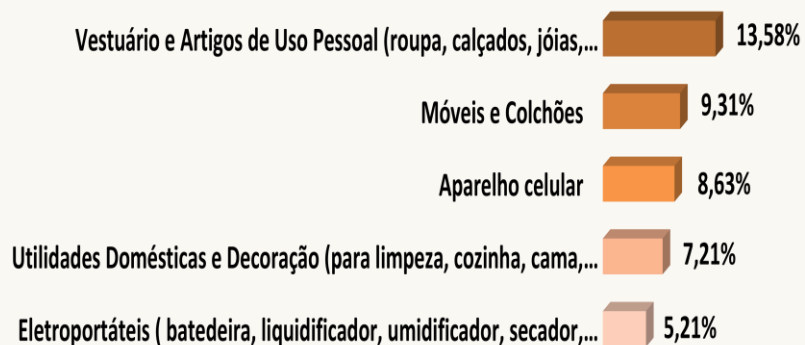
Principais Problemas	%
Renegociação / parcelamento de dívida	11,17%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	9,92%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	8,55%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8,16%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6,24%



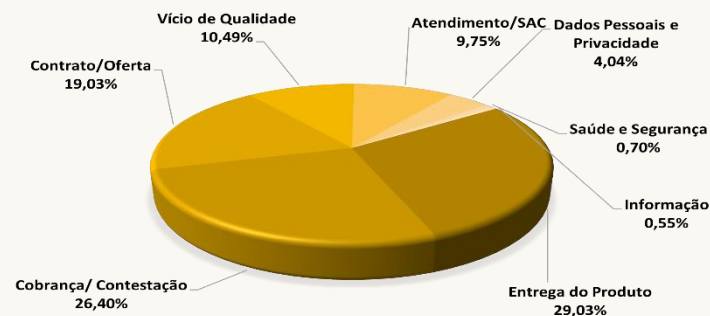
COMÉRCIO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 79,76%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

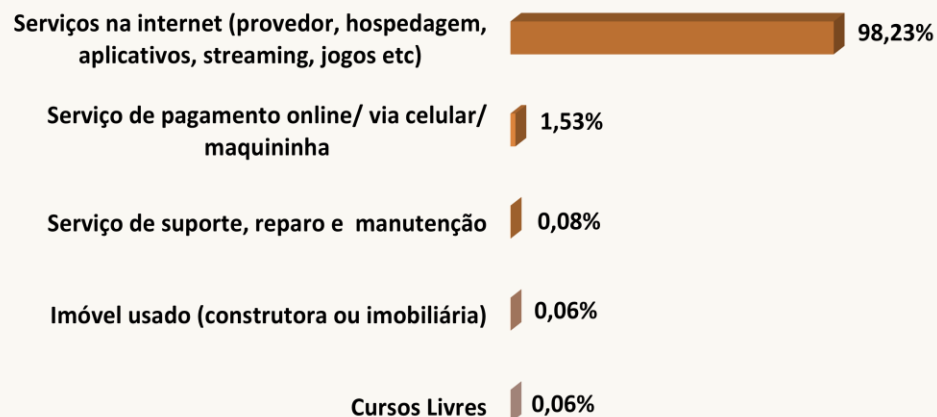
Principais Problemas	%
Não entrega / demora na entrega do produto	23,09%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	19,33%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	14,10%
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	7,77%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	6,34%



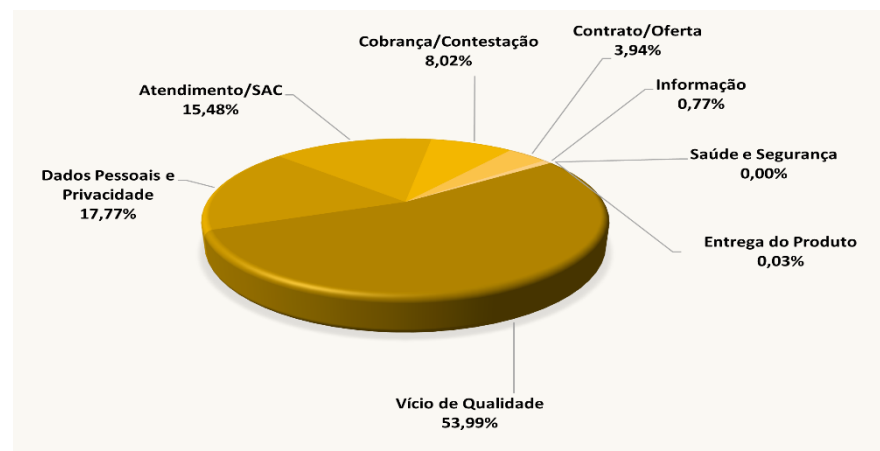
PROVEDORES DE CONTEÚDO E OUTROS SERVIÇOS DE INTERNET

Índice médio de solução – 72,12%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

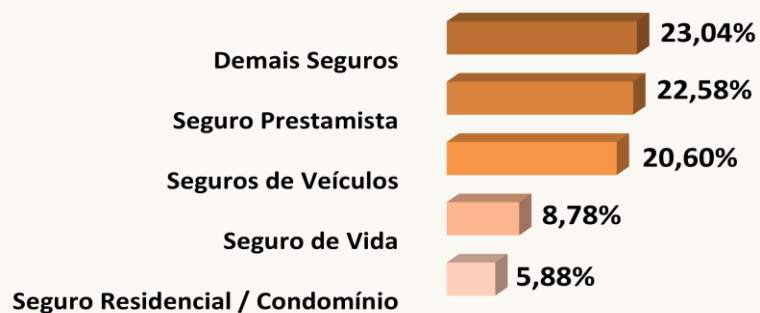
Principais Problemas	%
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	35,44%
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	16,19%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	13,81%
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	7,88%
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5,59%



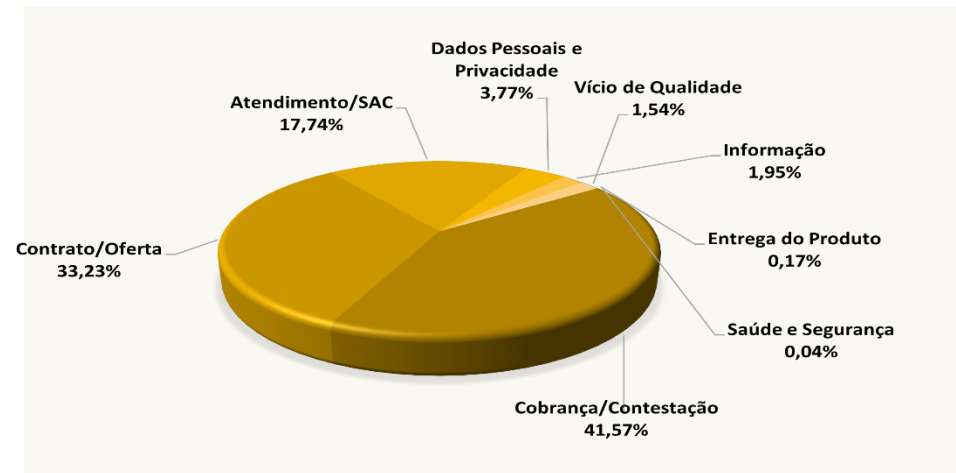
SEGUROS, CAPITALIZAÇÃO E PREVIDÊNCIA

Índice médio de solução – 83,53%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	22,75%
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	11,64%
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	9,35%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	8,18%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5,69%



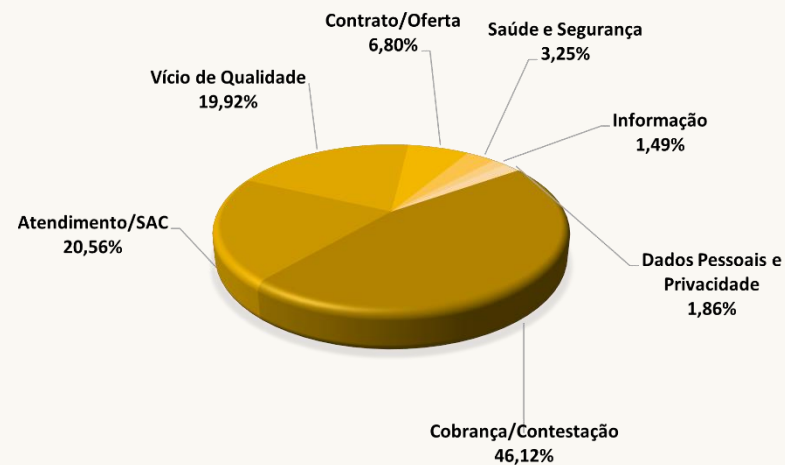
ENERGIA ELÉTRICA

Índice médio de solução – 82,20%

Assunto reclamado*:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	10,24%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	9,61%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	9,40%
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	8,15%
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	7,19%

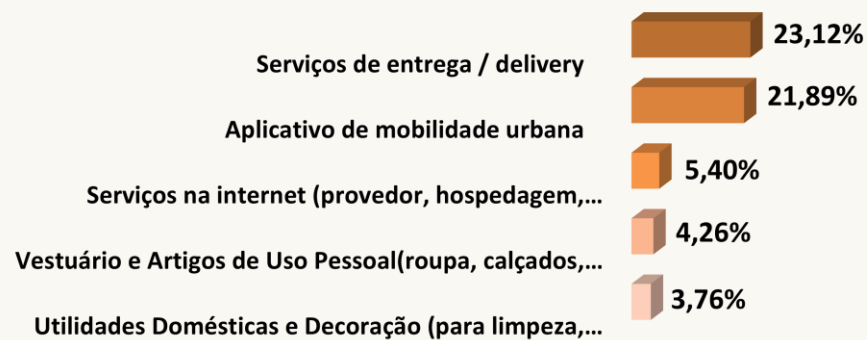
*Único assunto vinculado às empresas do segmento.



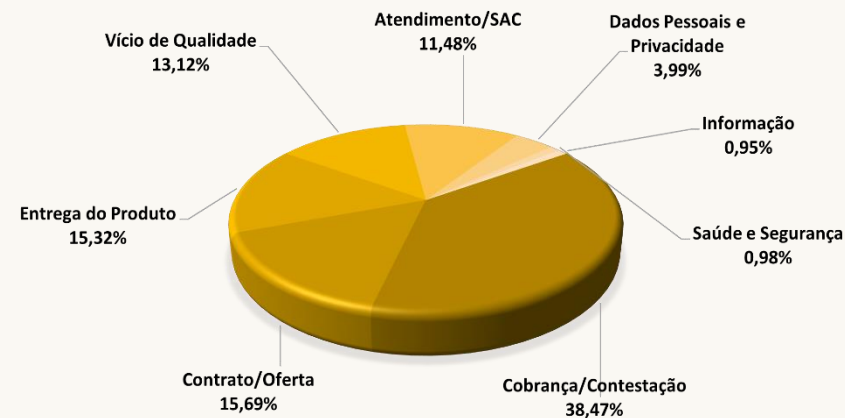
EMPRESAS DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS / NEGÓCIOS

Índice médio de solução – 77,69%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

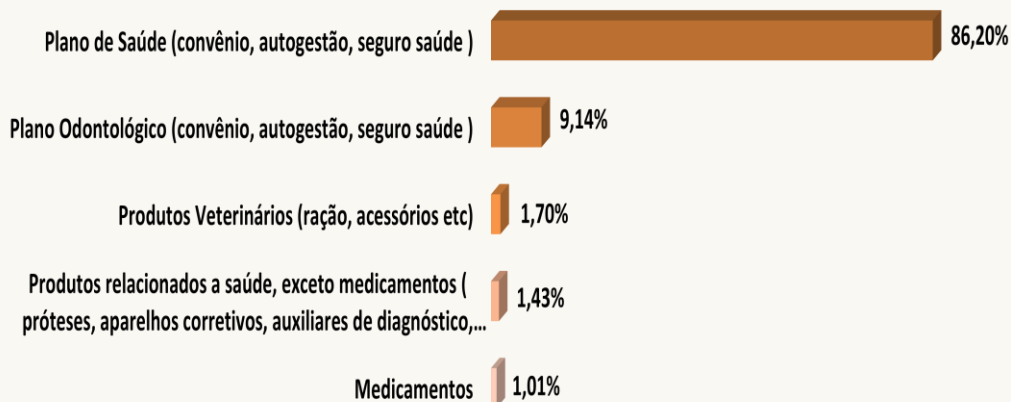
Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15,42%
Não entrega / demora na entrega do produto	9,41%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8,96%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	5,96%
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	5,79%



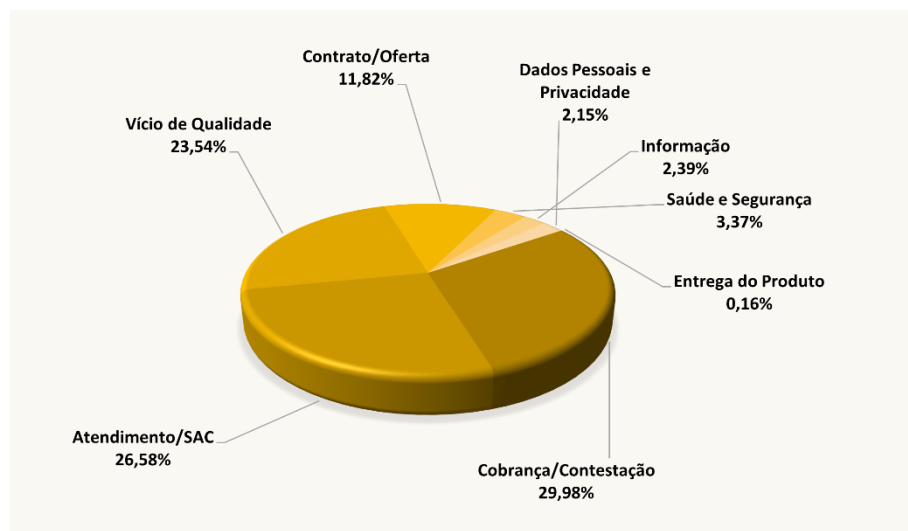
OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS

Índice médio de solução – 76,07%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:



Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

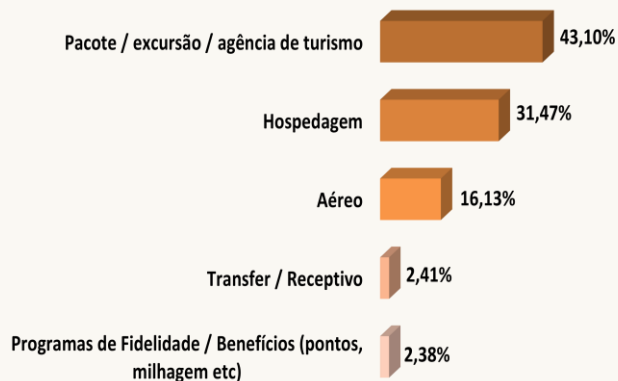
Principais Problemas	%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	13,17%
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	11,69%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9,25%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5,09%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4,23%



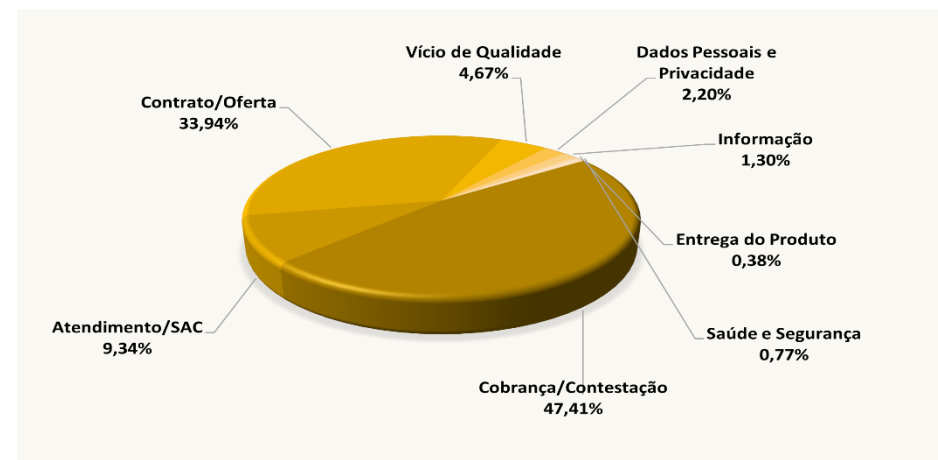
VIAGENS, TURISMO E HOSPEDAGEM

Índice médio de solução – 69,39%

Assuntos mais reclamados:



Grupo Problema:

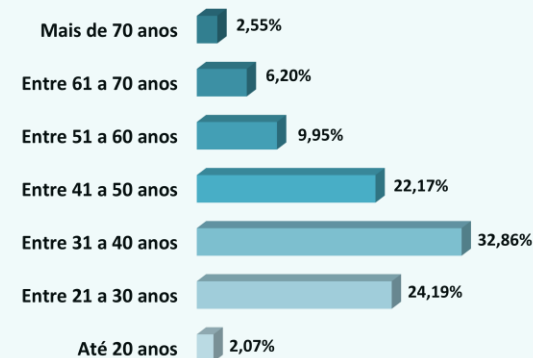


Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	28,57%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	19,19%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	9,52%
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	8,94%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	4,10%

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	23,07%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	12,35%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	6,59%
Consulta / Monitoramento de CPF	6,44%
Aéreo	3,47%

Assuntos mais Reclamados por Faixa Etária:

31 a 40 anos

Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	19,02%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	11,16%
Aéreo	5,69%
Consulta / Monitoramento de CPF	3,89%
Energia Elétrica	3,12%

41 a 60 anos

Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	16,84%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	12,53%
Aéreo	4,73%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	4,67%
Energia Elétrica	3,65%

Mais de 61 anos

Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	24,43%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	11,82%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	10,12%
Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	8,53%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	4,90%

2025

 *Consumidor.gov.br*

BOLETIM CONSUMIDOR.GOV.BR

SECRETARIA NACIONAL
DO CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO