

# Boletim Consumidor.gov.br 2020

O Consumidor.gov.br é o serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de um termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

Em síntese, o registro de reclamações por meio do 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 10 dias para manifestação da empresa. Devido à pandemia de Covid-19, em março de 2020, esse prazo foi dilatado para 15 dias. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação 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.

O Consumidor.gov.br fornece informações essenciais à 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.

A plataforma foi desenvolvida pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça e Segurança Pública, e conta com o apoio de diversos órgãos gestores e de monitoramento, como Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Agências Reguladoras, entre outros. Por meio dessas parcerias, foi possível ampliar o acesso à plataforma por meio de iniciativas de divulgação, incluindo a criação de espaços destinados à utilização do serviço dentro da estrutura física de vários desses órgãos.

Em decorrência da pandemia de Covid-19, foi editada em 27 de março de 2020 a Portaria nº 15, que tornou obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), com foco na prevenção do agravamento de conflitos de consumo que eventualmente não pudessem ser superados de forma adequada em razão da imposição do isolamento social. Nesse sentido, o ano de 2020 foi marcado pelo maior número de adesões já ocorrido na plataforma desde o seu lançamento: foram 358 novas empresas cadastradas, possibilitando a milhares de consumidores a resolução de seus conflitos de consumo sem sair de casa.

Além do disposto na Portaria nº 15, foi publicado em janeiro de 2020 o Decreto n.º 10.197, que instituiu o Consumidor.gov.br como a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo.

Nesse sentido, destacou-se em 2020 o Acordo de Cooperação Técnica firmado entre a Senacon e a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, que possibilitou a adesão de todas as entidades supervisionadas pela autarquia à plataforma Consumidor.gov.br. A SUSEP tornou o Consumidor.gov.br seu canal de registro de reclamações de consumo relativas a seguros e passou a monitorá-las a partir da plataforma.

Cabe frisar também a execução da Cooperação firmada entre a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e a Senacon, que objetivou promover ações conjuntas para o aperfeiçoamento da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica, bem como realizar a integração dos canais de atendimento da Agência com a plataforma Consumidor.gov.br.

Em dezembro de 2020, foi firmado ainda o Acordo de Cooperação Técnica com a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT, com vistas a integrar seus sistemas de atendimento ao Consumidor.gov.br.

No âmbito do Poder Judiciário, o Consumidor.gov.br continua sendo utilizado em ações estratégicas voltadas ao incentivo e aperfeiçoamento de métodos auto compositivos de solução de conflitos de consumo com foco na redução e prevenção dos litígios judicializados. Hoje, já estão firmadas parcerias com 24 Tribunais de Justiça, além da parceria com o TRF1.

Importante enfatizar o acordo de cooperação técnica assinado entre o Ministério da Justiça e Segurança Pública com o Conselho Nacional de Justiça - CNJ para integração do Processo Judicial Eletrônico – PJe, sistema utilizado por vários Tribunais de Justiça do país, à plataforma Consumidor.gov.br.

O objetivo da integração é permitir ao cidadão que optou por judicializar sua demanda buscar uma solução mais célere via Consumidor.gov.br, como mais uma ferramenta para o tratamento adequado de seu conflito. Dessa forma, ao ingressar com uma ação consumerista no Poder Judiciário, o cidadão terá a possibilidade de, após a distribuição de seu processo, negociar diretamente com a empresa. Se frutíferas as tratativas, o acordo será homologado pelo magistrado dentro do Processo Judicial.

Essa integração foi lançada em outubro de 2019 e está em produção como piloto no Tribunal De Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF e no Tribunal Regional Federal – TRF 1ª Região, com perspectiva de, no ano de 2021, ser expandida para os demais.

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

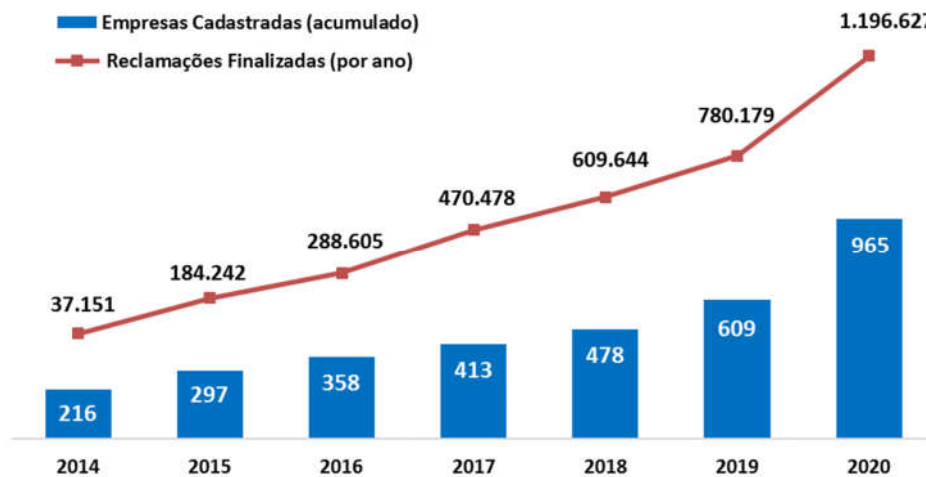
---

## DADOS GERAIS

---

Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 3,8 milhões de reclamações e conta com uma base de 2,7 milhões de usuários cadastrados e mais de 992 empresas credenciadas<sup>1</sup>. Atualmente, 78% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 8 dias.

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



Em **2020** foram:

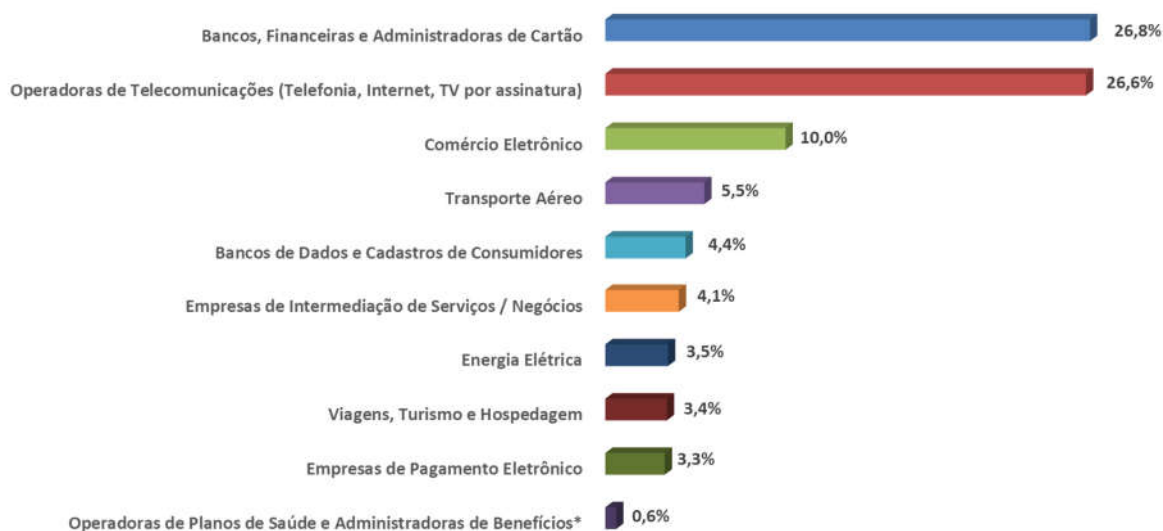
- ✓ **1.196.627** reclamações finalizadas
- ✓ **358** Empresas credenciadas

Nesse período, os Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão e as Operadoras de Telecomunicações foram os mais reclamados, seguidos de Comércio Eletrônico, Transporte Aéreo e Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores.

---

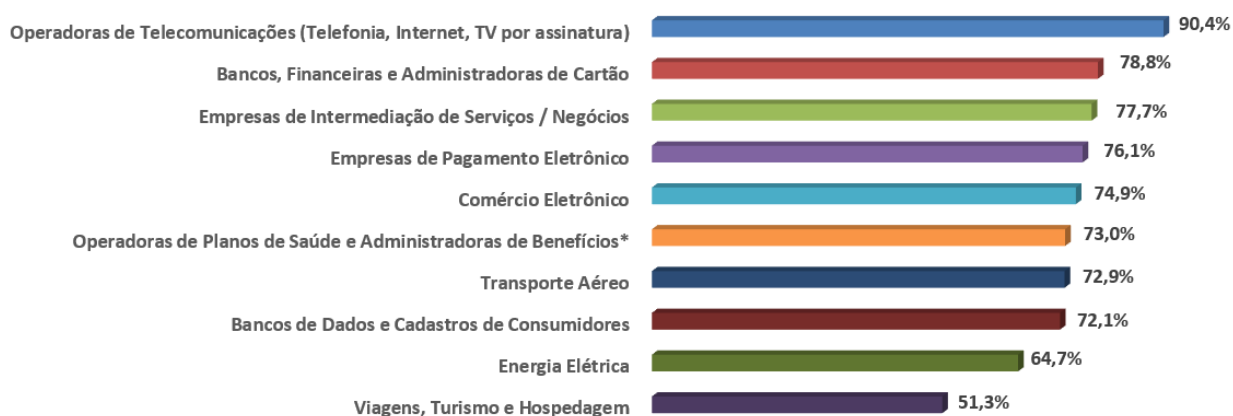
<sup>1</sup> Fonte: Consumidor.gov.br – Infográficos – disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>

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



O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de **78,4%**, e o prazo médio de resposta foi de **8 dias**. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações - 90,4%. 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 “Banco de Dados e Cadastro de Consumidores” aparece em segundo, seguido por assuntos relacionados a Telefonia Móvel Pós-paga, Crédito Consignado. Destacam-se também entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a Transporte Aéreo e Pacote de Serviços, como visto na tabela a seguir.

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

Tabela 1: Assuntos mais Reclamados

Assunto	Total	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	91.098	7,6%
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC, etc.)	78.304	6,5%
Telefonia Móvel Pós-paga	73.818	6,2%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	71.565	6,0%
Transporte Aéreo	69.077	5,8%
Pacote de Serviços (Combo)	58.547	4,9%
Aparelho celular	50.254	4,2%
Internet Fixa	45.996	3,8%
Energia Elétrica	41.523	3,5%
Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	39.641	3,3%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	36.978	3,1%
TV por Assinatura	33.011	2,8%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	32.326	2,7%
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, joias, bijuterias, malas, bolsas, etc.)	29.944	2,5%
Telefonia Móvel Pré-paga	29.926	2,5%
Pacote / excursão / agência de turismo	22.944	1,9%
Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem, etc.)	22.202	1,9%
Internet Móvel	21.010	1,8%
Atendimento Bancário	18.919	1,6%
Telefonia Fixa	17.710	1,5%
Demais Assuntos	311.834	26,1%
<b>Total</b>	<b>1.196.627</b>	<b>100,0%</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 2020.

Gráfico 4: Principais Problemas



---

### *Análise por Segmento*

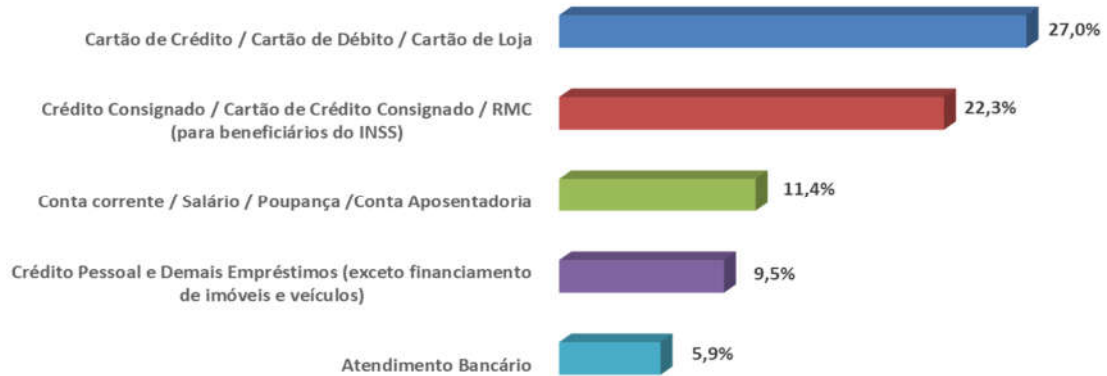
---

A seguir, são apresentados os principais assuntos e problemas relativos aos segmentos mais reclamados no Consumidor.gov.br em 2020, 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 –78,8%

### Assuntos mais Reclamados:



### Principais Problemas:



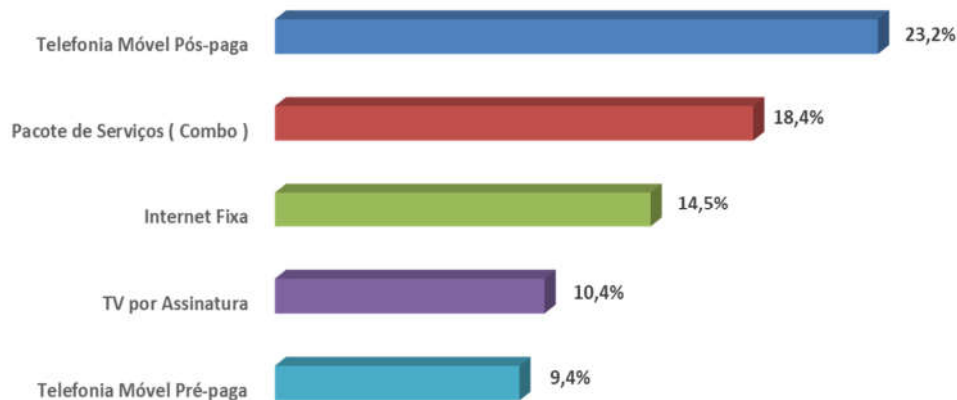
### Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10,3%
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	8,2%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	8,2%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7,0%
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	5,1%

# OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

Índice médio de solução – 90,4%

## Assuntos mais Reclamados:



## Principais Problemas:



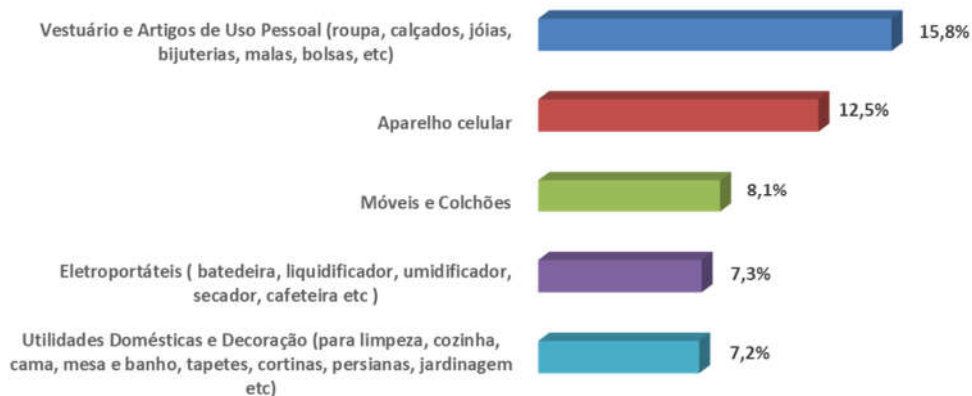
## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Problemas mais reclamados	%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14,9%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11,4%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10,9%
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	9,1%
Cobrança após cancelamento do serviço	7,2%

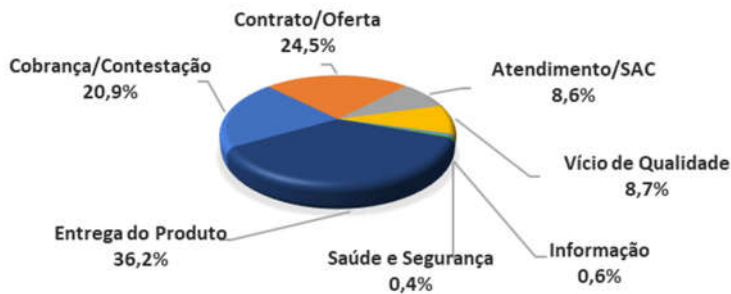
## COMÉRCIO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 74,9%

### Assuntos mais Reclamados:



### Principais Problemas:



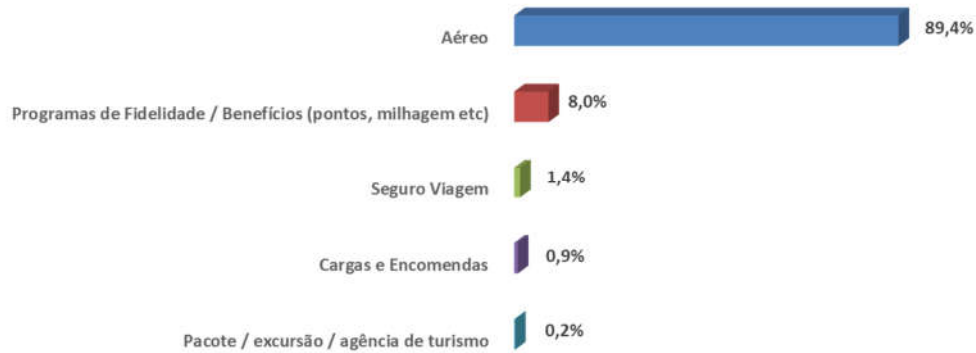
### Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Não entrega / demora na entrega do produto	29,1%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	19,7%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	16,8%
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6,9%
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	6,8%

# TRANSPORTE AÉREO

Índice médio de solução – 70,9%

## Assuntos mais Reclamados:



## Principais Problemas



## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	18,6%
Cancelamento de voo	14,0%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8,3%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	6,4%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5,9%

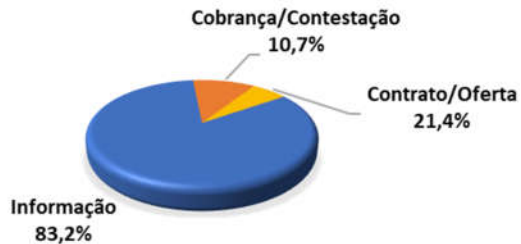
# BANCOS DE DADOS E CADASTROS DE CONSUMIDORES

Índice médio de solução – 72,0%

## Assunto Reclamado\*:



## Principais Problemas:



## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

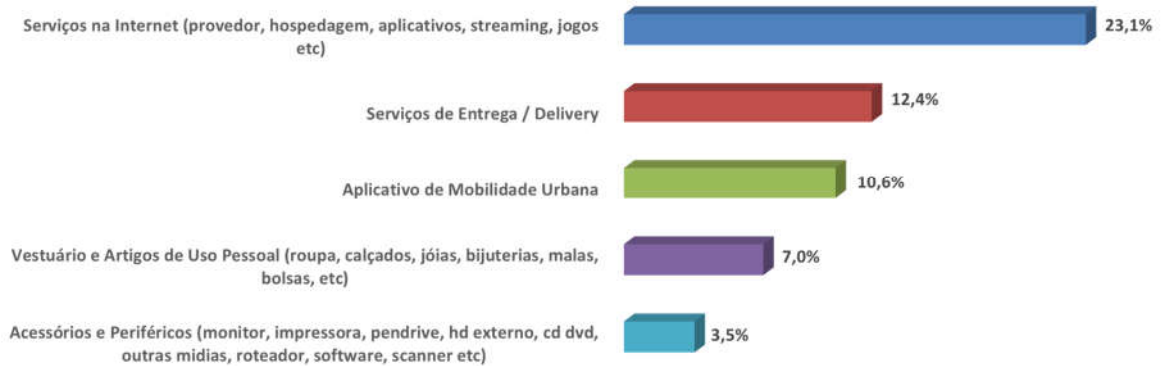
Principais Problemas	%
Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização	71,6%
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)	8,3%
Dificuldade de cancelamento/ exclusão do cadastro	4,3%
Dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação	3,2%
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3,2%

\*Único assunto vinculado às empresas do segmento.

# EMPRESAS DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS / NEGÓCIOS

Índice médio de solução –77,6%

## Assuntos mais Reclamados:



## Principais Problemas:



## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	20,6%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	17,3%
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	8,2%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7,7%
Não entrega / demora na entrega do produto	6,9%

# ENERGIA ELÉTRICA

Índice médio de solução – 64,7%

## Assunto Reclamado\*:

Energia Elétrica 100,0%

## Principais Problemas:



## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

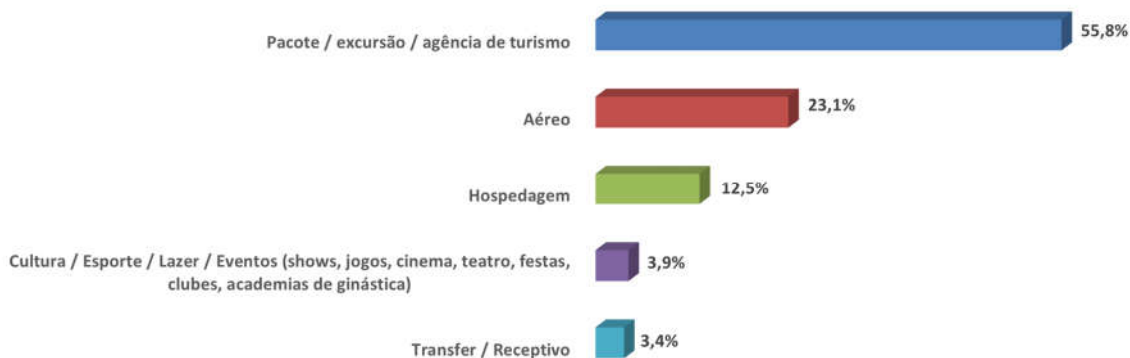
Principais Problemas	%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	17,6%
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	12,8%
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	10,1%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	7,0%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5,2%

\*Único assunto vinculado às empresas do segmento.

# VIAGENS, TURISMO E HOSPEDAGEM

Índice médio de solução – 51,3%

## Assuntos mais Reclamados:



## Principais Problemas:



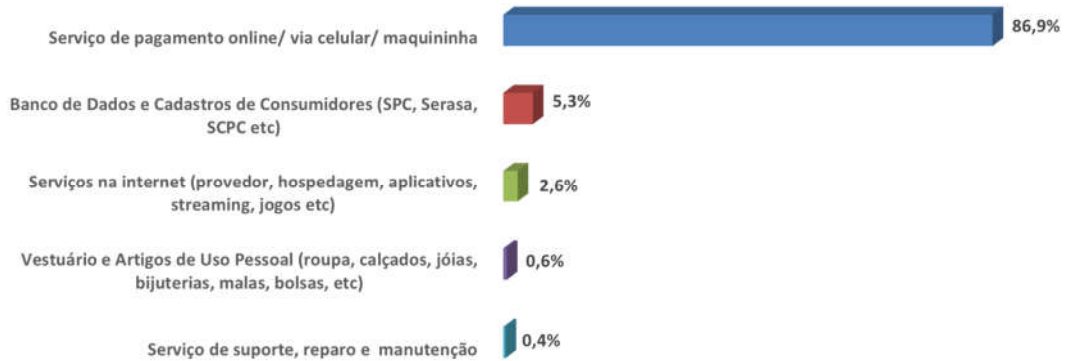
## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	27,4%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	22,7%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	11,1%
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	10,9%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4,1%

# EMPRESAS DE PAGAMENTO ELETRÔNICO

Índice médio de solução – 76,1%

## Assuntos mais Reclamados:



## Principais Problemas:



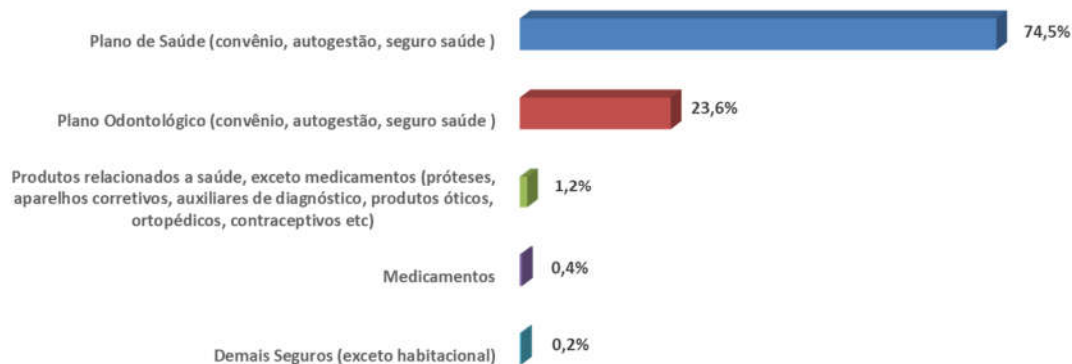
## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	26,4%
Dificuldade de contato / demora no atendimento	11,1%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10,7%
Funcionamento inadequado do serviço	7,5%
Não entrega / demora na entrega do produto	7,4%

# OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE E ADMINISTRADORAS DE BENEFÍCIOS

Índice médio de solução – 73,0%

## Assuntos mais Reclamados:



## Principais Problemas:



## Detalhamento dos Problemas mais reclamados:

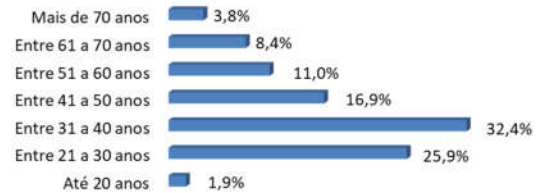
Principais Problemas	%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9,4%
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	8,3%
Cobrança após cancelamento do serviço	7,2%
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	6,5%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5,8%

---

## Perfil dos Consumidores

---

### Gênero e Faixa Etária:



### Assuntos mais Reclamados por Faixa Etária:

Até 40 anos	
Banco de Cadastro de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC, etc.)	8,28%
Cartão de Crédito/ Cartão de Débito/ Cartão de Loja	7,85%
Transporte Aéreo	6,57%
Telefonia Móvel Pós-Paga	5,80%
Aparelho Celular	5,04%

41 a 60 anos	
Cartão de Crédito/ Cartão de Débito/ Cartão de Loja	7,70%
Telefonia Móvel Pós-Paga	7,16%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	6,69%
Pacote de Serviços (Combo)	5,54%
Transporte Aéreo	5,45%

Mais de 61 anos	
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	31,29%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	7,86%
Cartão de Crédito/ Cartão de Débito/ Cartão de Loja	6,21%
Telefonia Móvel Pós-Paga	5,72%
Pacote de Serviços (Combo)	4,67%