



# Consumidor em Números

## Reclamações de consumo em 2018

**SENACON**  
Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA  
**JUSTIÇA E**  
**SEGURANÇA PÚBLICA**



**PÁTRIA AMADA**  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

# Dados Gerais

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec e Consumidor.gov.br



## Procons de todo o país

26 Procons Estaduais + DF

536 Procons Municipais

675 cidades

909 unidades de atendimento

Total geral de atendimentos:

**23 milhões** (desde 2004)

**Atendimentos em 2018**

**2.274.191**



## Serviço online disponível para todo o país desde junho/2014

494 empresas cadastradas

1,2 milhões de usuários cadastrados

Total geral de reclamações:

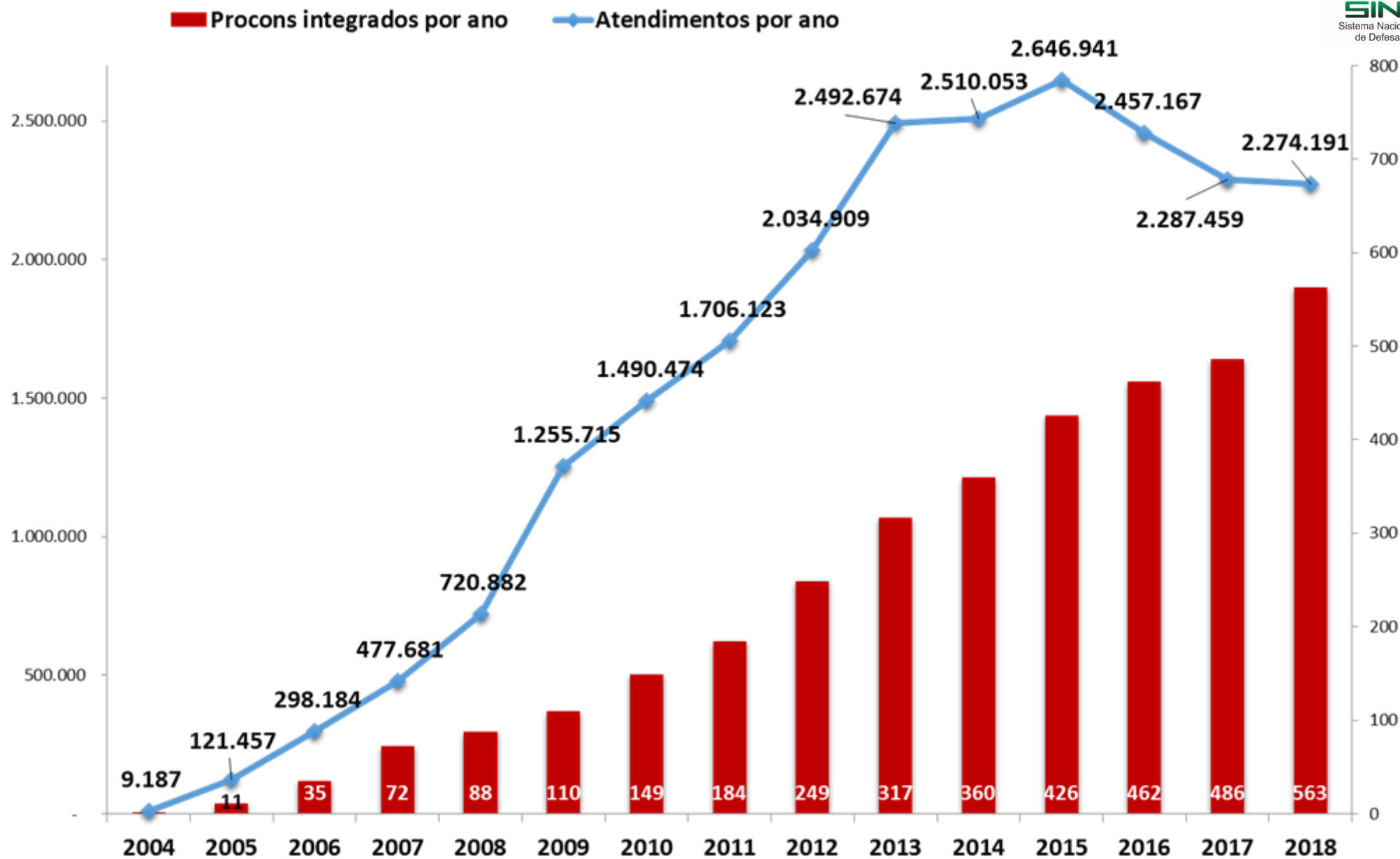
**1,7 milhões**

**Reclamações em 2018**

**609.644**

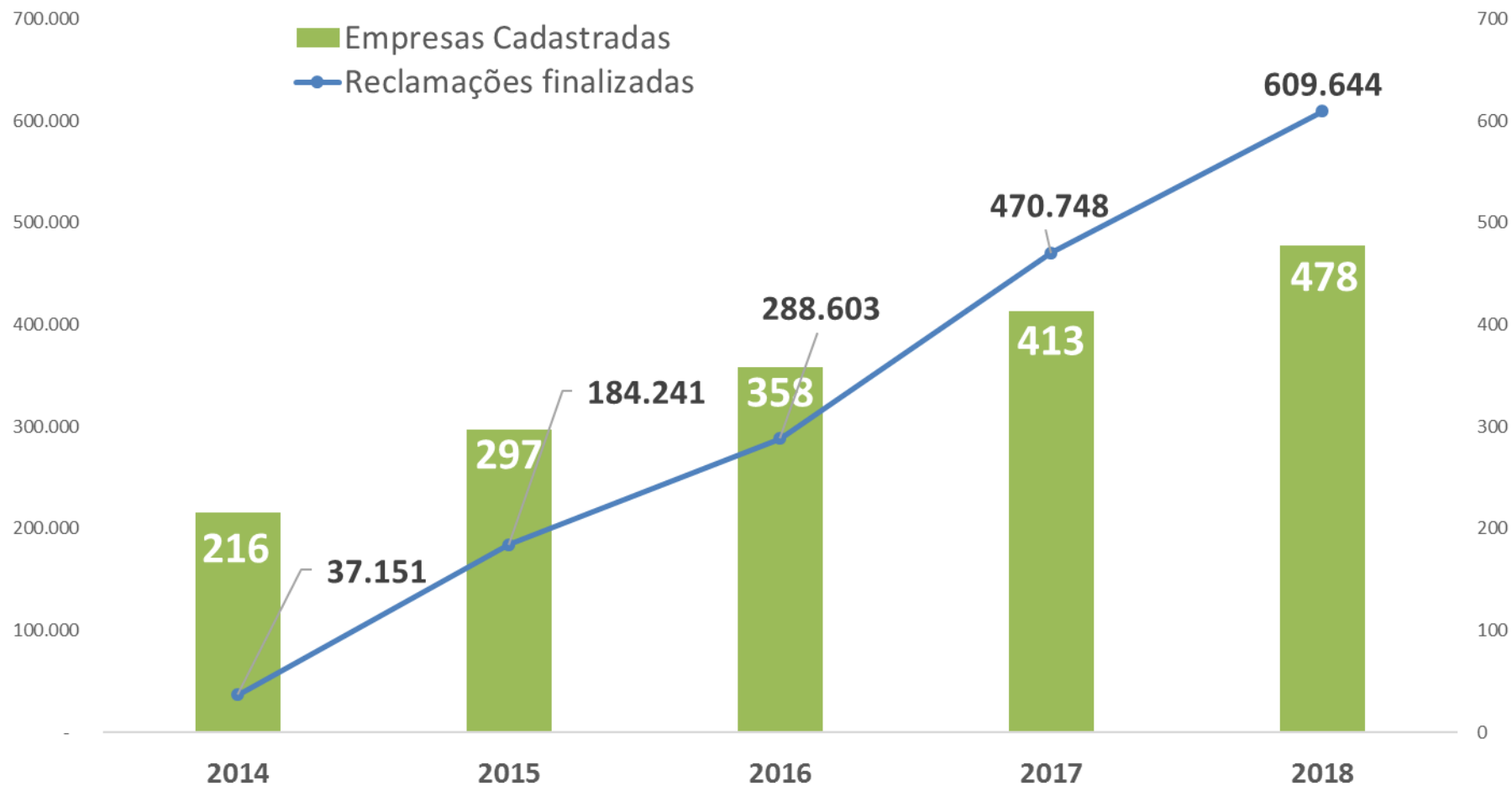
# Evolução - Sindec

Reclamações e Procons integrados




# Evolução – Consumidor.gov.br

## Reclamações e Empresas Cadastradas





# em **Números 2018**



**81%**  
SOLUÇÃO

Já foram finalizadas  
**609 mil**  
RECLAMAÇÕES

**99,3%**  
RECLAMAÇÕES  
RESPONDIDAS



**6,5 dias**  
PRAZO MÉDIO DE  
RESPOSTAS



**3,3**



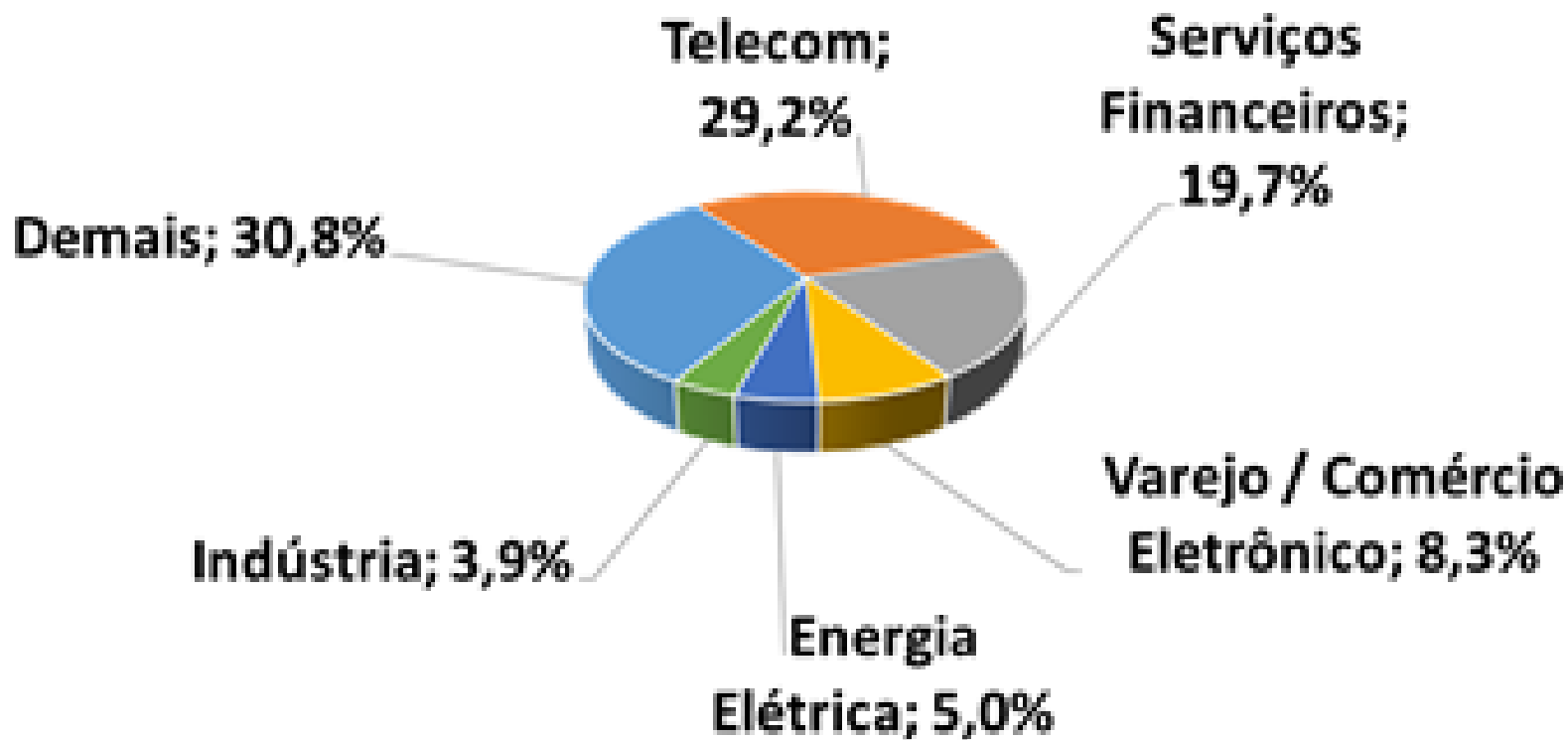
NOTA MÉDIA DO  
CONSUMIDOR



\*De Janeiro a Dezembro de 2018

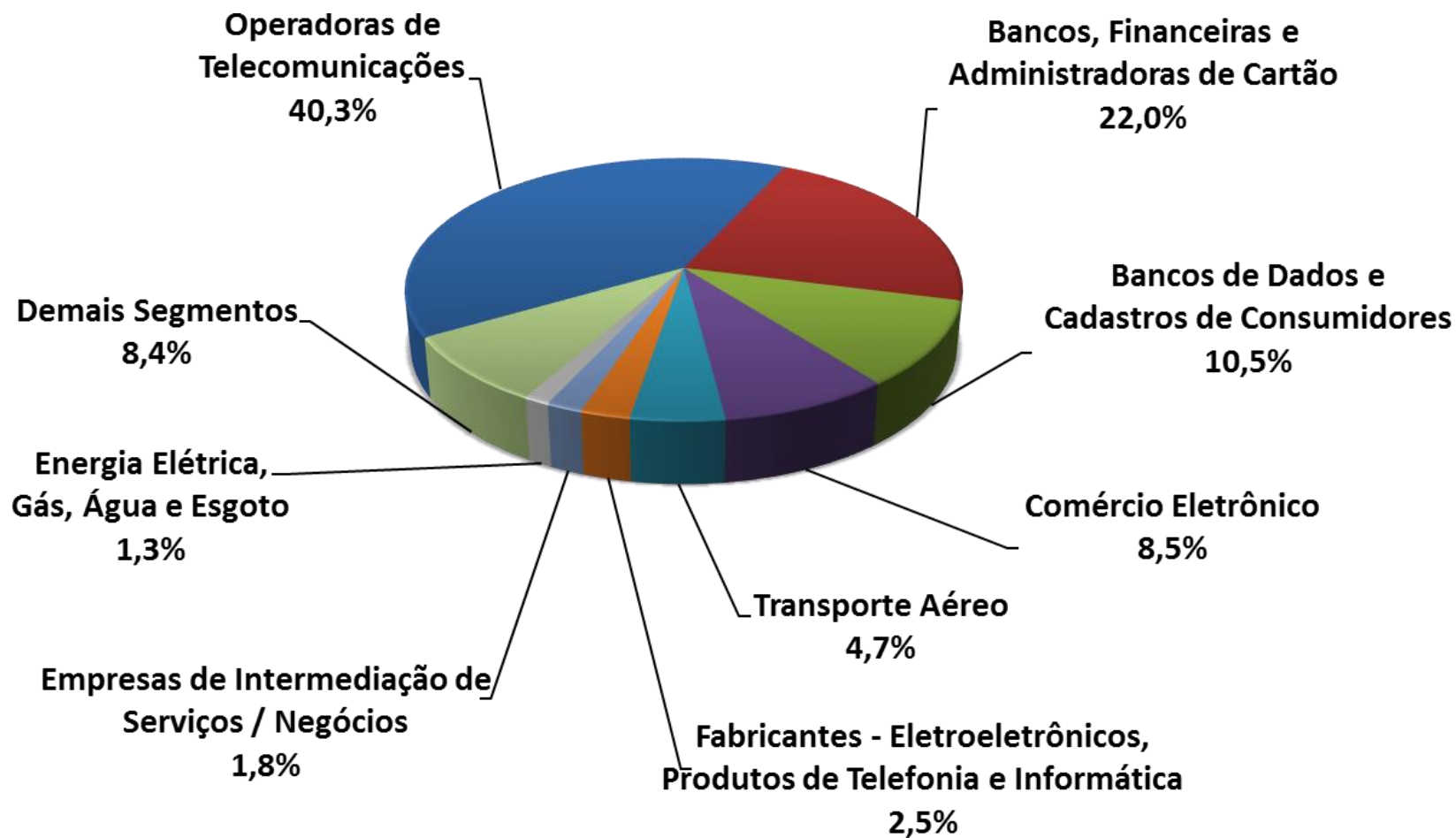
# Segmentos mais demandados em 2018

Sindec



# Segmentos mais reclamados em 2018

Consumidor.gov.br



# Índices de Solução por Segmento

Sindec e Consumidor.gov.br – 2018

Índice médio de solução nos  
Procons: **76,5%**



Índice médio de solução no  
Consumidor.gov.br: **81%**

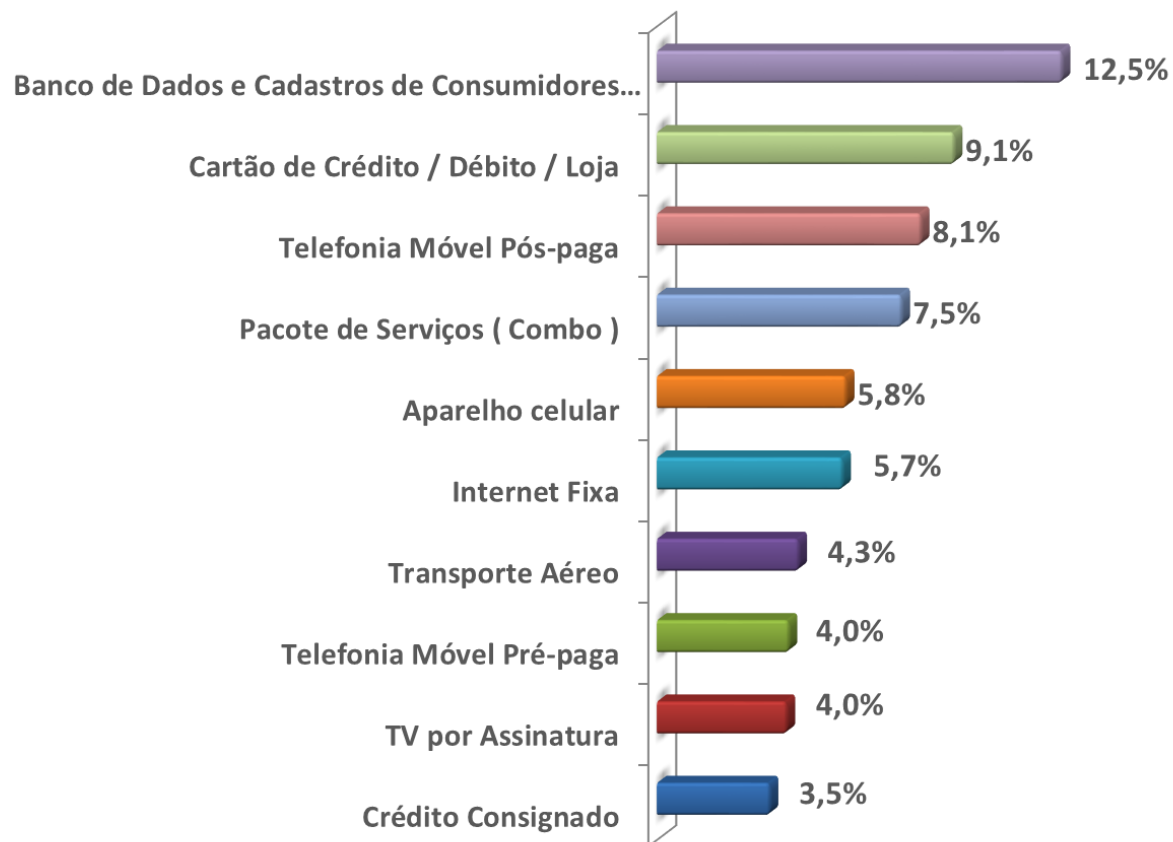
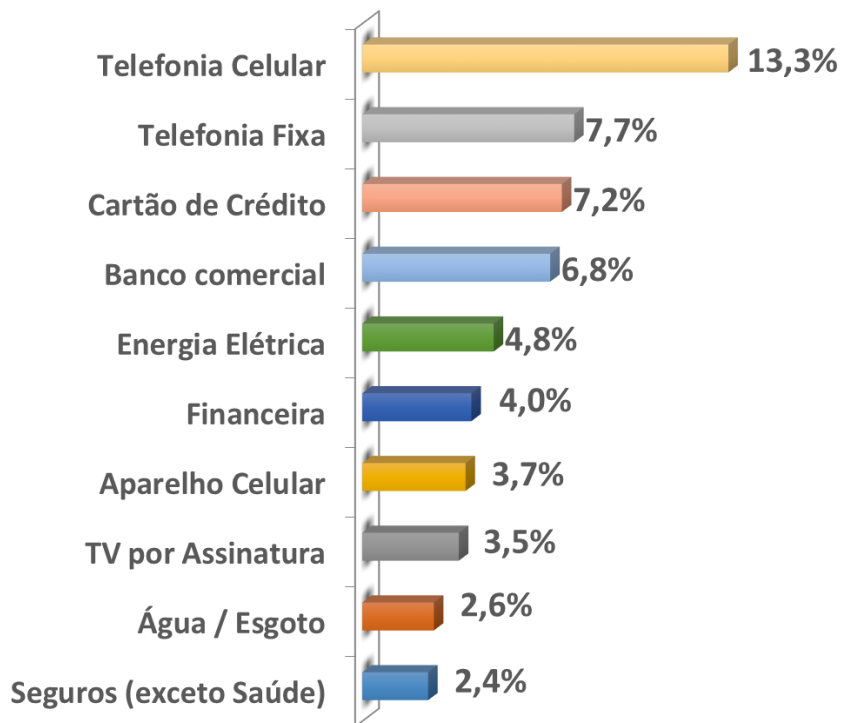


Segmento	Sindec	Consumidor.gov.br
Telecomunicações	85,8%	89,9%
Serviços Financeiros	77,1%	76,9%
Indústria	79,3%	76,8%
Comércio Eletrônico e Varejo	77,8%	73,0%
Energia Elétrica	67,2%	61,0%
Saúde Suplementar	80,0%	73,3%
Transporte Aéreo	72,7%	72,5%



# Assuntos mais Reclamados

Sindec e Consumidor.gov.br - 2018



# Principais Problemas

Sindec e Consumidor.gov.br - 2018



Problemas com Cobrança

40,8%

Problemas com Contrato

16,7%

Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço

12,4%

Problemas com SAC

9,8%

Problemas Diversos com Produtos e Serviços

6,1%

Problemas na Entrega de Produtos

4,9%

Cobrança / Contestação

42,0%

Contrato / Oferta

16,7%

Vício de Qualidade

13,4%

Atendimento / SAC

11,5%

Informação

11,2%

Entrega do Produto

4,7%

# Empresas mais reclamadas nos Procons em 2018

E sua participação no Consumidor.gov.br



	Fornecedor	Total em 2018	
1º	OI	145.016	✓
2º	VIVO/ TELEFONICA	129.148	✓
3º	CLARO/NET	117.034	✓
4º	TIM	90.572	✓
5º	BRADESCO	90.179	✓
6º	ITAÚ	54.855	✓
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	48.954	✓
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	46.487	✓
9º	SKY	40.463	✓
10º	SANTANDER	25.677	✓
11º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	22.565	✓
12º	BANCO DO BRASIL	21.462	✓
13º	BMG	17.701	✓
14º	BANCO PAN	16.499	✓
15º	SAMSUNG	16.273	✓
16º	LENOVO / MOTOROLA	15.873	*
17º	BGN/CARDIF/CETELEM	15.135	✓
18º	MAGAZINE LUIZA	14.225	✓
19º	CARREFOUR	13.778	✓
20º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	13.219	✗
21º	ZURICH SEGUROS	11.117	✓
22º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	10.375	✓
23º	LOJAS RIACHUELO	10.278	✓
24º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	10.069	✗
25º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELE	9.821	✓



# Empresas mais reclamadas nos Procons em 2018

Participação no Consumidor.gov.br



26º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	8.833	✗
27º	CREFISA	8.737	✓
28º	BV FINANCEIRA	8.524	✓
29º	CASAS PERNAMBUCANAS	8.162	✓
30º	SABEMI	7.376	✓
31º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	7.130	✗
32º	BANCO AGIBANK (AGIPLAN)	6.492	✓
33º	FACULDADES ANHANGUERA	6.150	✗
34º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	6.080	✓
35º	EDP ESPIRITO SANTO (ESCELSA)	5.601	✗
36º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS - CELG	5.534	✓
37º	LG	5.344	✓
38º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.094	✓
39º	EDITORA TRES	5.068	✗
40º	LOJAS KD COMERCIO DE MOVEIS	4.994	✗
41º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	4.901	✗
42º	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA - CAGECE	4.775	✓
43º	WALMART	4.473	✓
44º	ELECTROLUX	4.353	✓
45º	BRITANIA / PHILCO	4.348	✗
46º	COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL - PREVISUL	4.278	✓
47º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.264	✗
48º	CARTÕES DACASA	4.233	✗
49º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ - CPFL	3.902	✓
50º	NEXTEL	3.842	✓

- ✓ **Telecomunicações:** Melhores índices de resolutividade em ambas as plataformas. Maior recorrência de reclamações continua ligada ao tema das cobranças questionadas pelos consumidores.
- ✓ **Serviços Financeiros:** Segundo maior volume de registros, com elevados índices de resolutividade, em ambas as plataformas. Cartões, em ambas as bases de dados, são a temática mais recorrente no universo de reclamações. Os principais problemas são cobrança de tarifas, taxas e valores não previstos e enegociação/parcelamento de dívidas.
- ✓ **Transporte Aéreo:** crescimento do volume de reclamações na plataforma on-line. Cooperação firmada com a ANAC. Problemas Dificuldade na devolução de valores pagos (reembolso) e de temas ligados a cobranças.

- ✓ Redução da **litigiosidade** dos conflitos de consumo;
- ✓ Aumentar a transparência e o controle sobre as práticas coleta, processamento, uso e compartilhamento de **dados pessoais**;
- ✓ Intensificar, diversificar e ampliar o alcance das ações de **educação para o consumo**.