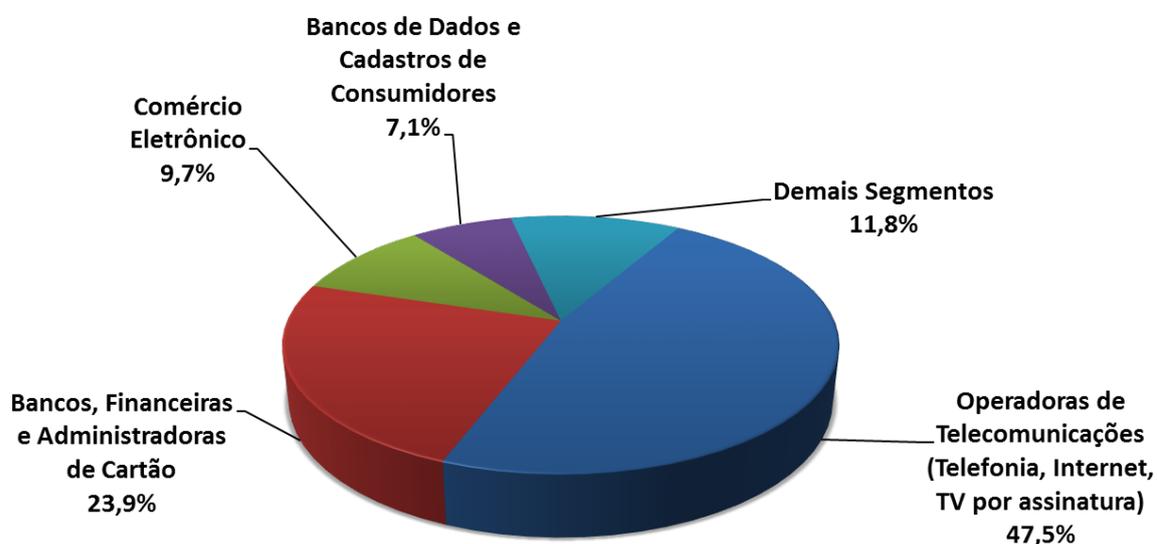


## Consumidor.gov.br : Balanço 2016

Desde seu lançamento, em junho de 2014, a plataforma Consumidor.gov.br, construída e gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON/MJSP, já contabiliza mais de 560 mil reclamações ali registradas e tratadas pelos fornecedores que dela participam (hoje, são 370 empresas aderentes).

Apenas em 2016, 288 mil reclamações foram registradas nesse sistema. As empresas do setor de telecomunicações foram as mais reclamadas no ano, seguidas dos bancos e das empresas do segmento de comércio eletrônico, seguindo a mesma tendência dos anos anteriores.



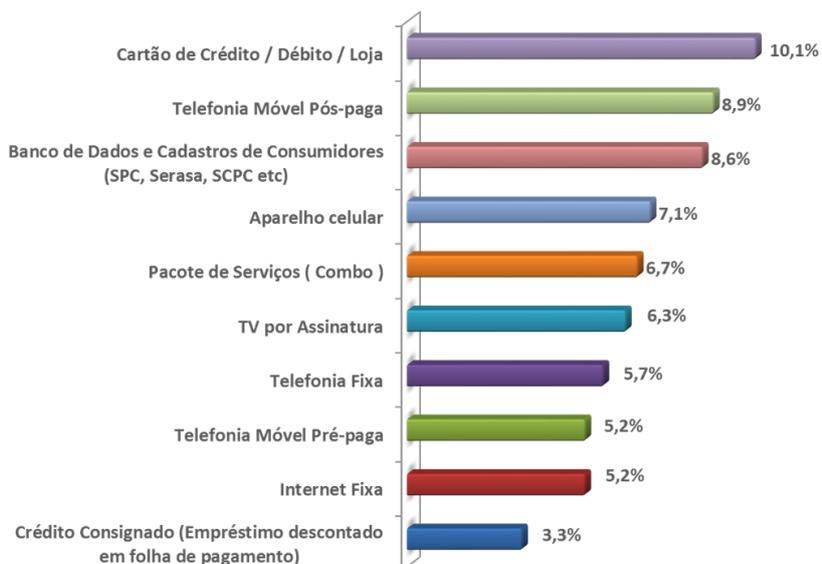
O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br, em 2016, foi de 80,1% e o prazo médio de resposta foi de 6,1 dias.

Das 20 empresas mais demandadas nos Procons em 2016, 19 estão cadastradas no Consumidor.gov.br (desse universo, somente a Celpa – Centrais Elétricas do Pará ainda não aderiu à plataforma). Entre as 30 mais demandadas junto aos Procons, além da Celpa, ainda não aderiram à plataforma eletrônica: Eletropaulo, Cemat (Centrais Elétricas Matogrossenses), Sony e Avista Administradora de Cartões de Crédito.

	Fornecedor	Total em 2016	
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	179.841	✓
2º	OI FIXO/CELULAR	163.627	✓
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	154.244	✓
4º	BRADESCO / HSBC	84.460	✓
5º	ITAÚ	75.586	✓
6º	TIM/INTELEG	67.814	✓
7º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	66.108	✓
8º	SKY	53.720	✓
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	49.292	✓
10º	SANTANDER	26.786	✓
11º	SAMSUNG	23.288	✓
12º	BANCO DO BRASIL	23.260	✓
13º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	21.588	✓
14º	BGN/CARDIF/CETEM	17.781	✓
15º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELE	17.053	✓
16º	LENOVO / MOTOROLA	16.669	✓
17º	BMG	15.784	✓
18º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	14.158	✗
19º	MAGAZINE LUIZA	13.633	✓
20º	PANAMERICANO	12.571	✓
21º	CARREFOUR	10.222	✓
22º	BV FINANCEIRA	10.197	✓
23º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	9.386	✗
24º	SONY	8.363	✗
25º	NEXTEL	8.305	✓
26º	ZURICH SEGUROS	8.164	✓
27º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	8.110	✗
28º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	7.369	✓
29º	LG	7.274	✓
30º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	6.782	✗
31º	REFISA	6.476	✓
32º	LOJAS RIACHUELO	6.437	✗
33º	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	6.132	✗
34º	ELECTROLUX	6.100	✓
35º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.321	✗
36º	UOL / PAGSEGURO	5.126	✗
37º	BRITANIA / PHILCO	5.124	✗
38º	EDITORA GLOBO	5.020	✗
39º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	5.015	✗
40º	WALMART	4.874	✓
41º	EMPRESA BAIANA DE AGUAS E SANEAMENTO AS - EMBASA	4.819	✗
42º	EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	4.686	✗
43º	POSITIVO INFORMATICA	4.480	✓
44º	COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	4.429	✗
45º	ESPIRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS	4.353	✗
46º	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ (CPFL)	4.256	✓
47º	FACULDADES ANHANGUERA	4.148	✗
48º	C&A	3.793	✗
49º	HONDA SERVIÇOS FINANCEIROS	3.775	✗
50º	EMPRESA ENERGETICA DE MATO GROSSO DO SUL SA - ENERSUL	3.692	✗

\*Dados do Boletim SINDEC 2016

Entre os assuntos mais reclamados, impulsionados pela retração da atividade econômica no período, destacam-se “Cartão de Crédito / Débito / Loja” e “Banco de Dados e Cadastro de Consumidores”, 1º e 3º assuntos mais reclamados na plataforma, respectivamente. Nesse contexto, vale destacar, diversos mutirões de renegociação de dívidas foram promovidos por Procons em todo o país, utilizando-se da plataforma Consumidor.gov.br. De resto, problemas relacionados a serviços de telecomunicações são os mais reiteradamente registrados no sistema.



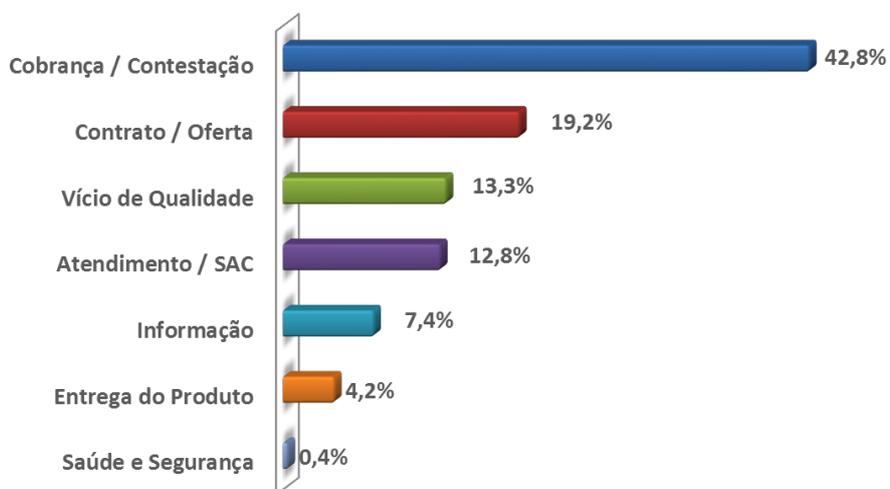
Quando analisados os assuntos mais reclamados nos três segmentos mais representativos, tem-se a seguinte distribuição:

Telecomunicações	
Assunto	%
Telefonia Móvel Pós-paga	18,7%
Pacote de Serviços ( Combo )	14,1%
TV por Assinatura	13,3%

Bancos e Financeiras	
Assunto	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	40,4%
Crédito Consignado (Empréstimo descontado em folha de pagamento)	13,7%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	13,3%

Comércio Eletrônico	
Assunto	%
Aparelho celular	21,5%
Móveis e Colchões	9,6%
Eletrônicos ( batedeira, liquidificador, umidificador, secador, etc. )	7,1%

Em geral, os principais problemas apresentados pelos consumidores no Consumidor.gov.br relacionam-se a questões relativas a cobranças e/ou contestações – 42,8% em 2016.



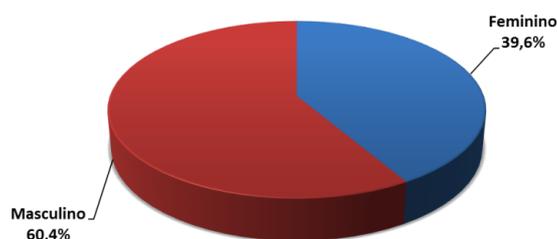
Analisados os principais problemas, nos três segmentos mais reclamados, observa-se:

Telecomunicações	
Problema	%
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	20,5%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa / publicidade enganosa	11,5%
Cobrança por serviço não fornecido / em desacordo com a utilização / fora do prazo	7,8%

<b>Bancos e Financeiras</b>	
<b>Problema</b>	<b>%</b>
Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida	15,9%
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	11,1%
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	8,6%

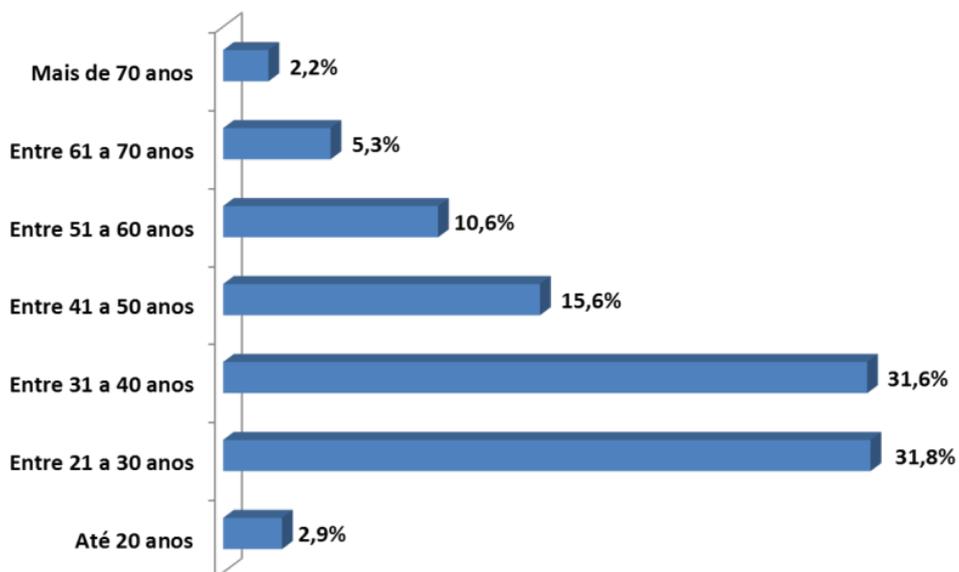
<b>Comércio Eletrônico</b>	
<b>Problema</b>	<b>%</b>
Não entrega / demora na entrega do produto	28,3%
Oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa / publicidade enganosa	27,3%
Dificuldade na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15,3%

Perfil do consumidor – distribuição por gênero e faixa etária



<b>Homens</b>	
<b>Assunto</b>	<b>%</b>
Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	9,9%
Telefonia Móvel Pós-paga	9,4%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	9,0%

<b>Mulheres</b>	
<b>Assunto</b>	<b>%</b>
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	11,6%
Telefonia Móvel Pós-paga	8,1%
Aparelho celular	7,2%



O assunto mais reclamado dos consumidores até 30 anos é “Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc.)”; de 31 a 60 anos, é “Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja”; e, a partir dos 61 anos, o assunto mais reclamado é “Telefonia Fixa”.