



BOLETIM 2020



consumidor.gov.br



Sumário

Dados Gerais	5
Análise por segmento	10
Perfil dos Consumidores	22

5
10
22



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 deseja 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 à execução de políticas públicas de defesa dos consumidores, bem como incentiva a competitividade, no mercado, pela melhoria da qualidade de produtos e 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 n. 15, que tornou obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no 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 n. 15, foi publicado, em janeiro de 2020, o Decreto n. 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 ao aperfeiçoamento de métodos autocompositivos 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 (TJDFT) 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 ou substitui o ser-



viço 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 credenciadas¹. 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 Fonte: Consumidor.gov.br – Infográficos – disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>



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.

Gráfico 2: Reclamações por Segmento²

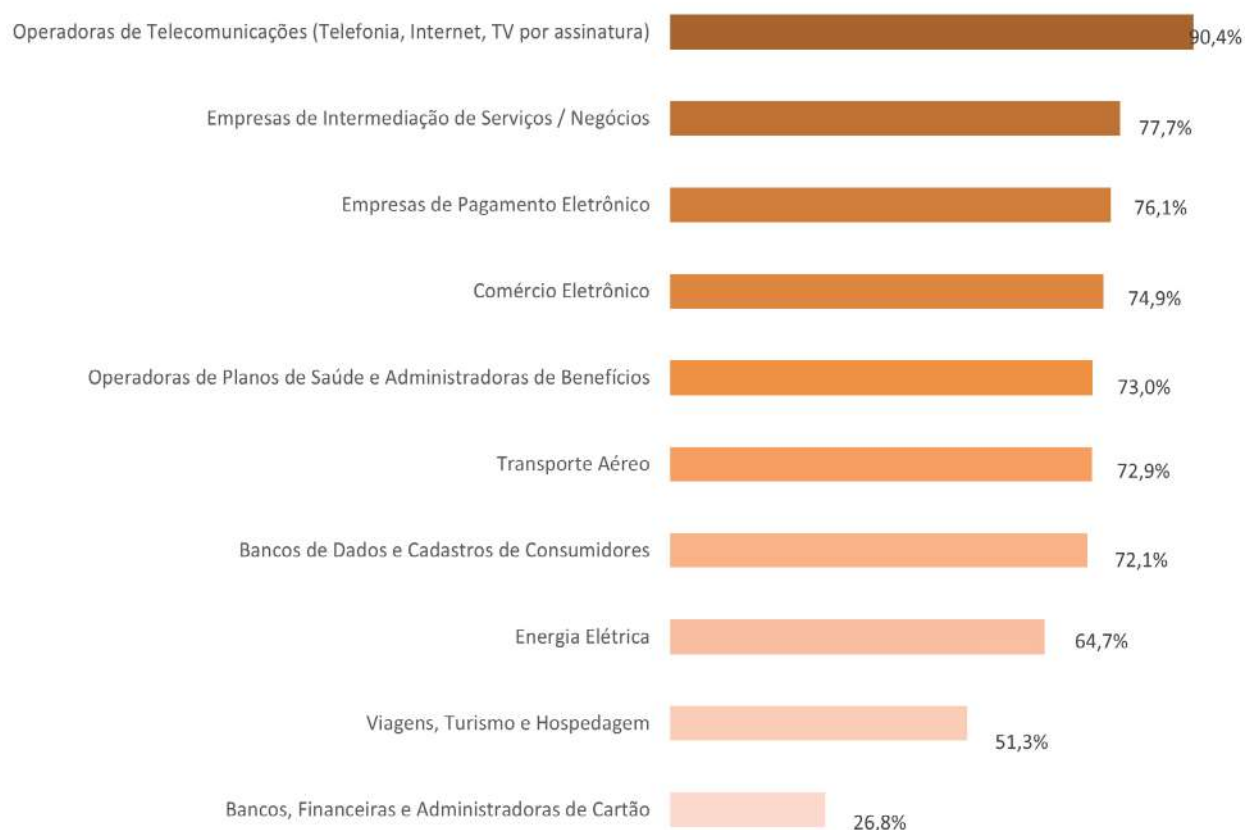


O índice médio de solução das empresas no Consumidor.gov.br foi de 78,4%, e o prazo médio de resposta foi de 8 dias. Destaca-se o índice de solução do segmento de Operadoras de Telecomunicações, 90,4%. A resolutividade dos segmentos mais reclamados pode ser vista no gráfico 3.

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



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 e a Crédito Consignado. Destacam-se, também, entre os assuntos mais reclamados as questões relacionadas a Transporte Aéreo e a Pacote de Serviços, como visto na tabela 1.



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%
Total	1.196.627	100,0%

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%

Gráfico 5: Assuntos mais Reclamados

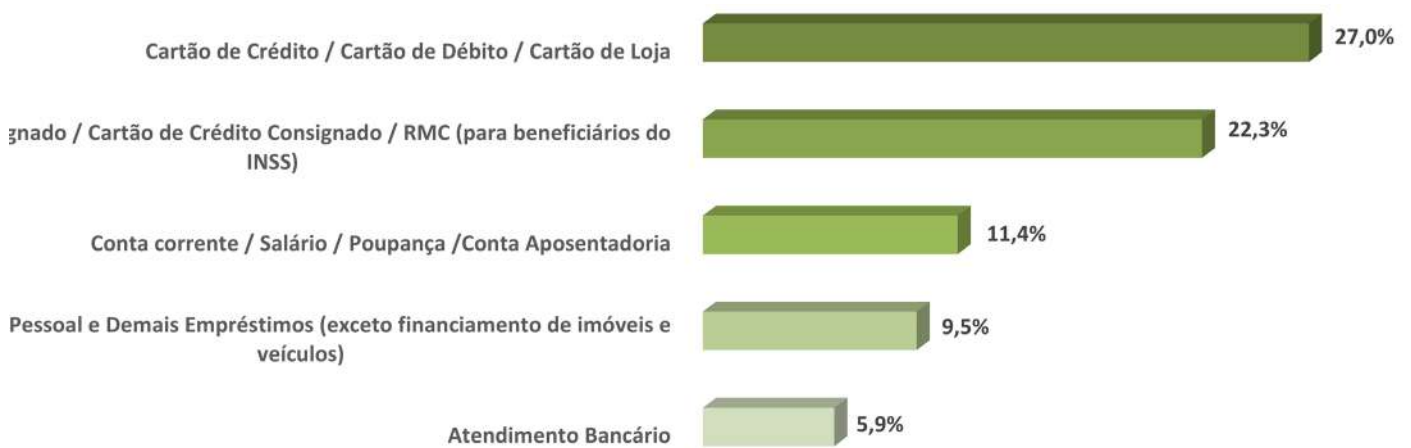


Gráfico 6: Principais Problemas





Tabela 2: 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%

Gráfico 7: Assuntos mais Reclamados

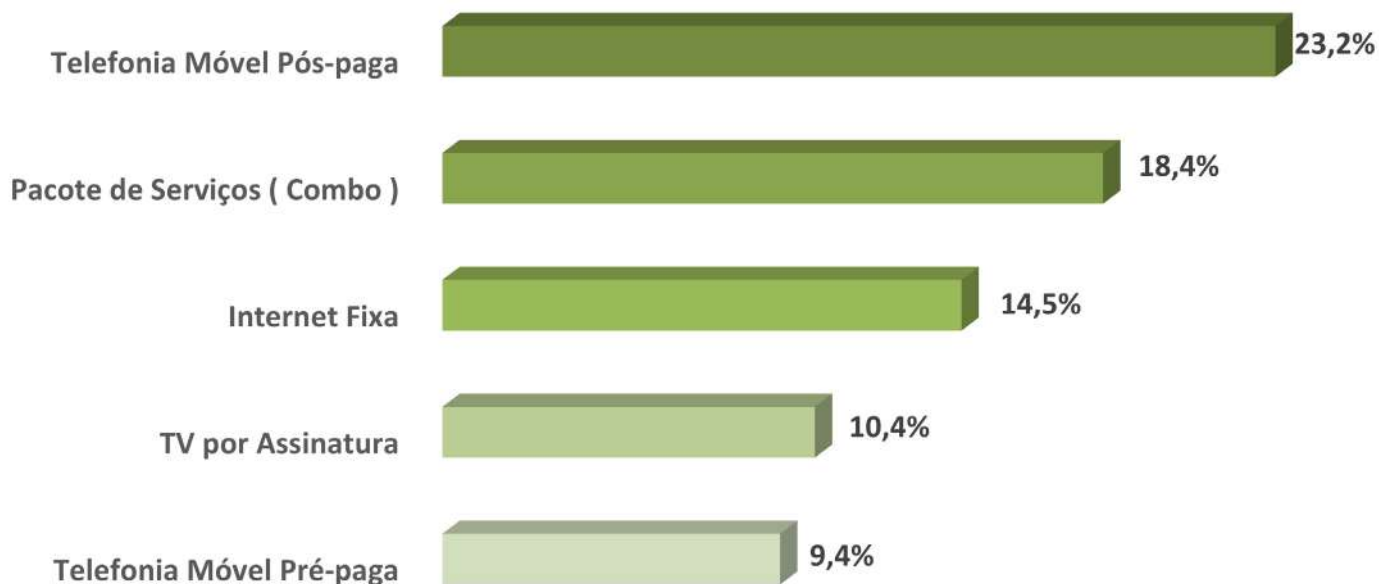


Gráfico 8: Principais Problemas

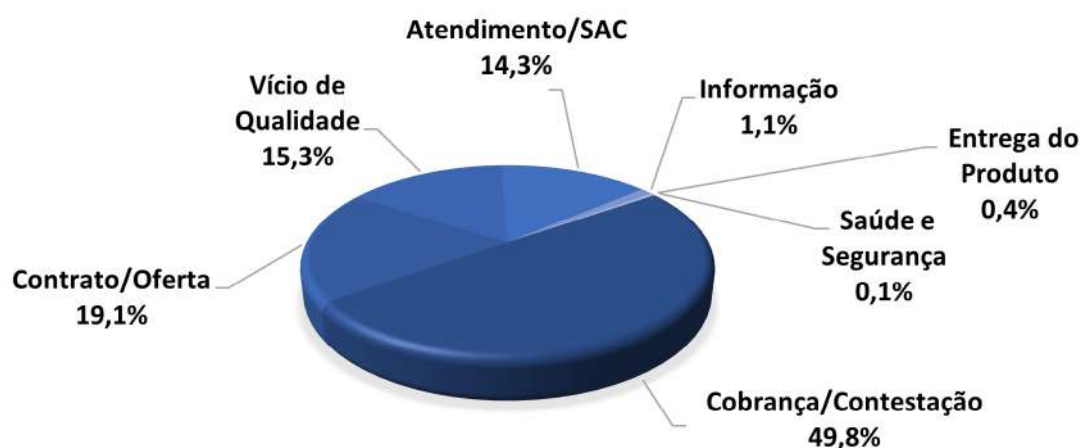




Tabela 3: Detalhamento dos Problemas mais reclamados

Principais Problemas	%
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%

Gráfico 9: Assuntos mais Reclamados

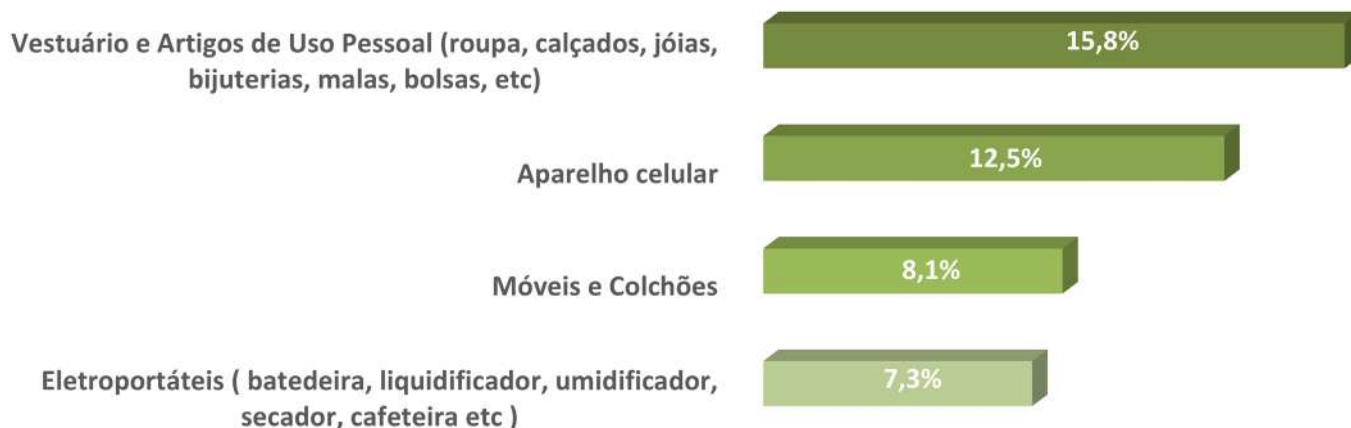


Gráfico 10: Principais Problemas



Tabela 4: 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%

Gráfico 11: Assuntos mais Reclamados

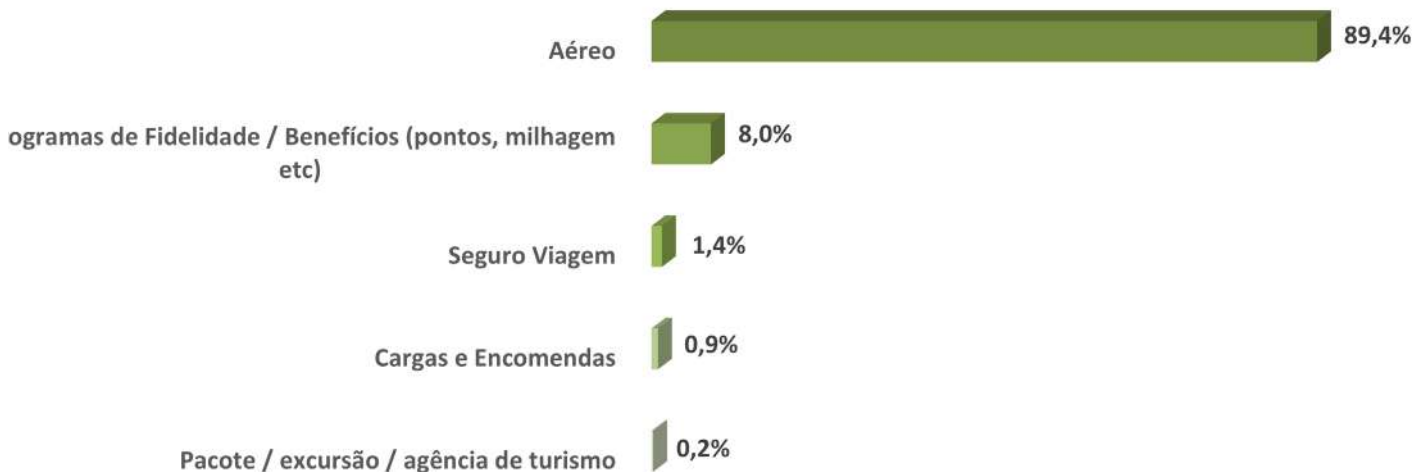


Gráfico 12: Principais Problemas

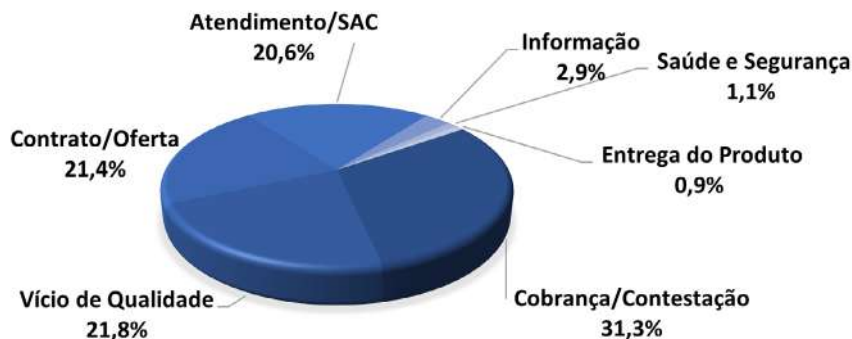


Tabela 5: Detalhamento dos Problemas mais reclamados

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%

Gráfico 13: Assuntos mais Reclamados



Gráfico 14: Principais Problemas

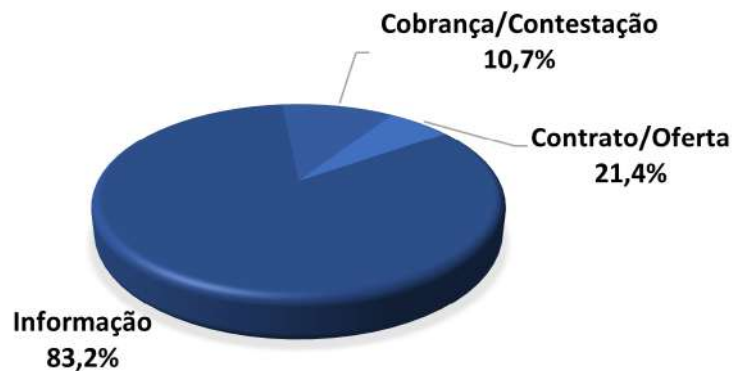


Tabela 6: Detalhamento dos Problemas mais reclamados

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 a pagamento já efetuado	3,2%

*Único assunto vinculado às empresas do segmento.



EMPRESAS DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS / NEGÓCIOS

Índice médio de solução – 77,6%

Gráfico 15: Assuntos mais Reclamados

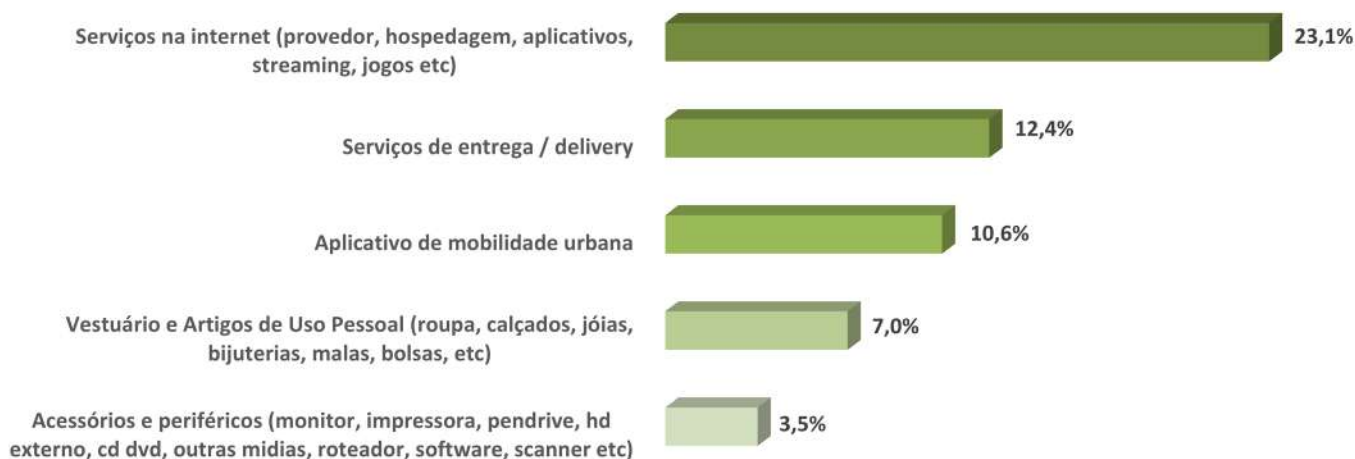


Gráfico 16: Principais Problemas



Tabela 7: 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%

Gráfico 17: Assuntos mais Reclamados



Gráfico 18: Principais Problemas



Tabela 8: 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%

Gráfico 19: Assuntos mais Reclamados



Gráfico 20: Principais Problemas



Tabela 8: 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%

Gráfico 21: Assuntos mais Reclamados



Gráfico 22: Principais Problemas



Tabela 9: 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%
Ofereta 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%

Gráfico 23: Assuntos mais Reclamados

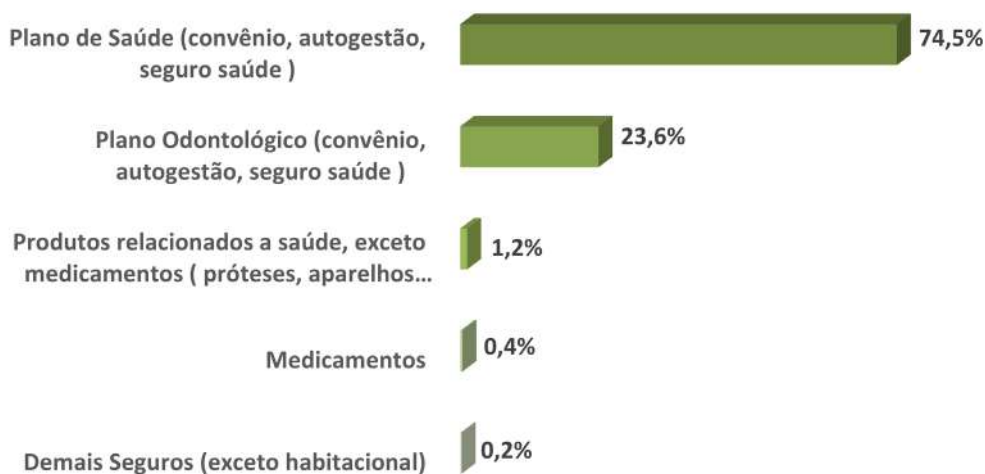


Gráfico 24: Principais Problemas



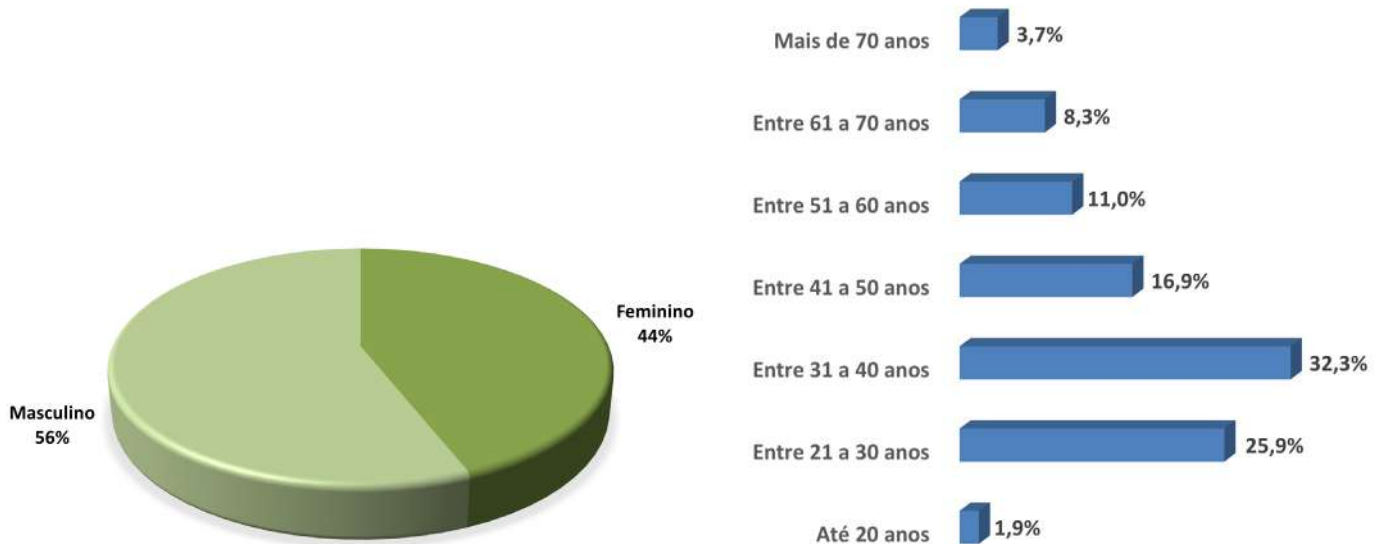
Tabela 10: Detalhamento dos Problemas mais reclamados

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

Gráficos 25 e 26: Gênero e Faixa Etária



Tabelas 12, 13 e 14: 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%

[⏪ Voltar ao início](#)

41 a 60 anos	
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%