



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:

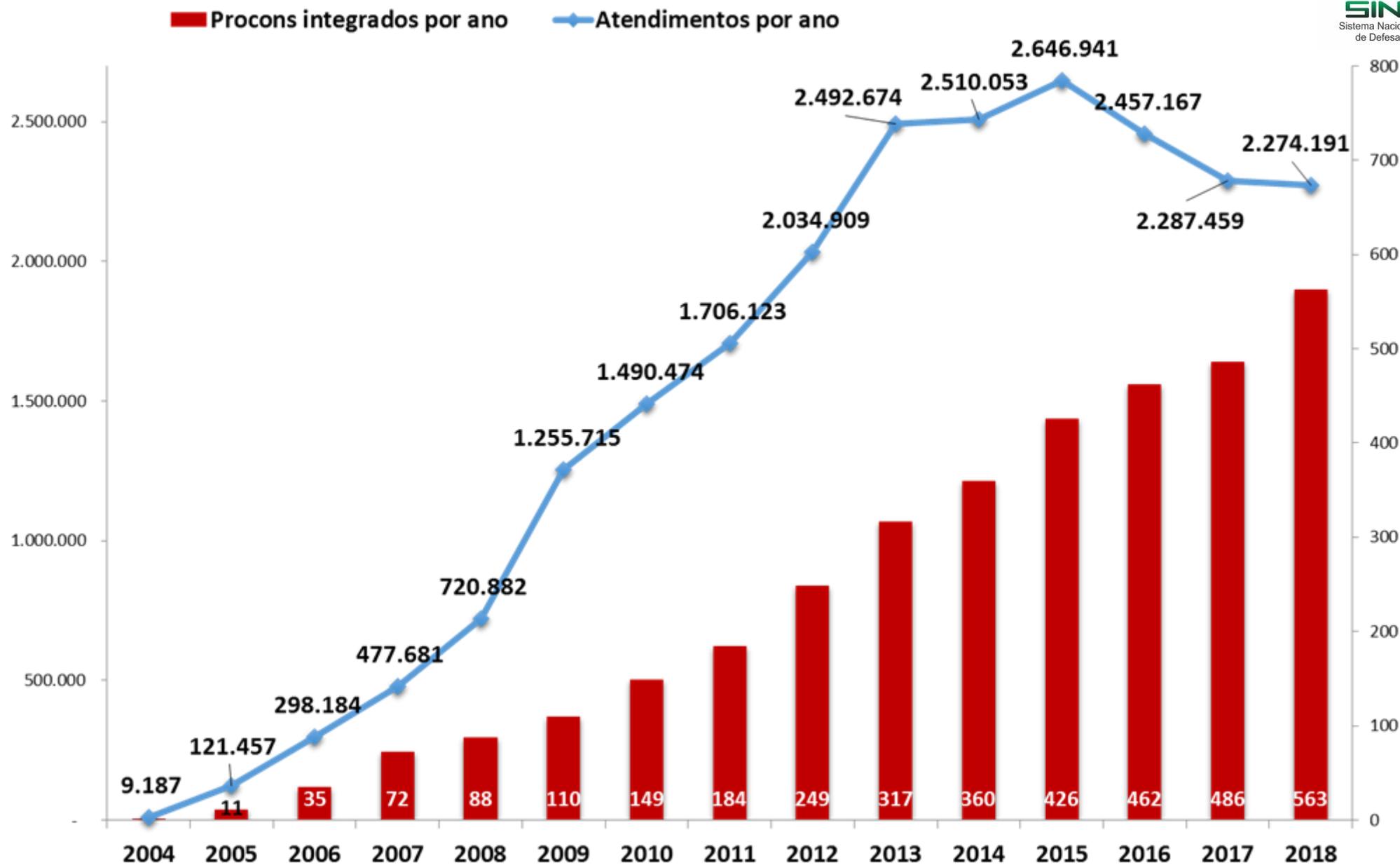
1,7 milhões

Reclamações em 2018

609.644

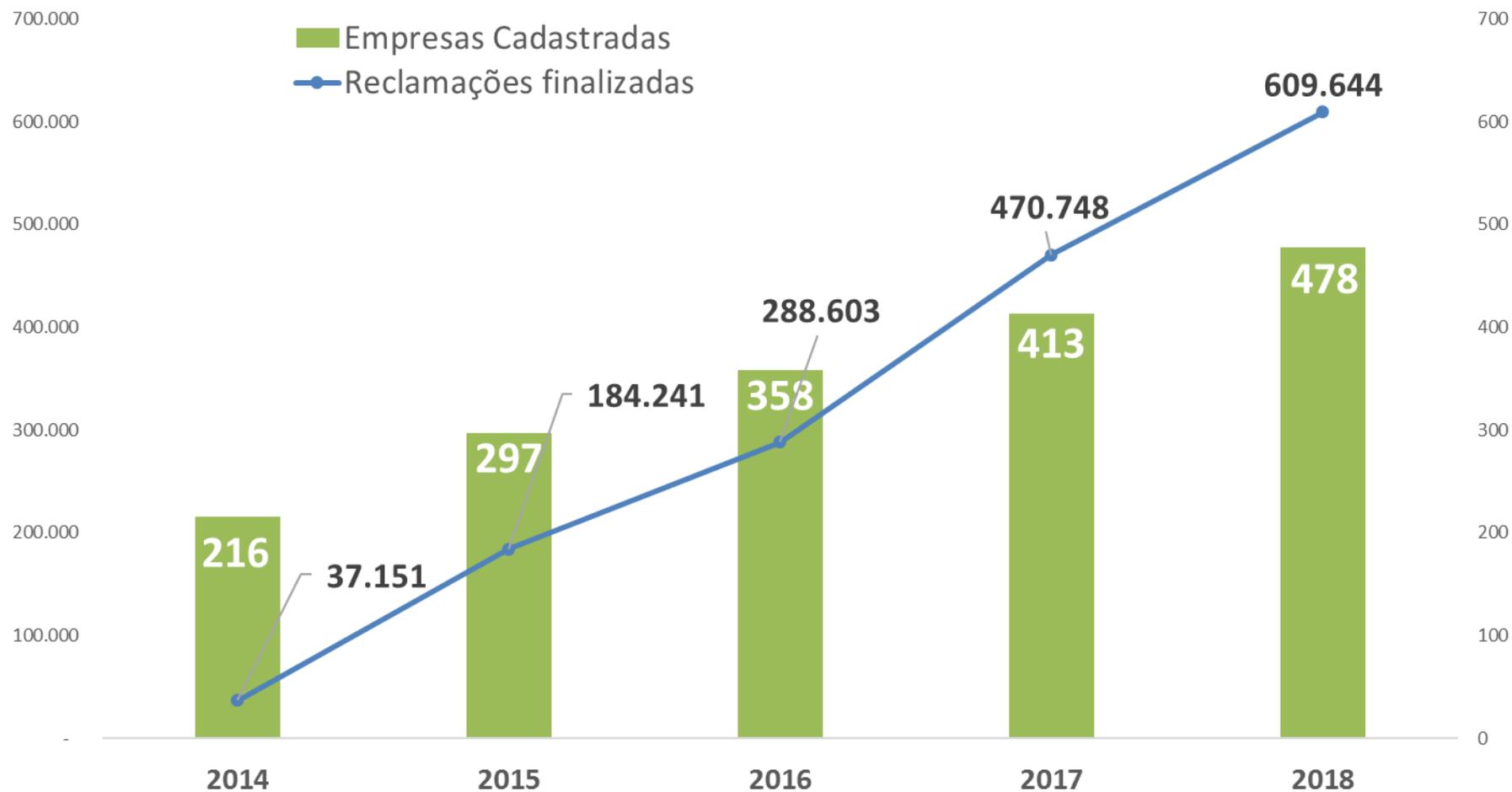
Evolução - Sindec

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



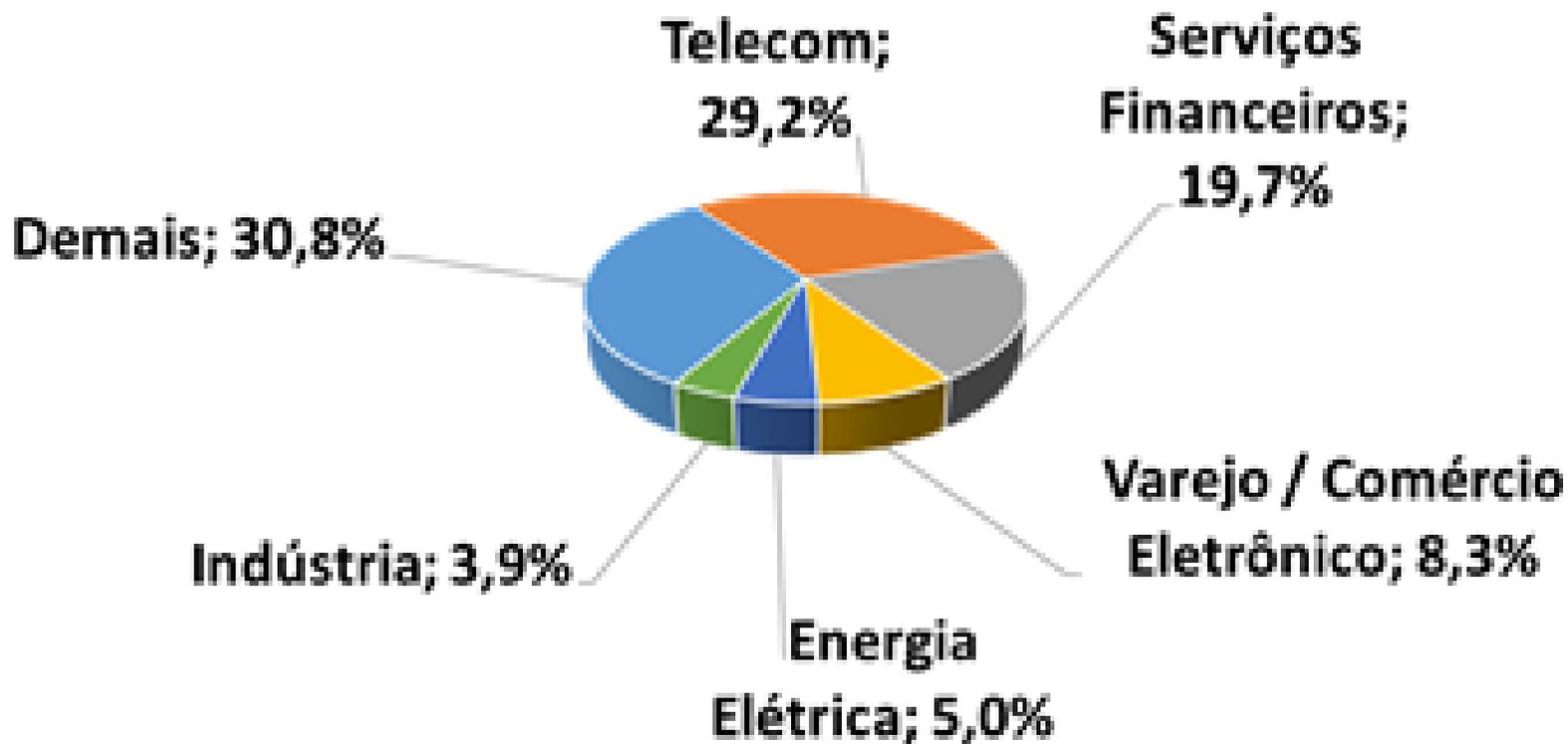
NOTA MÉDIA DO
CONSUMIDOR



*De Janeiro a Dezembro de 2018

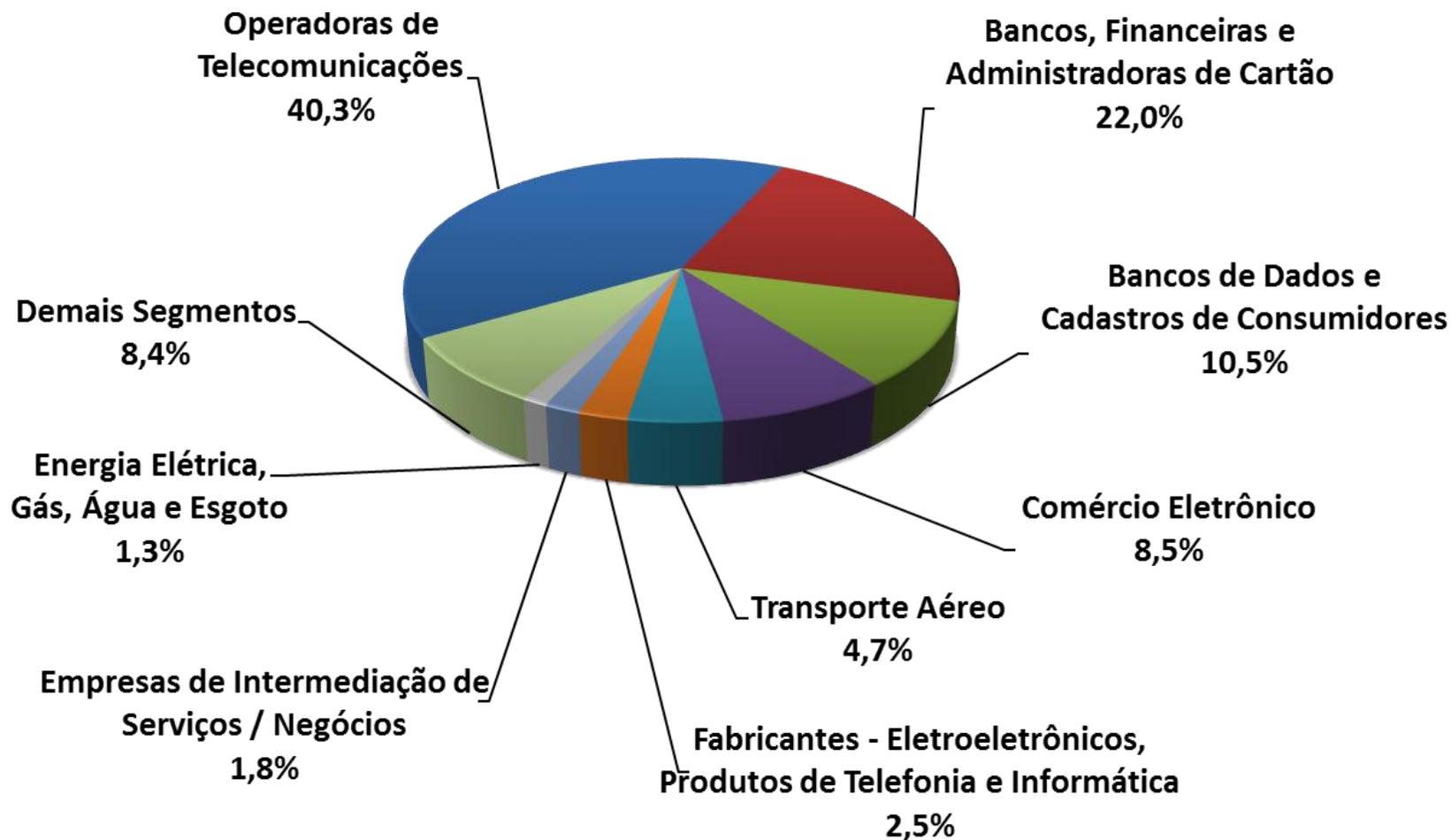
Segmentos mais demandados em 2018

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%**



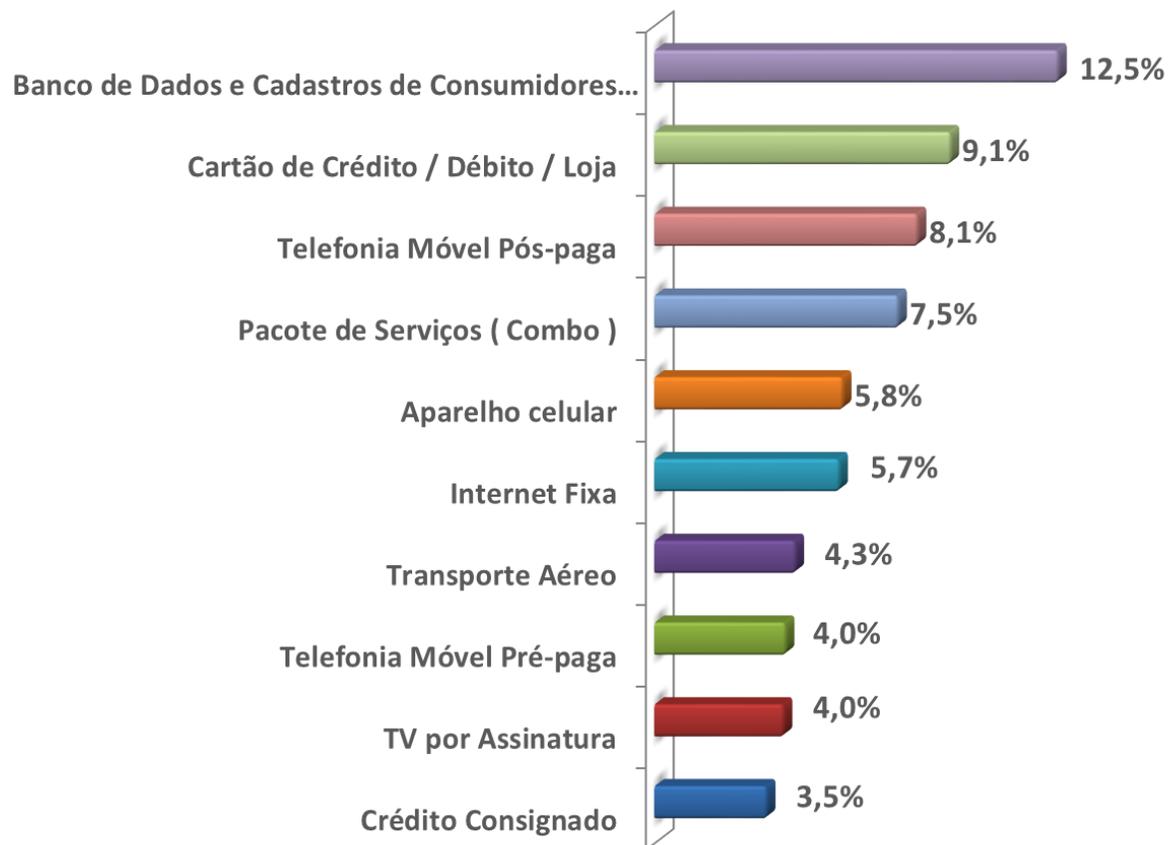
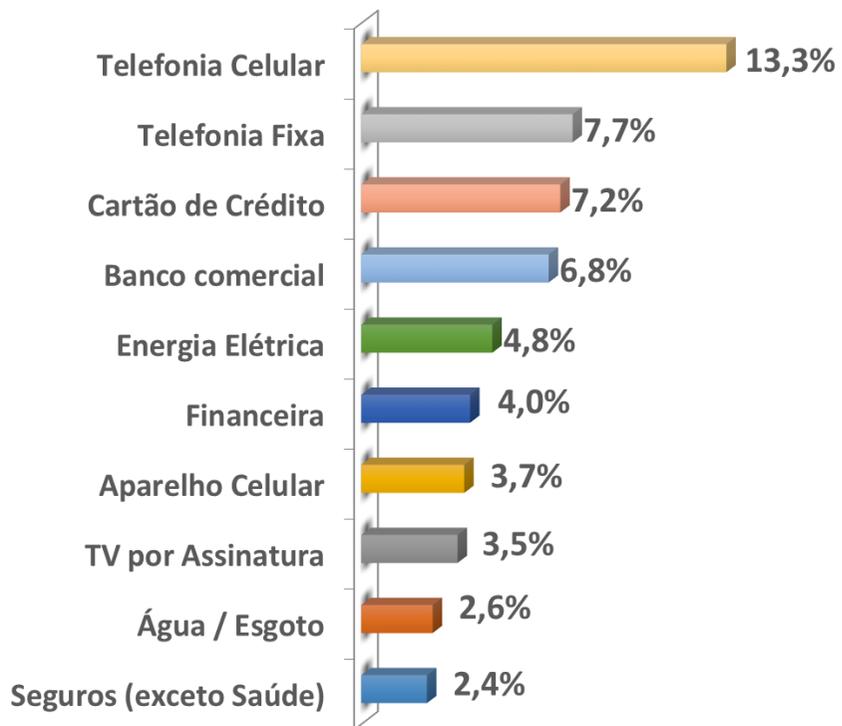
Índice médio de solução no
Consumidor.gov.br: **81%**



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



Problemas com Contrato



Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço



Problemas com SAC



Problemas Diversos com Produtos e Serviços



Problemas na Entrega de Produtos



Cobrança / Contestação



Contrato / Oferta



Vício de Qualidade



Atendimento / SAC



Informação



Entrega do Produto



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	EDITORIA 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**.