

Consumidor em números

Reclamações de consumo em 2020



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



 **consumidor.gov.br**
É seu. É fácil. Participe.

Procons de todo o país

26 Procons Estaduais + DF

607 Procons Municipais

735 cidades

946 unidades de atendimento

Serviço online disponível para todo o país

992 empresas cadastradas

2,7 milhões de usuários cadastrados

Total geral de atendimentos:

27 milhões (desde 2004)

Total geral de reclamações:

3,8 milhões (desde 2014)

Atendimentos em 2020

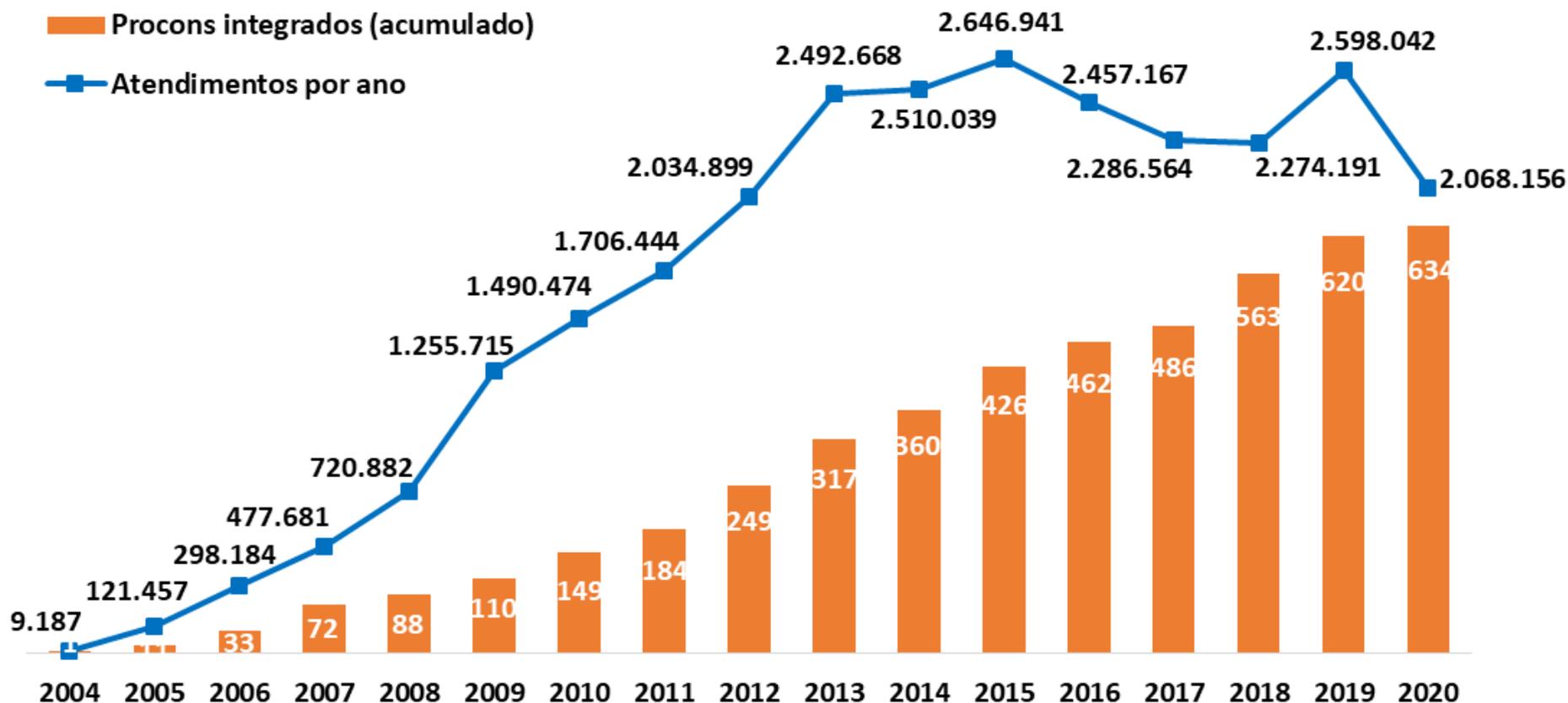
2.068.156

Reclamações em 2020

1.196.627

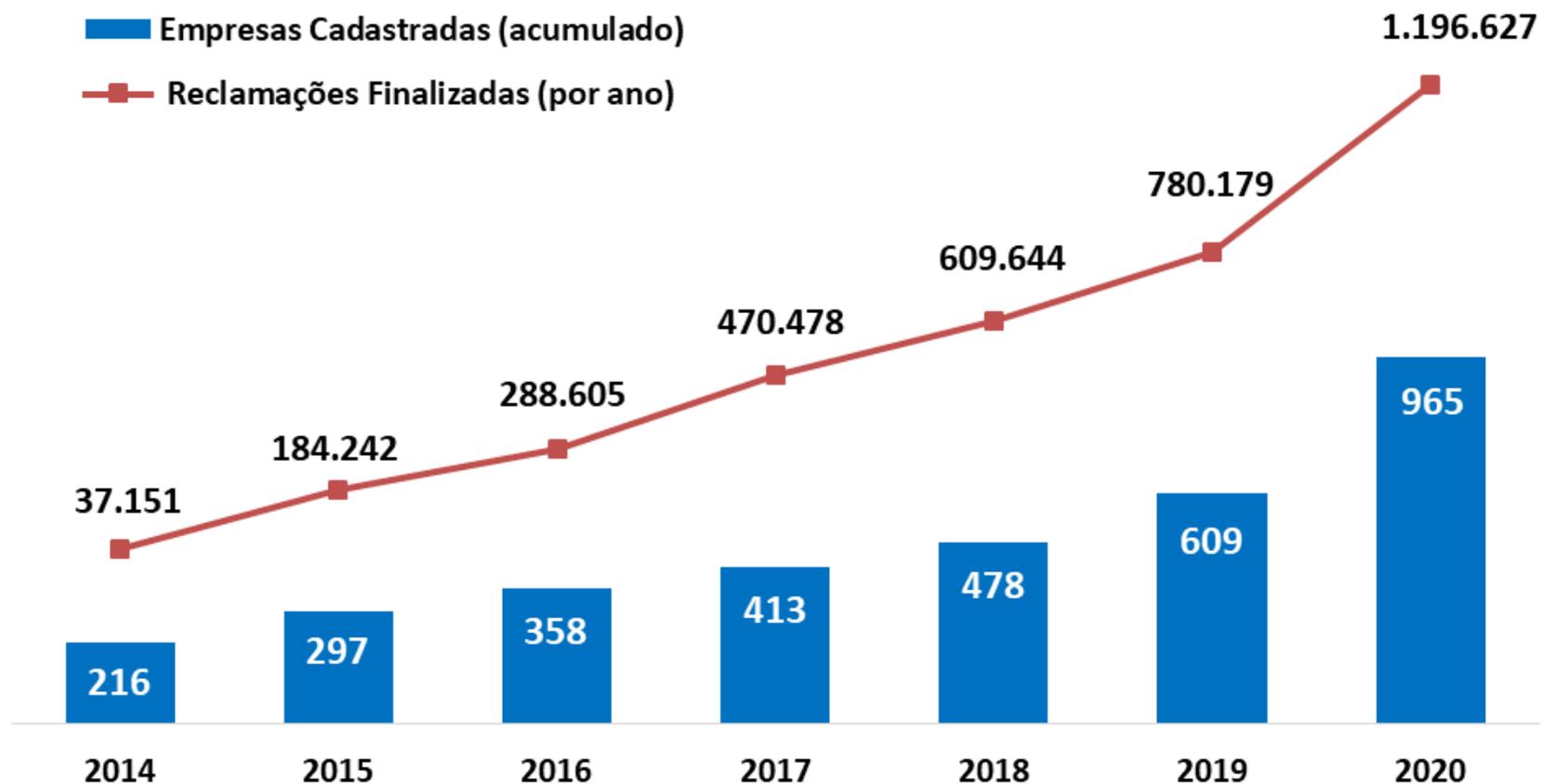
Evolução - Sindec

Reclamações e Procons integrados



Evolução – Consumidor.gov.br

Reclamações e Empresas Cadastradas





consumidor.gov.br

em

Números 2020



78%



99%

RECLAMAÇÕES
RESPONDIDAS



8 dias

PRAZO MÉDIO DE
RESPOSTAS



3,0



NOTA MÉDIA DO
CONSUMIDOR



Já foram finalizadas
1.196.627
RECLAMAÇÕES

*De Janeiro a Dezembro de 2020

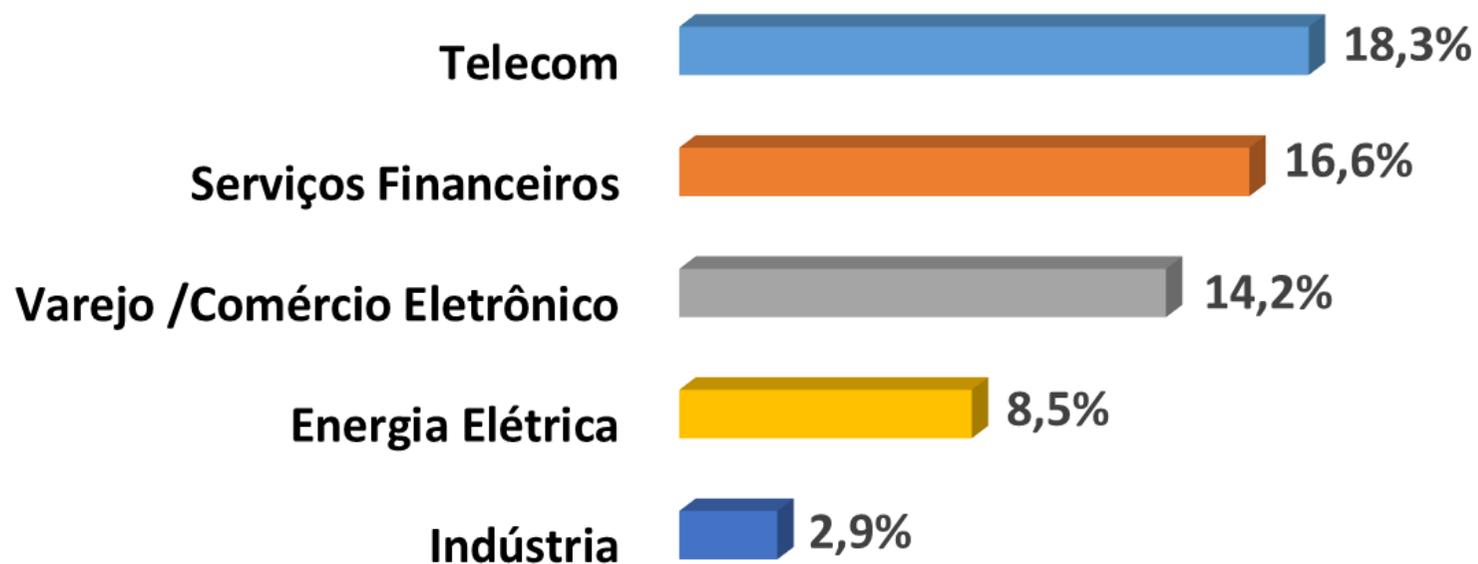
MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Setores mais demandados em 2020

Sindec



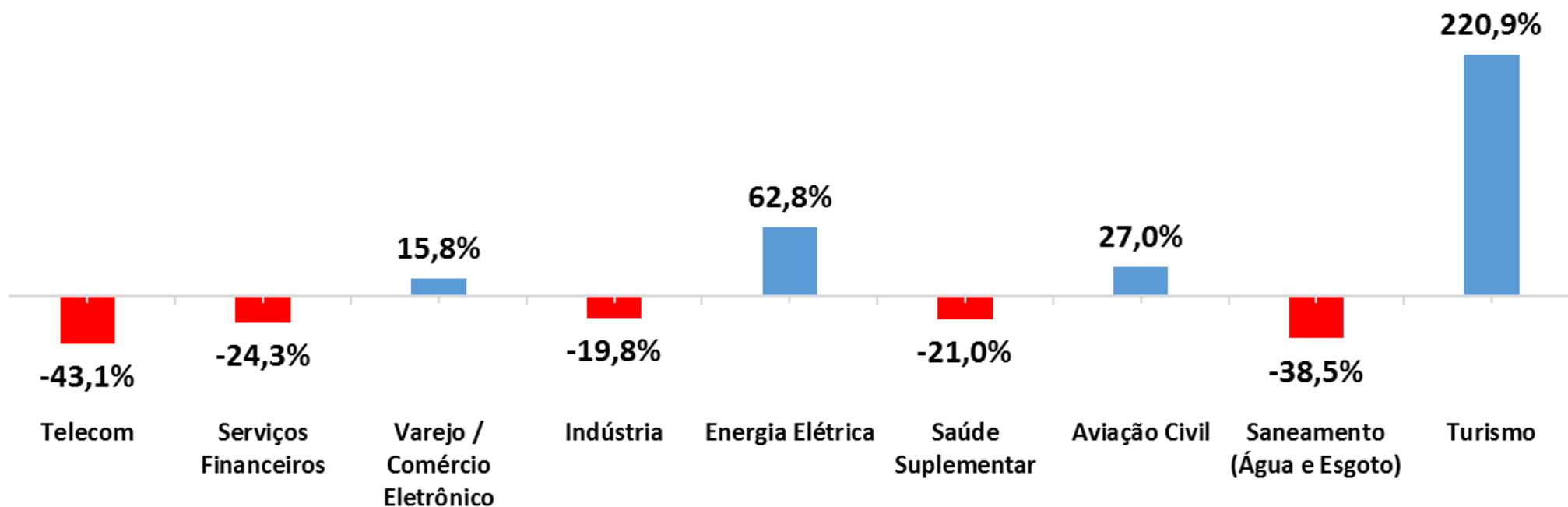
Segmentos mais reclamados em 2020

Consumidor.gov.br



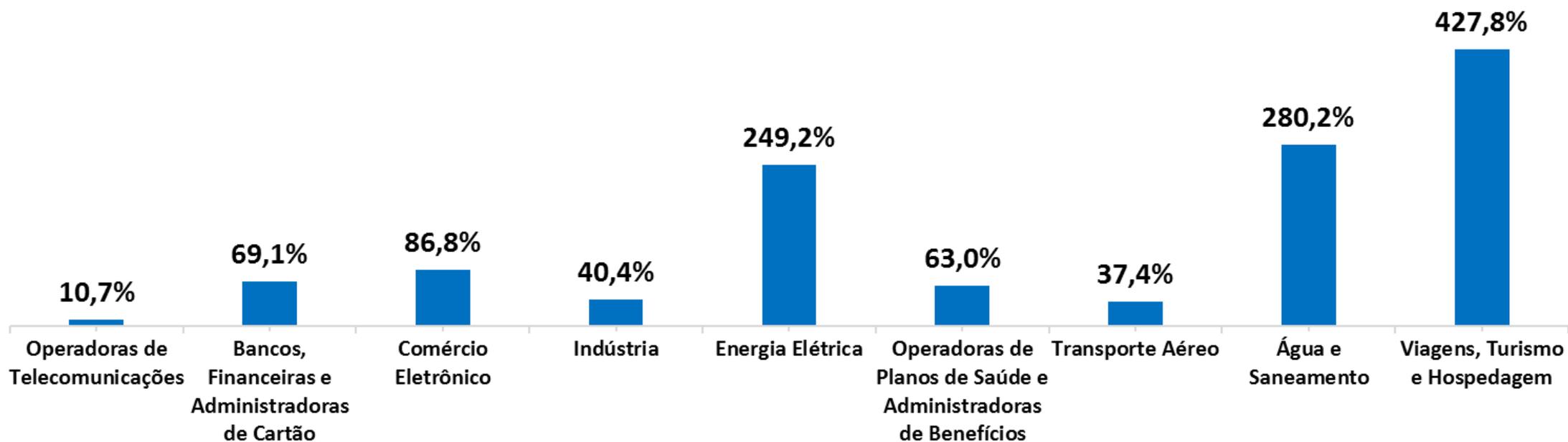
Varição da Quantidade de Atendimentos por Setor (entre 2019 e 2020)

Sindec



Variação da Quantidade de Reclamações por Segmento (entre 2019 e 2020)

Consumidor.gov.br



Índices de Solução por Segmento

Sindec e Consumidor.gov.br – 2020

Índice médio de solução nos
Procons: **74,8%**



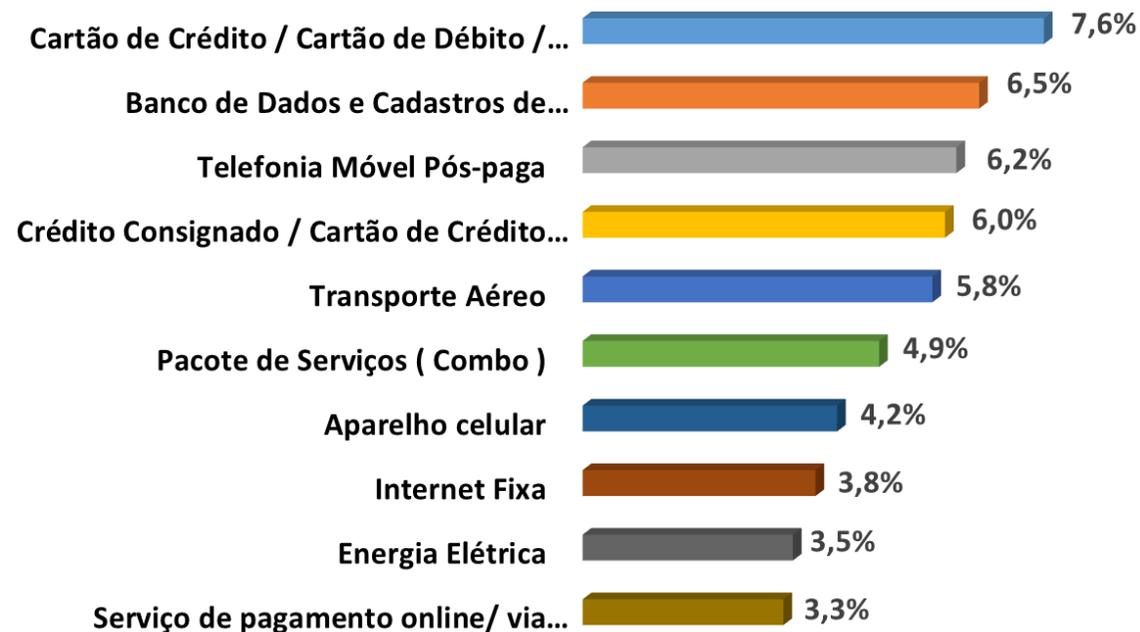
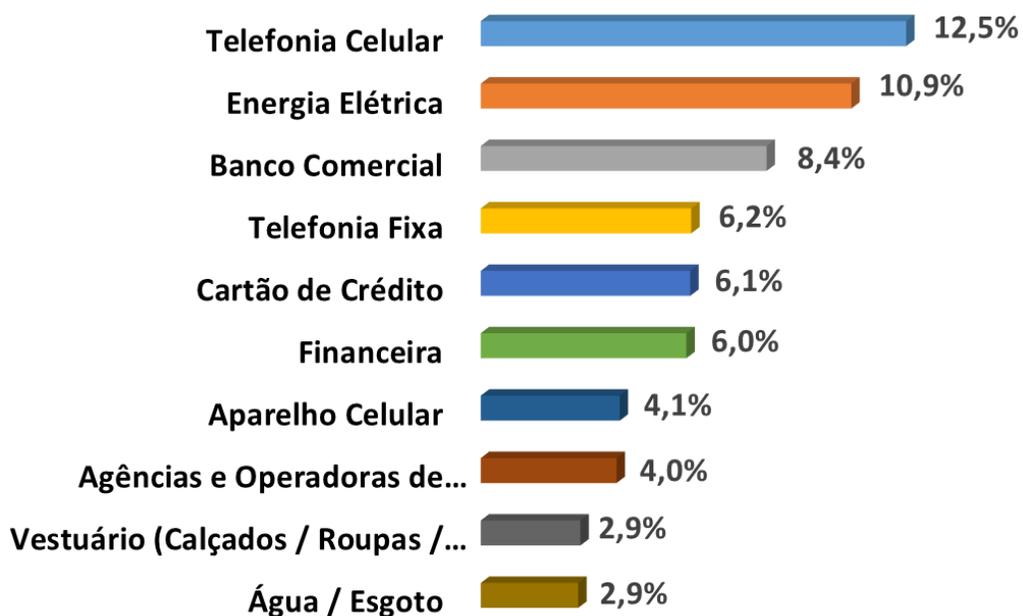
Índice médio de solução no
Consumidor.gov.br: **78,4%**



Segmento	Sindec	Consumidor.gov.br
Telecomunicações	88,0%	90,4%
Serviços Financeiros	74,7%	78,8%
Comércio Eletrônico e Varejo	79,9%	75,0%
Saúde Suplementar	74,7%	73,0%
Transporte Aéreo	71,0%	72,9%
Indústria	76,6%	70,5%
Energia Elétrica	60,1%	64,7%
Turismo	59,2%	51,3%

Assuntos mais Reclamados

Sindec e Consumidor.gov.br – 2020

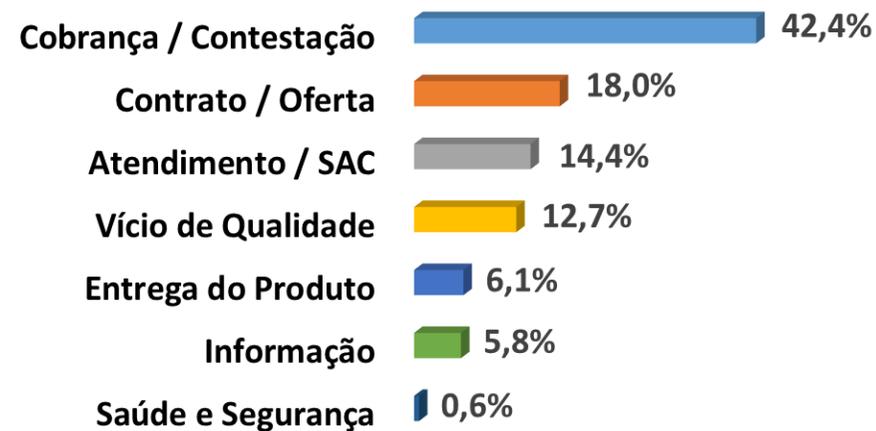


Principais Problemas

Sindec e Consumidor.gov.br – 2020



 **consumidor.gov.br**
É seu. É fácil. Participe.



Empresas mais reclamadas nos Procons em 2020

E sua participação no Consumidor.gov.br



Posição	Fornecedor	Quantidade	Consumidor.gov.br
1º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	96.023	✓
2º	OI FIXO/CELULAR	89.602	✓
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	88.946	✓
4º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	88.274	✓
5º	TIM/INTELIG	68.465	✓
6º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	58.251	✓
7º	BRADERSCO	52.403	✓
8º	ITAÚ	47.246	✓
9º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	36.884	✓
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	34.035	✓
11º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	32.814	✓
12º	BANCO PAN	26.030	✓
13º	SANTANDER	25.531	✓
14º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	23.339	✓
15º	DECOLAR.COM	23.075	✓
16º	CARREFOUR	22.187	✓
17º	BMG	20.886	✓
18º	SKY	18.830	✓
19º	C6 BANK / BANCO FICSA	16.703	✓
20º	BANCO DO BRASIL	13.729	✓
21º	SAMSUNG	12.526	✓
22º	CORREIOS	11.077	✓
23º	LOJAS RIACHUELO	10.918	✓
24º	CASAS PERNAMBUCANAS	10.402	✓
25º	BGN/CARDIF/CETELEM	10.178	✓



Empresas mais reclamadas nos Procons em 2020

E sua participação no Consumidor.gov.br



26º	SMARTFIT	9.838	✗
27º	BANCO SAFRA	9.818	✓
28º	FACULDADES ANHANGUERA/PITÁGORAS/UNOPAR	9.334	✓
29º	LATAM	9.092	✓
30º	ENERGISA MATO GROSSO (CEMAT)	8.622	✓
31º	BV FINANCEIRA	7.504	✓
32º	CVC	7.314	✓
33º	UOL / PAGSEGURO	6.719	✓
34º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO SABESP	6.449	✓
35º	C&A	6.344	✓
36º	BRITANIA / PHILCO	6.317	✓
37º	GOL	6.181	✓
38º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	5.766	✓
39º	ELECTROLUX	5.758	✓
40º	EQUATORIAL PARÁ (CELPA)	5.714	✓
41º	PICPAY	5.505	✓
42º	ZURICH SEGUROS	5.380	✓
43º	UBER	5.292	✓
44º	LENOVO / MOTOROLA	5.137	✓
45º	LOJAS MARISA	4.964	✓
46º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING / SALFER)	4.823	✓
47º	CENTAURO	4.820	✓
48º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	4.711	✓
49º	AZUL	4.655	✓
50º	FMU / ANHEMBI MORUMBI	4.571	✓



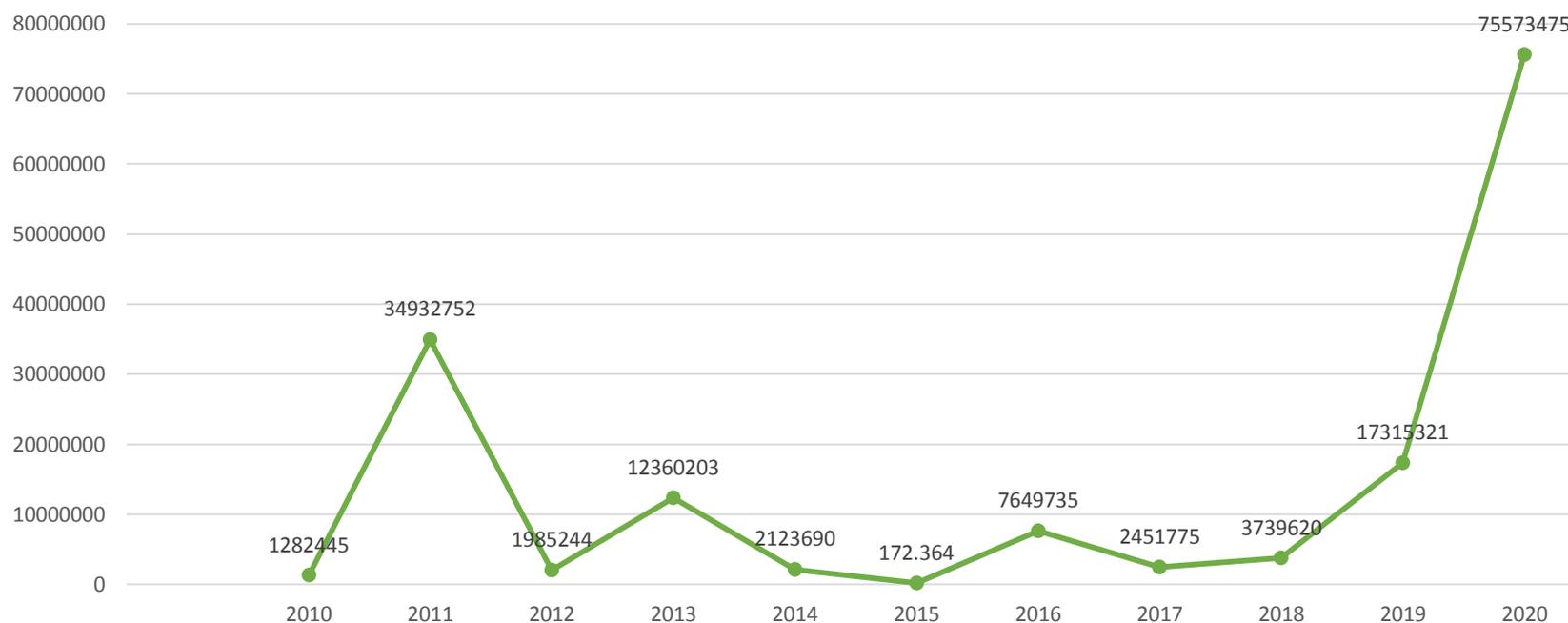
Campanhas de recall promovidas em 2020 (por produtos)

Classificação de Produto	Número de recalls	Quantidade de Produtos
Cervejas	02	82 lotes + 60.804.072
Medicamentos	14	13.609.792
Automóveis	84	1.077.241
Motocicletas	16	45.045
Caminhões e ônibus	05	34.016
Eletrodomésticos	02	1.117
Motos Aquáticas	01	954
Alimentos	01	732
Bicicletas	02	268
Produtos Infantis	01	213
Acessórios automotivos	01	25
Total	129	75.573.475

* O Brasil é o único país não membro da OCDE a aderir a recomendações sobre segurança de produtos

Produtos recolhidos ('recalled') no Brasil de 2010 a 2020

Quantidade de Produtos 2010 - 2020



* O Brasil é o único país não membro da OCDE a aderir a recomendações sobre segurança de produtos

Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC)

EVOLUÇÃO DE MATRÍCULAS NOS CURSOS DA ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR



Uma gestão por resultados

