

Consumidor em Números 2021: 3,3 milhões de reclamações foram registradas em todo o país

Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão foram os segmentos mais reclamados pelos consumidores

O boletim, “Consumidor em Números 2021”, aponta que as plataformas Consumidor.gov.br e Sindec registraram quase 3,3 milhões de queixas de produtos e serviços em todo o país. Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão foram os segmentos mais reclamados pelos consumidores. As informações são Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), por meio de levantamento da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), divulgadas na terça-feira (15), Dia Internacional do Consumidor.

O secretário Nacional do Consumidor, Rodrigo Roca, considera a apresentação do relatório uma forma de prestar contas à sociedade. Para ele, “o diálogo com os segmentos e setores avaliados pelas métricas que estão sendo divulgadas agora serão primordiais na continuidade da defesa do consumidor e no atendimento das demandas mais sensíveis verificadas”.

O boletim anual reúne dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), utilizado por Procons em todo o país - exceto do estado de São Paulo - e da plataforma Consumidor.gov.br, administrada pela Senacon. O documento também traz informações sobre as campanhas de Recall e o balanço de cursos disponibilizados pela Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

Confira [aqui](#) a apresentação do Consumidor em Números

Mais de 1,4 milhão de reclamações registradas no portal Consumidor.gov.br no ano passado tiveram atendimento, no prazo médio, de até 7 dias. Cerca de 78% das demandas foram solucionadas. Em relação aos Procons integrados ao Sindec, foram 1,8 milhão de

atendimentos no ano passado.

Consumidor.gov.br

Em 2021, o atendimento por meio da plataforma Consumidor.gov.br cresceu 19% em relação ao ano anterior. Outro dado notável diz respeito à adesão de empresas. Em 2020 eram 965 empresas inseridas e, no ano passado, o número chegou a 1.148 cadastros. O aumento corresponde a 18%.

Um dos principais motivos corresponde às edições das portarias nº 15 de 27 de março de 2020 e nº 12 de 5 de abril de 2021. Publicadas no ano passado, em meio à crise sanitária da Covid-19, os textos tornaram obrigatório a participação de alguns grupos econômicos, como setores que envolvem serviços públicos e atividades essenciais; plataformas digitais de transporte individual ou coletivo ou entrega de alimentos; plataformas digitais e marketplaces, além dos 200 mais reclamados no Sindec.

Reclamações

Com 29% das reclamações na plataforma oficial Consumidor.gov.br, o setor de bancos, financeiras e administradoras de cartão foi o mais demandado, seguido por operadoras de telecomunicações (21%), comércio eletrônico (7,4%), transporte aéreo (7,1%) e empresas de pagamento eletrônico (4,5%).

O índice de soluções foi 79,3% para bancos, financeiras e administradoras de cartão; 89,3% para operadoras de telecomunicações, 77,7% para comércio eletrônico, 76,3% para transporte aéreo e 74,9% para empresas de pagamento eletrônico.

Alguns segmentos tiveram um crescimento muito acima da média da plataforma se comparado entre 2020 e 2021. São eles: seguros, capitalização e previdência (214,6%); empresas de pagamento eletrônico (62,7%); operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios (50,8%).

Multas

Entre 2012 e 2018 foram aplicadas 20 sanções administrativas que, juntas, arrecadaram R\$ 24.158.237,50. Já em 2019, 10 multas foram aplicadas, resultando em R\$ 30.986.693,25. No ano de 2020, foram 11 multas aplicadas, totalizando o valor de R\$ 19.906.345,66. Já em 2021, foram 11 multas aplicadas, totalizando R\$ 37.729.464,39.

O dinheiro arrecadado abastece o Fundo de Direitos Difusos. Gerenciado pela Senacon, o recurso é usado para reparar danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

Recall

Em 2021, foram realizadas 126 campanhas de recalls de produtos. Dessas, 90 foram direcionadas para o setor de automóveis, com 770,9 mil produtos afetados e índice de solução de 2% ou 16,8 mil unidades. Os dados revelam um crescimento de campanhas no setor automotivo em relação ao ano passado, quando foram 84 campanhas e mais de 1 milhão de pedidos.

Em seguida, destaca-se o setor de medicamentos. Foram 12 campanhas e mais de 22 milhões de produtos afetados em 2021 - apenas duas campanhas a menos que ano anterior. No ano passado, a média de resolução para esse problema foi de apenas 27.252 produtos.

Educação

A Escola Nacional do Consumidor registrou aumento na procura de cursos. Em 2021 foram 55.500 matrículas nos cursos - crescimento de 60% em comparação a 2020 quando foram 38.435 matrículas. Atualmente, a plataforma está com 20 cursos com inscrições abertas. Os detalhes de cada e inscrições podem ser feitas no [site](#) .

Com informações do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Fonte: Governo do Brasil, em 16.03.2022
