

## ***Bancos, operadoras de telecomunicação e transporte aéreo são os setores mais reclamados***

Balanço divulgado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública mostra que 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br foram solucionadas. O montante de processos finalizados é de 6 milhões, do período de junho de 2014 até outubro de 2022.

As principais reclamações são contra empresas bancárias, operadoras de telecomunicação e transporte aéreo, respectivamente. Os problemas mais reclamados são dificuldade/atraso na devolução e oferta não cumprida/serviço não fornecido.

Em relação às reclamações solucionadas, o prazo médio de resposta é de sete dias úteis e o índice de resposta é expressivo: 98% das ações. Outro dado relevante é o de que existem 4 milhões de usuários cadastrados e 1.260 empresas fazem parte da rede.

A plataforma Consumidor.gov.br foi criada em junho de 2014 para oferecer caminhos mais acessíveis entre o consumidor e as empresas com quem contrata.

### **Consumidor.gov.br**

O site e o aplicativo permitem a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos sobre produtos ou serviços adquiridos. A ferramenta, gratuita, possibilita aos consumidores a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada.

O Consumidor.gov.br é monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, com Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e por toda a sociedade.

É importante ressaltar que a intenção do Consumidor.gov.br não é substituir os serviços de atendimento ao consumidor (SAC) das empresas, mas sim ampliar o acesso dos consumidores à busca de soluções de conflitos de consumo não resolvidos por estes canais de atendimento.

### **Como funciona**

No Consumidor.gov.br, o registro de uma reclamação ocorre exclusivamente a partir da experiência pessoal do consumidor, dispensada a intermediação de um representante do Estado. Na plataforma, o cidadão registra sua reclamação, a empresa responde e a palavra final é sempre do consumidor: ele diz se sua reclamação foi resolvida ou não. Do registro à finalização da reclamação, todo procedimento ocorre exclusivamente pela internet, não sendo necessário comparecer presencialmente a um órgão de atendimento ao consumidor.

O atendimento realizado por meio do Consumidor.gov.br ocorre da seguinte forma: Primeiro, o consumidor deve verificar se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no sistema. O consumidor registra sua reclamação no site e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo para manifestação da empresa.

A empresa deverá acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site e respondê-las em até 10 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 prestado pela empresa.

Veja [aqui](#) reclamações solucionadas por UF.

**Fonte:** MJSP, em 14.11.2022

