

**Os dados gerais de consumidores contra fornecedores, registrados nos sistemas do Sindec e consumidor.gov.br, estão disponíveis. Bancos e telefonia continuam liderando o ranking**

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) apresenta, em comemoração ao Dia Mundial do Direito do Consumidor, a análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), consumidor.gov.br e aos órgãos integrados (Procons Estaduais, Municipais e Defensorias Públicas) durante o ano de 2023.

O secretário Wadih Damous ressalta a importância da divulgação dos Boletins: “A publicação destes dados é importante porque promove maior transparência nas relações entre consumidores e fornecedores, ampliando o controle social sobre a qualidade dessas informações”, destaca.

Constam nos boletins, entre outras informações, dados acerca do número de atendimentos realizados pelos Procons integrados ao sistema; perfil dos consumidores; assuntos e setores mais demandados; índices de solução por setores; empresas mais demandadas; e índices de solução pelas empresas. Em 2023, mais de 400 mil notificações foram enviadas pelos Procons, por meio das quais se obteve, em média, 78% de resolução por parte dos fornecedores.

Um dos principais objetivos é permitir à sociedade o acesso a informações sobre as empresas mais demandadas nos órgãos públicos de defesa do consumidor e os principais problemas apresentados, de forma a orientar o consumidor na escolha de produtos e serviços. O Boletim visa também incentivar os fornecedores a aprimorarem os atendimentos ao consumidor, a qualidade dos produtos e serviços ofertados, além de garantir o permanente controle social sobre o mercado de consumo, com vistas a seu aperfeiçoamento.

**Outros destaques**

Em relação a 2022, o percentual de atendimento por gênero sofreu uma mudança que vale um destaque. Mais mulheres procuram mais os Procons para registrar suas demandas de consumo, que aumentaram. Enquanto em 2022 foram 41,78%, em 2023 o percentual subiu para 54%.

O número de reclamações sobre viagens, turismo e hospedagem voltou a crescer no último ano, de 57.450 para 116.384 em 2023, segundo dados do consumidor.gov.br. Entre os principais problemas destacam-se dificuldade/atraso na devolução de valores pagos/reembolso/retenção de valores, cancelamento de voo e SAC - demanda não resolvida/não respondida.

“Vivemos um momento extremamente desafiador, para a proteção e defesa do consumidor. E, vale notar, não apenas no Brasil, mas em nível mundial. Uma economia ‘movida à base de dados’ aumenta a complexidade dos desafios à nossa frente, exigindo de nós, no trato com questões relacionadas à proteção e defesa do consumidor, um imenso esforço de atualização e adaptação”, define o secretário Wadih Damous sobre os desafios do órgão para garantir políticas públicas que fortaleçam os direitos do consumidor.

**Acesso na íntegra aos dados dos boletins de 2023:**

[Boletim Sindec/ProConsumidor 2023](#)

[Boletim Consumidor.gov.br 2023](#)

**Fonte:** Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 11.03.2024