

O relatório “Consumidor em Números 2020” traz o panorama dos setores com maiores demandas e os assuntos mais reclamados

No ano em que os hábitos de consumo também foram afetados pela pandemia do coronavírus, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) monitorou diversos mercados e trabalhou para orientar e buscar soluções entre consumidores e fornecedores de todo país. As plataformas geridas pelo governo federal registraram mais de 3 milhões de reclamações em todo o país, conforme o boletim “Consumidor em Números 2020”, lançado nesta segunda-feira (15), pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

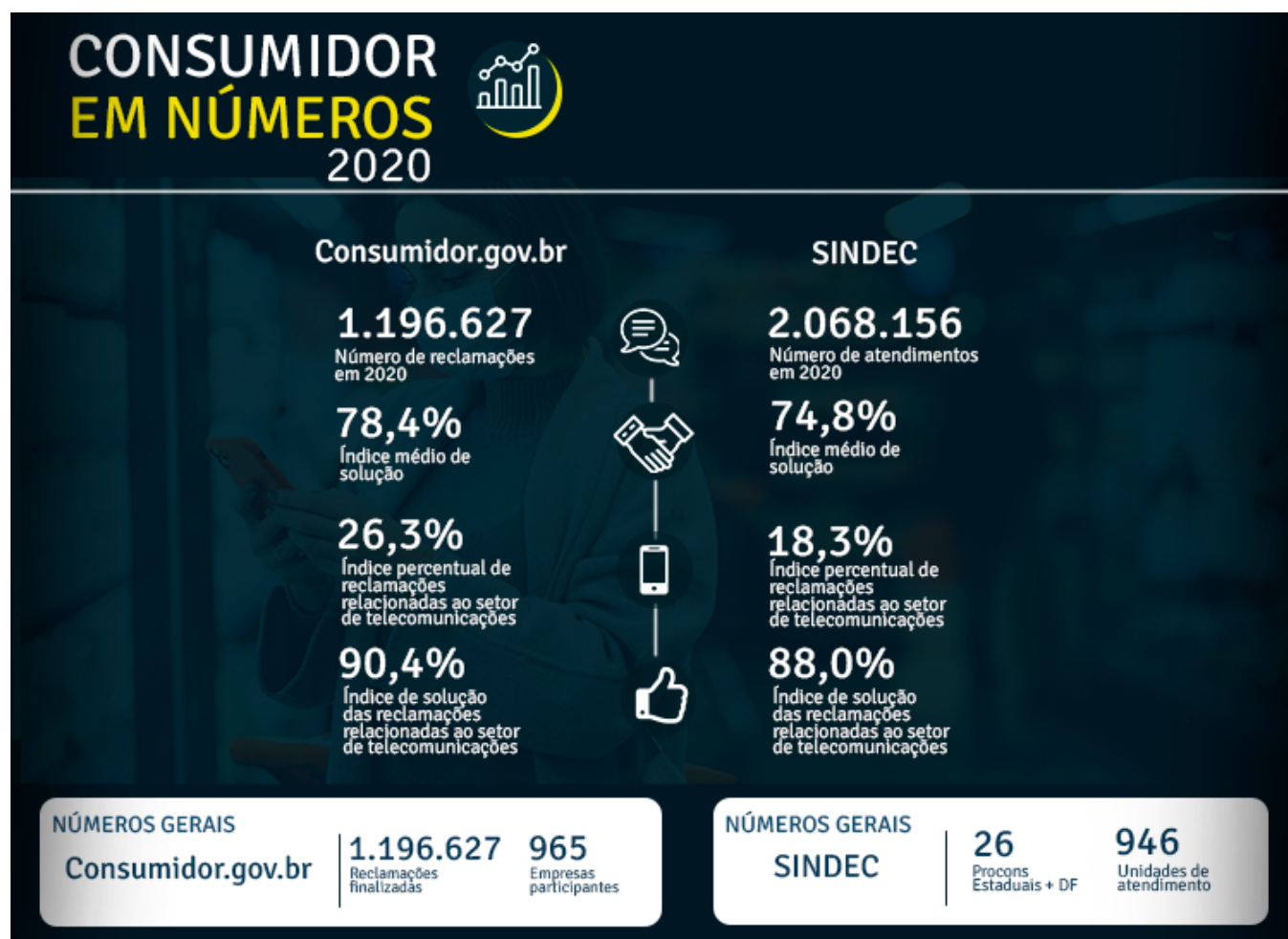
Segundo a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Domingues, a apresentação dos números são de extrema importância como forma de prestar contas à sociedade, além de retratar, fielmente, as reclamações dos consumidores brasileiros. “2020 foi um ano desafiador. Durante a pandemia, vimos mudanças significativas no comportamento do consumidor com o aumento do e-commerce e o compartilhamento de dados. Estamos trabalhando fortemente na proteção desses direitos para garantir ao consumidor uma maior liberdade nas escolhas de seus produtos e serviços, atendendo às suas necessidades, sem que ele possa ser colocado em risco”, explicou.

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

A publicação anual reúne os dados cadastrados no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), utilizado por Procons em todo o país, e da plataforma on-line consumidor.gov.br, administrada pela Senacon. Além desses dados, o documento deste ano traz informações de Recall e da Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

O diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Pedro Queiroz ressaltou a relevância desse balanço como forma de orientar para a construção de políticas públicas específicas às relações de consumo. “Trabalhamos para realizar um diálogo com esses segmentos e tentar construir soluções para que os consumidores não sejam afetados e que a defesa e a proteção deles sejam fortalecidas de modo a promover o bem-estar de toda a população”, frizou.

Mais de 1 milhão de reclamações registradas no portal Consumidor.gov.br no ano passado tiveram atendimento no prazo médio de até 8 dias. Cerca de 78% das demandas foram solucionadas. Já os Procons integrados ao Sindec realizaram mais de 2 milhões de atendimentos em 2020, com índice médio de solução também de 78%.



O setor de telecomunicação foi o mais demandado, com 18,3% das reclamações na plataforma oficial consumidor.gov.br, seguido por serviços financeiros (16,6%), varejo/comércio eletrônico (14,2%), energia elétrica (8,5%) e indústria (2,9%). Entre os assuntos que mais geraram reclamações estão bancos, financeiras e administradoras de cartão de crédito (26,8%), operadoras de telecomunicação (26,6%), comércio eletrônico (10%), transporte aéreo (5,5%) e bancos de dados e cadastros de consumidores (4,4%).

Na comparação entre 2019 e 2020, os segmentos que mais tiveram variação da quantidade de reclamação de um ano para o outro foram viagens, turismo e hospedagem, com crescimento de 427,8%, seguido por água e saneamento (280,2%) e energia elétrica (249,2%).

Recall

Em 2020, foram realizados 129 recalls de produtos. A maioria aconteceu no setor automotivo, seguido por medicamentos. Foi aferida a segurança de mais de 75 mil produtos, entre peças automotivas, veículos, brinquedos infantis, cerveja, alimentos e medicamentos. Essa é a maior quantidade de produtos analisada nos últimos 10 anos (um aumento de 300% em comparação com 2019 em números de produtos).

Educação para o consumo

A capacitação e a educação para consumo foi destaque em 2020. A Escola Nacional de Defesa do Consumidor registrou 38.438 matrículas. Um crescimento de 42,14% em relação a 2019.

Sobre o consumidor.gov.br - A plataforma é o serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo. O processo todo é feito on-

line, totalmente monitorado pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Senacon. Atualmente, a plataforma oficial conta atualmente com 992 empresas participantes.

O sistema foi desenvolvido pela Senacon e conta com o apoio de diversos órgãos gestores e de monitoramento, como Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Tribunais de Justiça, Agências Reguladoras, entre outros. Por meio dessas parcerias, foi possível ampliar o acesso à plataforma através de iniciativas de divulgação, incluindo a criação de espaços destinados à utilização do serviço dentro da estrutura física de vários desses órgãos.

Sobre o Sindec – O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor é uma política pública que, por meio de um conjunto de soluções tecnológicas, representa um eixo de integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de fortalecimento da ação coordenada entre seus órgãos, na linha do que determinam os artigos 105 e 106 da Lei nº 8.078.

Fonte: MJSP, em 15.03.2021