

# CONSUMIDOR: PROCONS REGISTRAM QUASE 2 MILHÕES DE ATENDIMENTOS EM 2021



*Questões ligadas a bancos foram as que mais geraram demandas.*

Os institutos de Defesa do Consumidor (Procons) registraram 1.823.797 atendimentos em todo o país, em 2021. Os dados constam do levantamento Consumidor em Números 2021, divulgado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom). A média é de 150 mil atendimentos mensais.

Já os atendimentos feitos pela plataforma Consumidor.gov.br somaram 1.434.101 reclamações finalizadas. Juntos, os dois canais totalizaram mais de 3,2 milhões de atendimentos no ano passado.

Nos casos dos Procons, as reclamações representaram a maior parte (78,9%), com 1.440.411 atendimentos. Na sequência, estão consultas e orientações prestadas aos consumidores pelos Procons, com 343.030 atendimentos (18,8%).

Os dados, divulgados nesta segunda-feira (14/03), mostram ainda mais 40.356 atendimentos classificados como Extra Procon, que representam 2,2% do total e se referem a orientações nos casos em que não há relação de consumo.

Os setores que mais levaram os consumidores aos Procons foram os serviços financeiros, com 21,6% dos atendimentos; operadoras de telecomunicações, com 17,4%; Varejo e Comércio Eletrônico, com 10,6%; Concessionárias de Energia Elétrica, com 5,2% e Indústria, com 3,1% dos atendimentos registrados.

Questões relacionadas aos bancos foram os assuntos que mais geraram demandas dos consumidores. Os dados mostram que, em 2021, foram 184.209 atendimentos relacionados aos bancos comerciais, o que representa 10,3% do total de atendimentos.

Nas sequência, vêm questões relacionadas à telefonia celular (9,7%), com 172.791 atendimentos; energia elétrica (5,7%), com 102.169 atendimentos; na quarta posição temas relacionados ao cartão de crédito (5,3%), com 93.662 atendimentos; e telefonia fixa (4,7%), com 84.150 atendimentos.

## **Plataforma**

Entre os principais problemas relatados pelos consumidores estão as cobranças, que representaram 37,1% das reclamações e 660.952 atendimentos; em seguida, problemas com contrato, com 16% das reclamações, totalizando 285.457 atendimentos; e problemas de vício ou má

qualidade de produto ou serviço, com 241.819 atendimentos, representando 13,6% do total.

Além dos atendimentos nos Procons, o boletim traz dados relativos à plataforma Consumidor.gov.br. Lançada em 2014, a ferramenta já registrou mais de 5 milhões de reclamações e conta com uma base de 3,5 milhões de usuários cadastrados e mais de 1.148 empresas credenciadas.

Segundo o boletim, em 2021, foram 1.434.101 reclamações finalizadas e 183 novas empresas cadastradas.

*"Atualmente, 78% das reclamações registradas na plataforma são solucionadas pelas empresas participantes, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias", diz o documento.*

No ano passado, os bancos, financeiras e administradoras de cartão (29%), as operadoras de telecomunicações (21,1%), o comércio eletrônico (7,4%), transporte aéreo (7,1%); empresas de pagamento eletrônico (4,5%) foram os mais reclamados pelos consumidores que acessaram a plataforma.

Dentre os outros assuntos mais reclamados, destacam cartão de crédito/débito/loja, com 9,2% das reclamações e 131.647 atendimentos. Em seguida vem crédito consignado/cartão de crédito consignado/RMC (para beneficiários do INSS), com 7,7% do total de atendimentos e 110.211 reclamações.

Em seguida aparecem assuntos relacionados a transporte aéreo (7,5%), com 107.960 atendimentos, seguido de bancos de dados e cadastro de consumidores (5,7%), com 81.945 atendimentos e, ainda, as reclamações relacionadas à telefonia móvel pós-paga (5,3%), com 75.765.

Com relação às principais queixas apresentadas pelos na plataforma Consumidor.gov.br, questões relativas a cobranças e contestações aparecem como as mais reclamadas em 2021, totalizando 52,1% das reclamações. Problemas relacionados a contrato/oferta aparecem com 23,8%; seguido de atendimento/SAC, com 19,1%. Em quarto, aparecem problemas relacionados à Informação, com 6,9% e, em quinto lugar, problemas relativos à entrega do produto, com 5,3% das reclamações.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/cp3.masterix.inf.br/noticia/2753/consumidor-procons-registram-quase-2-milhoes-de-atendimentos-em-2021-em-06/04/2026-15:10>