MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA

consumidor.gov.br

Balanço do Consumidor.gov.br

15.06.2015

Consumidor.gov.br

- O Consumidor.gov.br é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet, viabilizado por meio de plataforma tecnológica de informação, interação e compartilhamento de dados, monitorada pelos órgãos de defesa do consumidor e pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, com o apoio da sociedade.

- A ferramenta, concebida com base em princípios de transparência e controle social, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e execução de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor.

Consumidor.gov.br

- A participação das empresas na plataforma é voluntária e é preciso aderir formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

- Lançada oficialmente em 27 de junho de 2014, a plataforma já registrou mais de 100 mil reclamações e conta com uma base de 110 mil usuários cadastrados e 247 empresas credenciadas.

Consumidor.gov.br em Números*

103.742 reclamações finalizadas

110.252 usuários cadastrados

247 empresas credenciadas

*Em Maio/15

Indicadores*

Índice Médio de Solução: **77,9%**

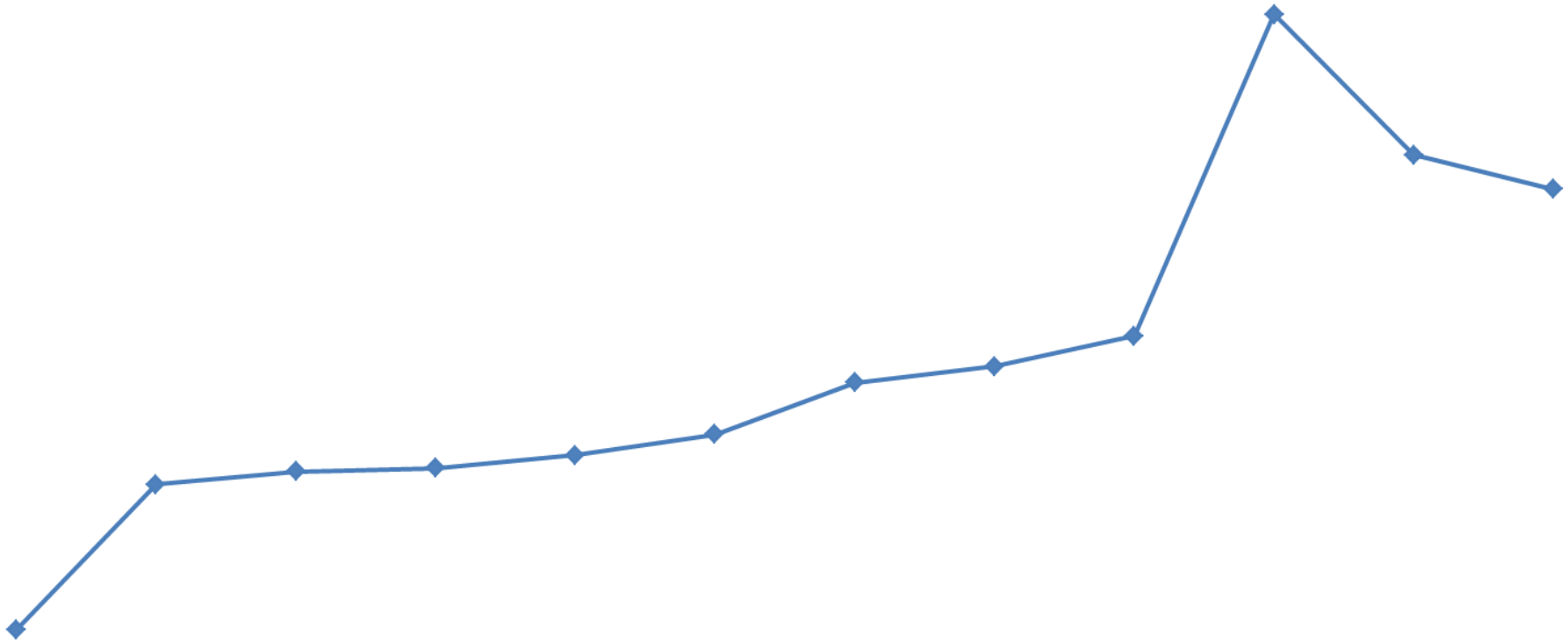
Percentual de Reclamações Respondidas: **99,7%**

Prazo Médio de Resposta: **6,8 dias**

Nota Média do Consumidor: **3,1** (escala de 1 a 5)

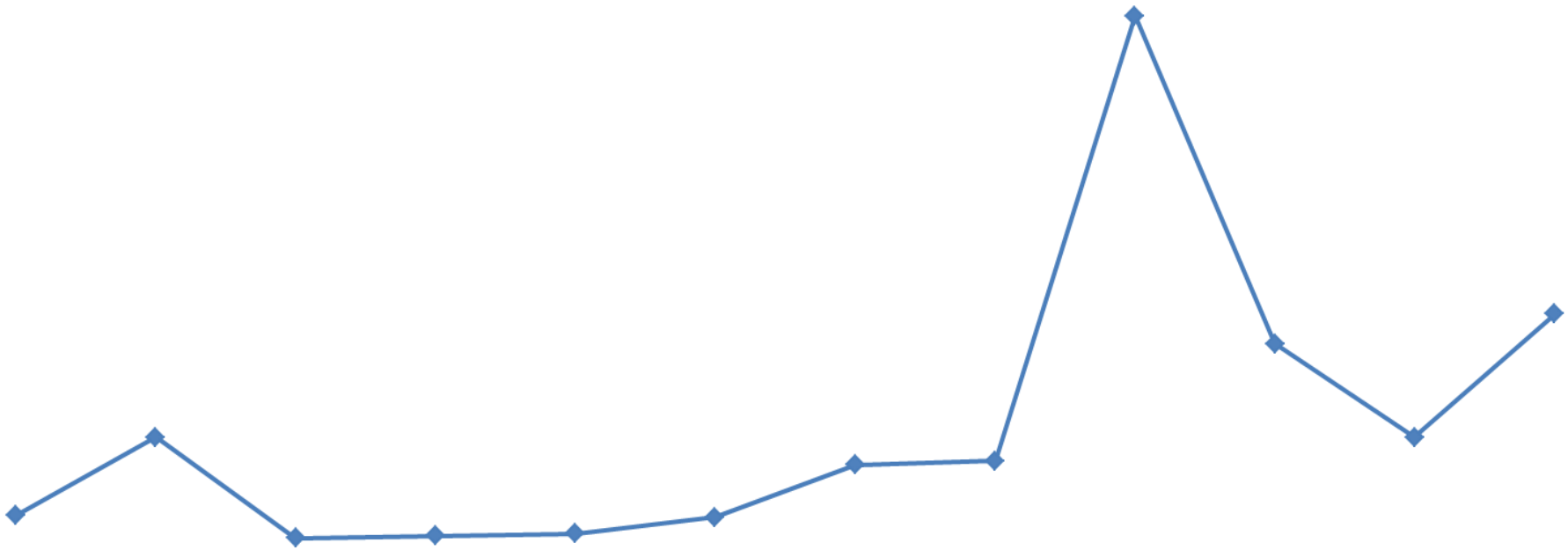
*Em Maio/15

Evolução da Quantidade de Reclamações



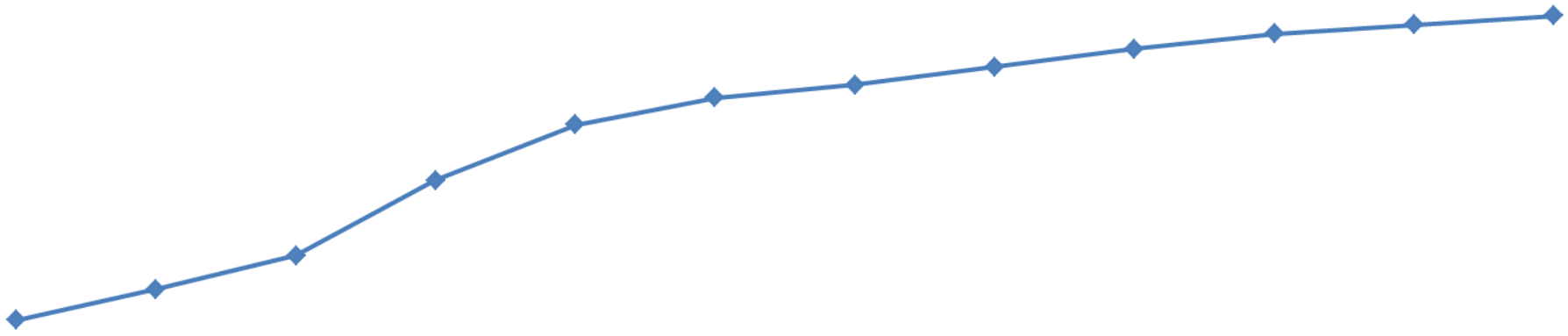
Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio
585	5.015	5.404	5.517	5.901	6.545	8.116	8.619	9.546	19.349	15.057	14.018

Evolução - Consumidores Cadastrados



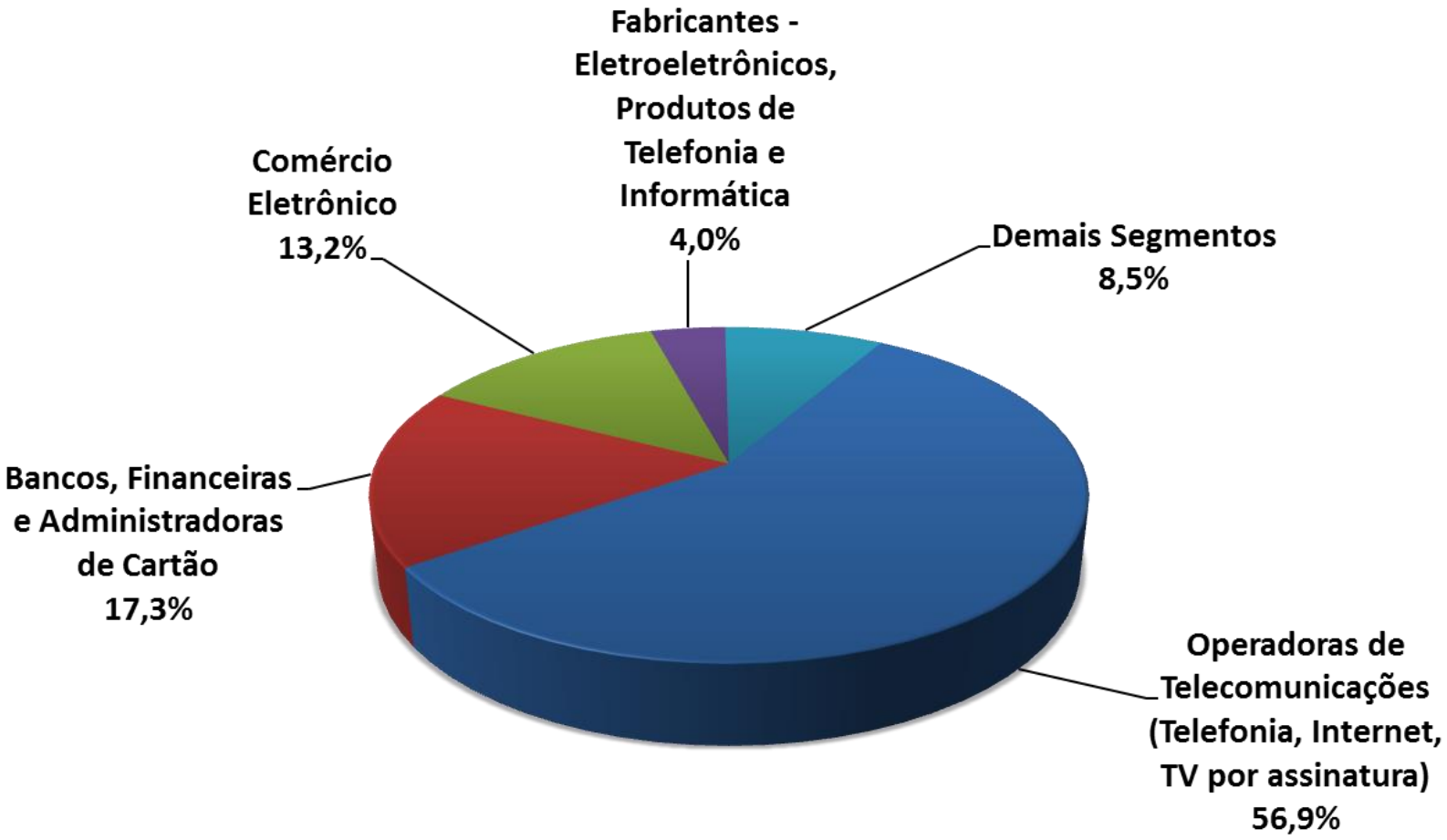
Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio
5.543	8.693	4.639	4.720	4.805	5.465	7.595	7.746	25.707	12.470	8.698	13.674

Evolução - Empresas Cadastradas



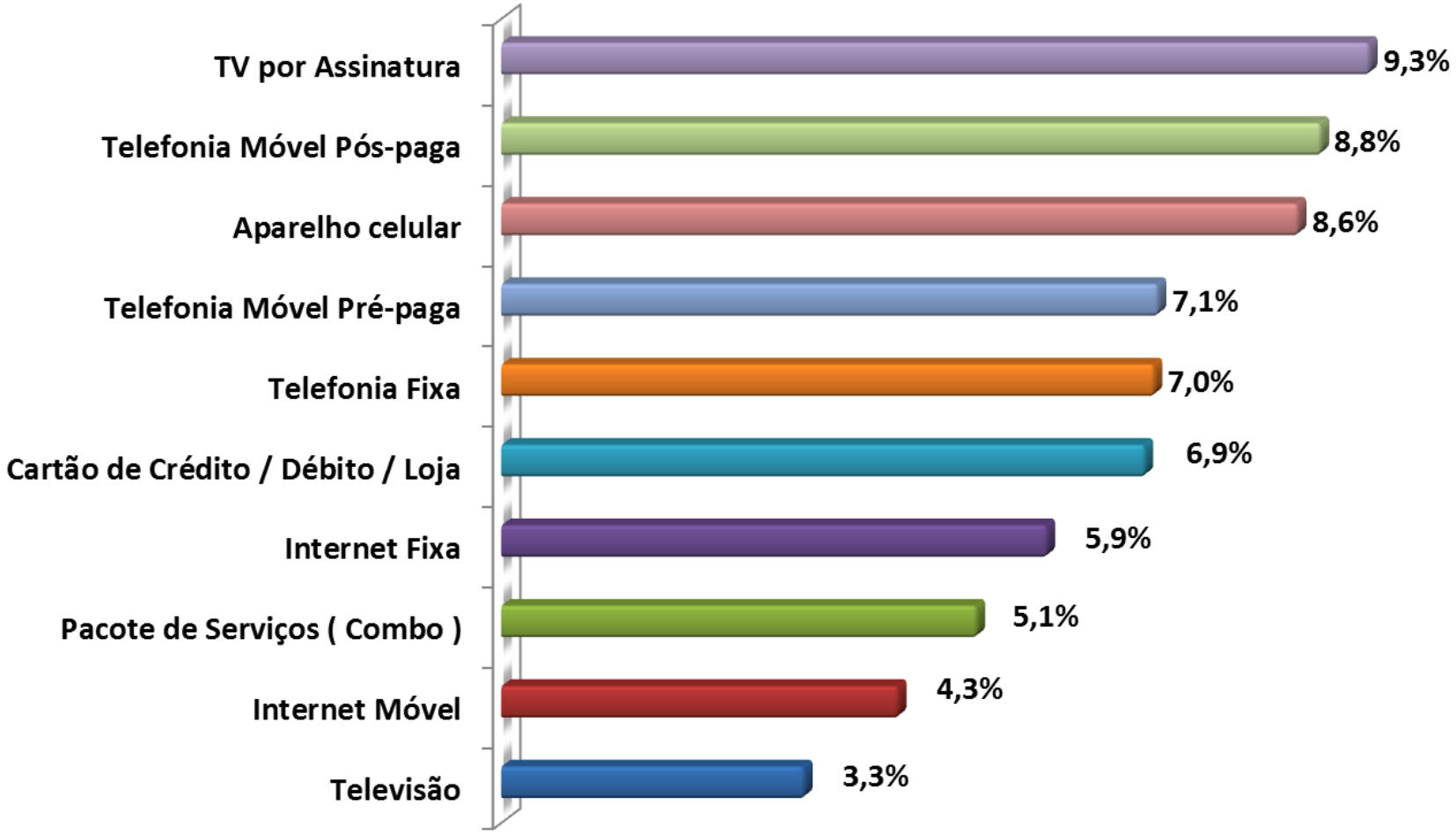
Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio
110	124	139	173	198	210	216	224	232	239	243	247

Reclamações por Segmento



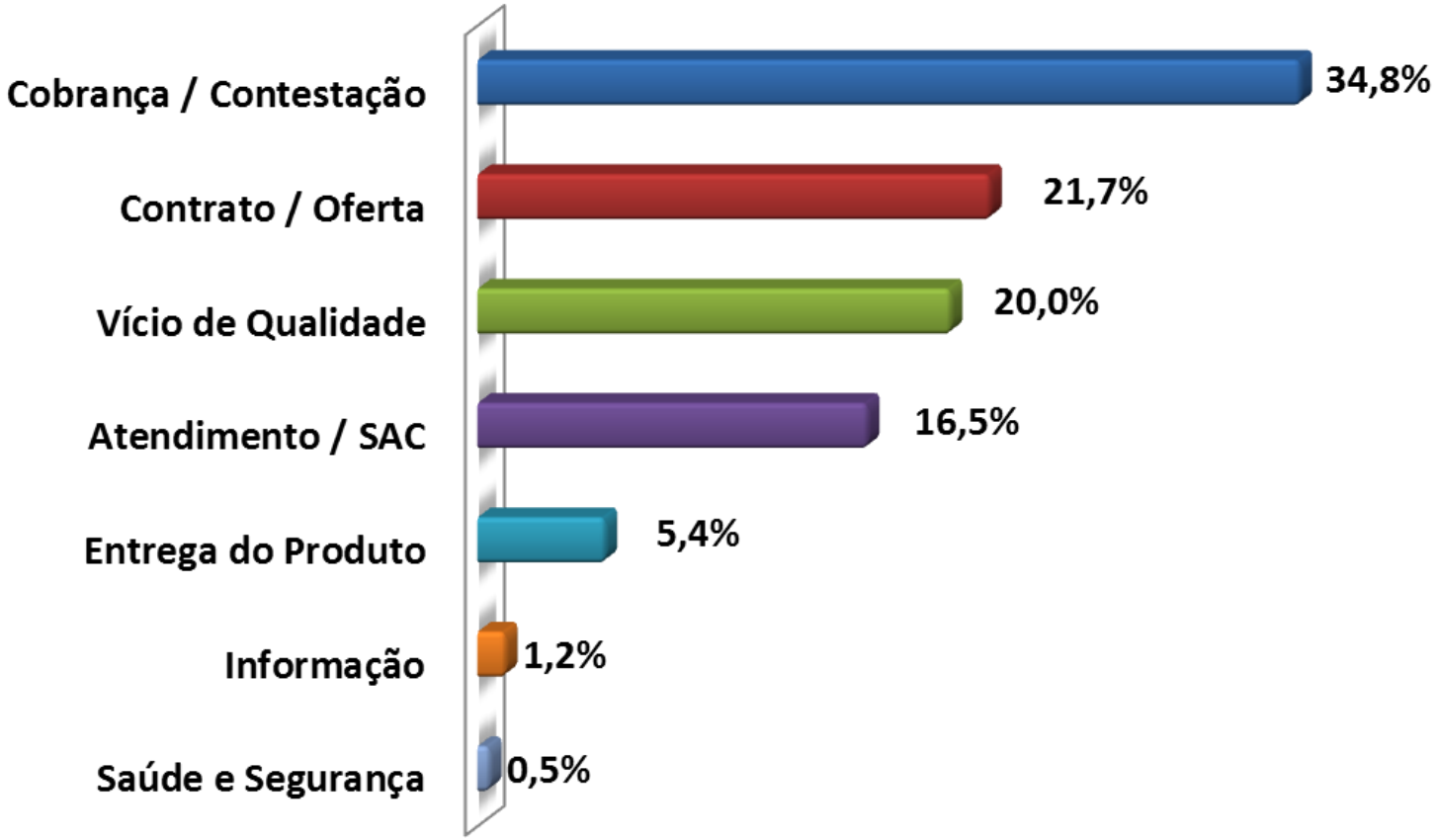
*Dados de Jun/14 a Mai/15

Assuntos mais Reclamados



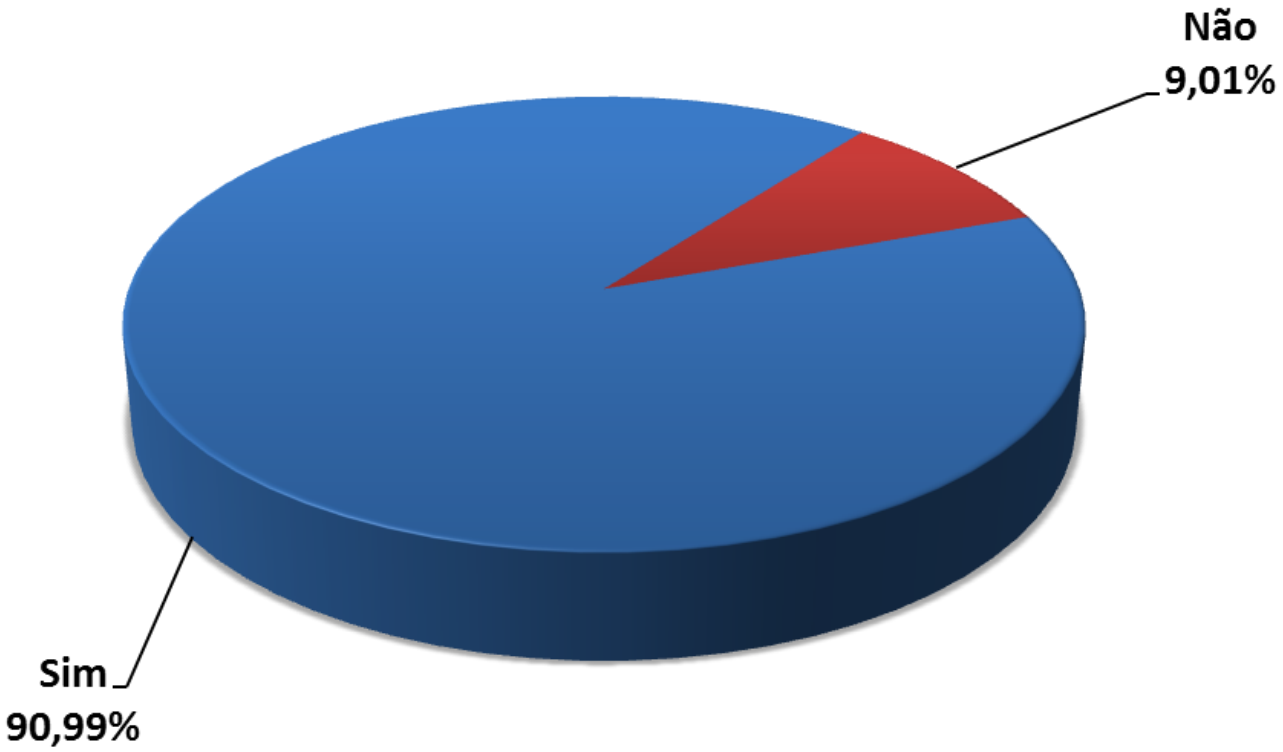
*Dados de Jun/14 a Mai/15

Principais Problemas



*Dados de Jun/14 a Mai/15

Procurou a empresa antes?



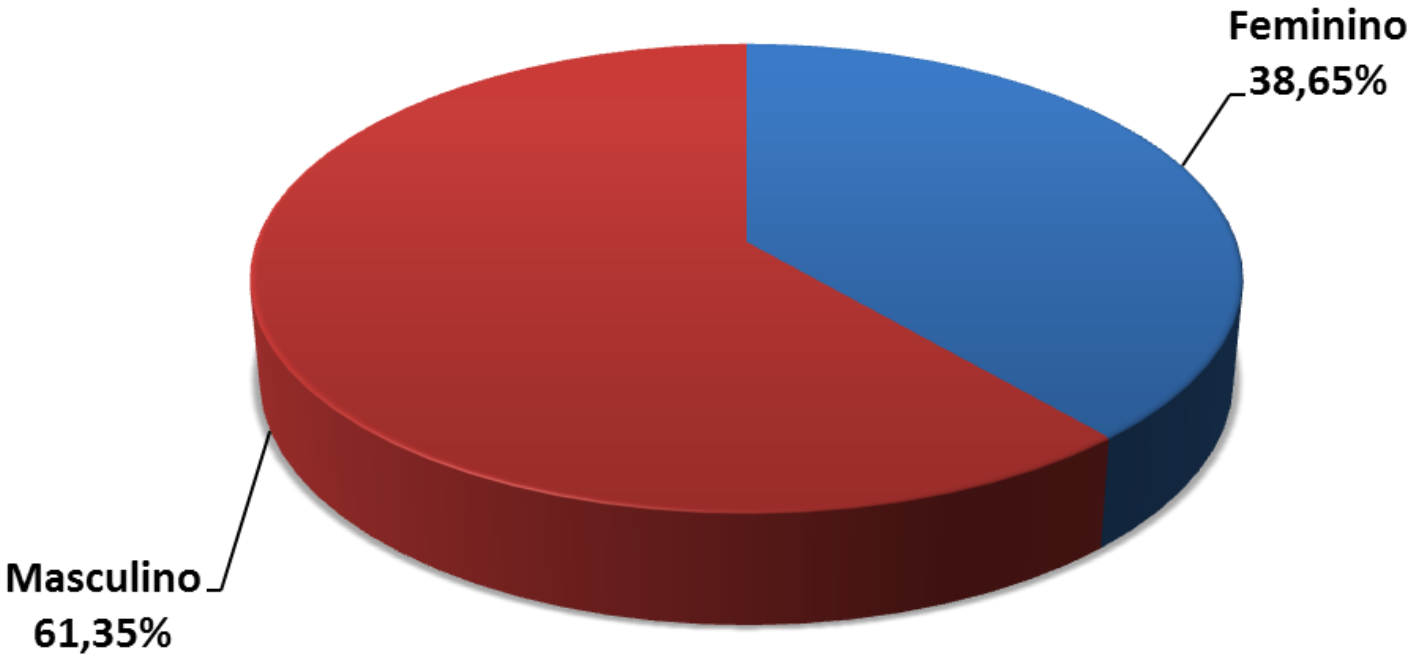
*Dados de Jun/14 a Mai/15

Como comprou / contratou?

Forma de Contratação	Quantidade	%
Telefone	29.976	28,9%
Loja física	25.239	24,3%
Internet	24.292	23,4%
Não comprei / contratei	18.873	18,2%
Domicílio	3.112	3,0%
Ganhei de presente	1.119	1,1%
Stand, feiras e eventos	853	0,8%
Catálogo	278	0,3%
Total	**103.742**	**100,0%**

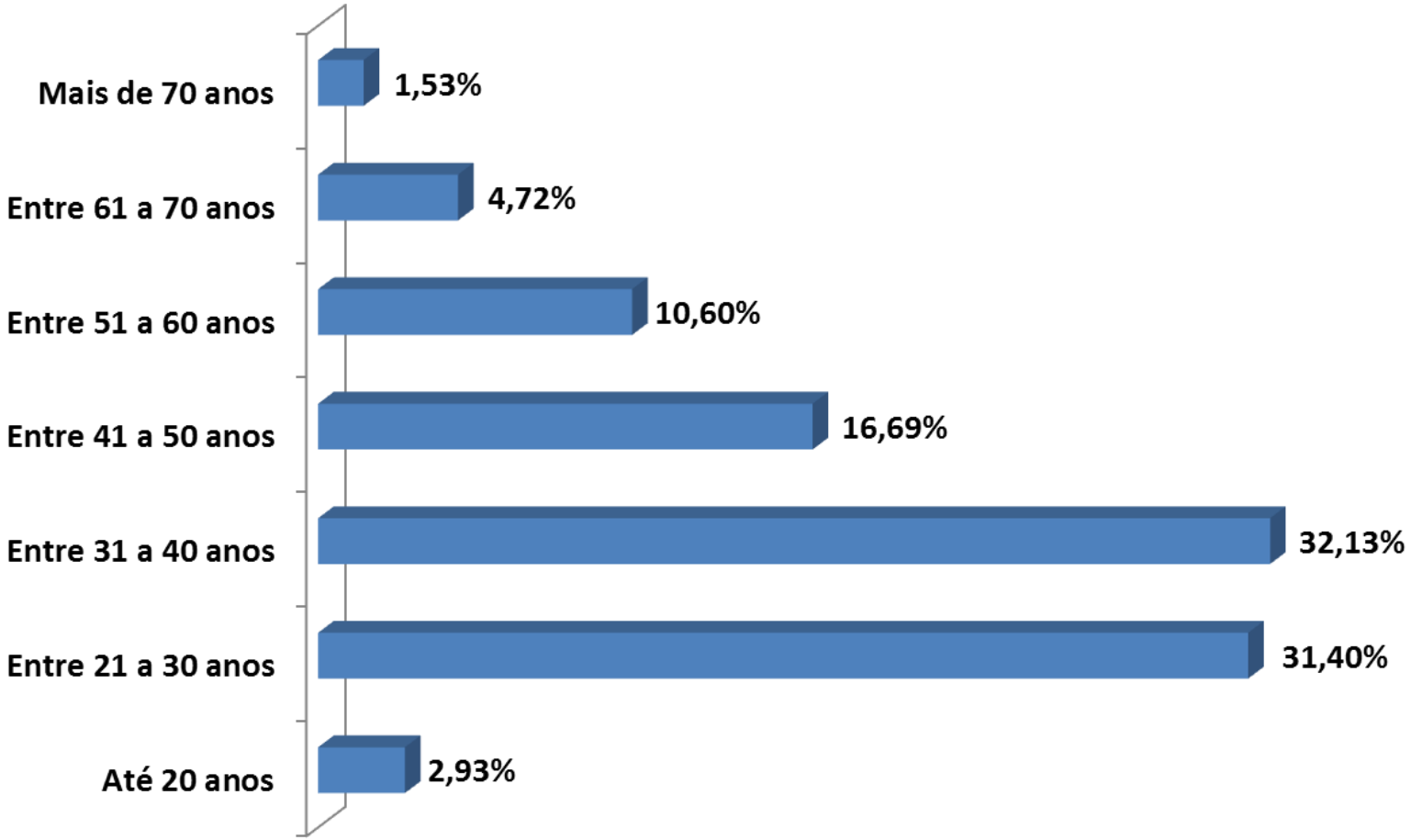
*Dados de Jun/14 a Mai/15

Reclamações por Gênero



*Dados de Jun/14 a Mai/15

Reclamações por Faixa Etária



*Dados de Jun/14 a Mai/15

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA