

INSATISFAÇÃO: AUMENTA O NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A CRÉDITO CONSIGNADO



As reclamações do setor aumentaram 683% em 2019.

O número de reclamações relacionadas a crédito consignado aumentou 683% durante o ano de 2020, na plataforma digital consumidor.gov.br, administrada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Foi o maior salto percentual, muito além dos 427% verificados no setor de viagens, turismo e hospedagem – bastante afetado pela pandemia da covid-19. Considerando todos os setores, a plataforma recebeu 53% mais queixas que em 2019.

Segundo o diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, Pedro Queiroz, ao longo do ano passado foram registradas cerca de 71 mil reclamações de assalariados, aposentados e pensionistas que fizeram um empréstimo a ser pago em prestações descontadas diretamente de seus vencimentos, além de outras 17 mil específicas de servidores públicos.

“Somadas as duas modalidades, o total de reclamações, de aproximadamente 88 mil, fazem com que este seja o segundo tema mais reclamado na plataforma”, declarou Queiroz, nesta segunda-feira (15/03), durante apresentação do boletim Consumidor em Números, que apresenta um balanço anual das reclamações registradas nas duas principais bases de dados públicos sobre o tema, a consumidor.gov.br e o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec). O tema mais reclamado na plataforma é cartão de crédito e débito.

Ainda durante o evento, a secretária Nacional do Consumidor, Juliana Domingues, destacou que as reclamações envolvendo o empréstimo consignado preocupam a pasta, que, além de monitorar as empresas que fornecem esta modalidade de crédito, vem oferecendo, por meio da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, cursos gratuitos sobre educação financeira como forma de instruir as pessoas a evitarem o superendividamento. Segundo ela, o número de matrículas para cursos à distância cresceu 42% no ano passado.

Pandemia

Em 2020, a plataforma consumidor.gov.br recebeu um total de 1.196.627 reclamações. É um número não só 53% superior ao resultado de 2019, como representa quase que um terço de todas as queixas registradas desde que o serviço foi criado, em 2014.

De acordo com Juliana, o aumento já era esperado, ainda que não nesta proporção. *“Por conta das medidas de distanciamento e isolamento social adotadas em alguns estados, muitos Procons tiveram que fechar suas portas. Com isso, em alguns momentos, alguns registros que os consumidores costumemente faziam nos Procons ficaram inviabilizados e passaram a ser dirigidos à plataforma”*, comentou a secretária nacional, acrescentando que o rol de setores e o número de empresas monitorados pela plataforma foi ampliado em virtude da pandemia.

Considerando apenas a plataforma, os serviços que mais geraram queixas no ano passado foram os cartões de crédito e débito; bancos de dados e cadastros de clientes; telefonia móvel pós-paga; crédito consignado geral (excluídos os empréstimos feitos a servidores públicos) e transporte aéreo.

Já no Sindec, os serviços de telefonia celular continuam como o que mais gera reclamações de consumidores insatisfeitos. O que, para Juliana, também se explica, em parte, pelo contexto de isolamento social. Em seguida vem energia elétrica, bancos comerciais e telefonia fixa. Mas o aumento mais substancial registrado no Sindec veio do setor de turismo.

“Muito por conta do fechamento de fronteiras e da redução inicial de 94% da malha aérea brasileira”, acrescentou Juliana. *“Mas estamos falando de um mercado extremamente pulverizado, de grandes redes hoteleiras a pequenas pousadas. Estamos trabalhando em um acordo de cooperação técnica com o Ministério do Turismo para solucionar estas questões”*, revelou a secretária, chamando a atenção para o fato de que, mesmo com alguns Procons tendo reduzido seus atendimentos, alguns setores, como comércio eletrônico e turismo somaram um maior número de queixas que em 2019. *“Em regra, todos [os segmentos] deveriam ter diminuído em razão da impossibilidade dos consumidores poderem registrar suas demandas nos Procons durante o pico da pandemia”*.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/1963/insatisfacao-aumenta-o-numero-de-reclamacoes-relacionadas-a-credito-consignado> em 28/09/2026 20:45