

PROCON: Empréstimo consignado lidera reclamações de consumidores em 2025



Cobranças indevidas, fraudes e golpes financeiros colocam o crédito no topo das queixas registradas pelo Procon em Minas.

O empréstimo consignado foi o segmento mais reclamado pelos consumidores em 2025, segundo balanço divulgado pelo Procon em Minas Gerais. Das 2.827 reclamações formalizadas ao longo do ano, 206 — o equivalente a 7,29% do total — tiveram como alvo esse tipo de crédito. Quando somadas às queixas relacionadas ao empréstimo pessoal, o percentual sobe para 11,15%, consolidando o setor financeiro como o principal foco de insatisfação dos consumidores.

Na sequência do ranking aparecem os cartões de crédito, responsáveis por 194 reclamações (6,86%), seguidos pelas associações de aposentados, que concentraram 145 registros (5,13%), em grande parte relacionados a descontos indevidos em benefícios previdenciários. Eletrodomésticos e eletroeletrônicos (4,42%) e os chamados “combos” de TV por assinatura, telefonia e internet (4,1%) completam a lista dos cinco segmentos mais reclamados.

O levantamento também aponta que as cobranças indevidas ou abusivas foram o principal motivo das reclamações em 2025. Ao todo, 1.124 registros — cerca de 40,1% do total — tiveram esse tipo de irregularidade como foco. Também se destacaram queixas por descumprimento de contratos, fraudes e atraso ou não entrega de produtos e serviços.

Entre as empresas mais citadas pelos consumidores estão operadoras de telefonia, concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras. O ranking é liderado pela Claro, com 93 reclamações (3,1%), seguida por Vivo (88), Banco BMG (81) e Caixa Econômica Federal (75).

Outro dado que chama a atenção é o aumento de relatos envolvendo golpes financeiros, especialmente contra idosos. O Procon identificou crescimento na procura de vítimas que relatam fraudes praticadas por criminosos que se passam por funcionários de bancos ou financeiras, utilizando ligações telefônicas e mensagens por SMS ou aplicativos de mensagens. Nesses casos, os consumidores são orientados a registrar ocorrência e encaminhados à Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor para investigação.

A orientação das autoridades é para que familiares redobrem a atenção com idosos, alertando sobre abordagens suspeitas e reforçando que não se deve fornecer dados pessoais ou bancários por telefone ou mensagens. A recomendação é encerrar o contato imediatamente, apagar a mensagem e bloquear o remetente, como forma de prevenir prejuízos financeiros.

