

BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição N° 09 -
Setembro a Dezembro/ 2025

FORNECEDOR EM FOCO



APRESENTAÇÃO

Dando continuidade ao rigor estatístico de todos os informes da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), o *Boletim Informativo: Fornecedor em Foco*, em sua 9ª edição, consolida a publicação que inaugurou mais um formato de divulgação de indicadores comportamentais dos grandes fornecedores, ao mesmo tempo que vem tornando público os mais atualizados dados da atividade de defesa dos consumidores do Procon/JF.

A partir dos resultados das audiências, o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) realizou um recorte dos fornecedores que se destacaram de forma positiva ou negativa, em relação à resolutividade em audiências. O objetivo é fazer uma análise sistemática desses comportamentos, em âmbito nacional, administrativa e judicialmente, transformando dados em informações.

Além de dar cumprimento aos deveres constitucionais do Procon/JF, o intuito deste trabalho é fomentar uma mudança de comportamento nos fornecedores negativamente destacados. A publicação visa incentivar a criação de meios eficientes de controle de qualidade e segurança em produtos e serviços, criar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo e estimular a conduta positiva dos fornecedores com baixo índice de conciliação.

Por fim, o *Fornecedor em Foco* reforça o convite para que o leitor se debruce sobre cada um dos destaques estudados, em uma iniciativa de transparência ativa, governança e democracia das informações. A linguagem objetiva e pedagógica empregada ao longo do boletim é um chamado para que os consumidores se apropriem desses conteúdos e, considerando as informações baseadas em evidências, tenham asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Boa leitura!

Tainah Moreira Marazzo da Costa
Superintendente do Procon



FOCO NA TRANSPARÊNCIA E NA SOLUÇÃO

Período de referência: 01/09/2025 a 31/12/2025

No terceiro quadrimestre de 2025, a Agência de Proteção e Procon, órgão de Defesa do Consumidor da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), realizou mais de **1.636 audiências** com o objetivo de intermediar a resolução de conflitos de consumo entre clientes e fornecedores. Entre as conciliações realizadas, alguns fornecedores se destacaram, de maneira positiva ou negativa em relação à resolução das demandas.

Com base nisso, o Procon/JF conduziu uma pesquisa sobre esses fornecedores nas audiências ocorridas no Procon/JF e em todo o país, com foco na conduta adotada em relação ao cumprimento das legislações de consumo, ao longo do mesmo período.

FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025

Procon - Juiz de Fora

Analizados os registros de reclamações realizadas no quadrimestre, 10 fornecedores se destacaram no ranking:

TOP 10 Fornecedores mais reclamados

1º	Tim	6º	Cemig
2º	Oi/Mileto/Nio	7º	Vivo - Telefônica (GTV)
3º	Mercantil do Brasil	8º	Caixa Econômica
4º	BMG	9º	Claro
5º	Grupo Casas Bahia	10º	Agibank

As empresas mais reclamadas no período nos indicam, quais fornecedores tendem a aparecer nos boletins futuros.

Quanto maior o número de reclamações em desfavor de um fornecedor, maiores são as chances dessa empresa ser mais frequentemente convocada para audiências.

Portanto, ao observar o ranking apresentado, é essencial estar atento aos nomes que se repetem nas publicações do Procon/JF, porque esse é um importante marcador para demonstrar a reputação do fornecedor no mercado consumerista.

*Dentre as empresas presentes no TOP 10, os fornecedores que, durante o período de referência, também estiveram presentes nos registros de denúncias, foram: **Tim, Oi, Banco Mercantil do Brasil, Banco BMG, Casas Bahia, Cemig, Caixa Econômica Federal e Vivo.**

A **Oi está em Recuperação Judicial, e, durante o processo, a empresa foi dissolvida e vendida. A **NIO** assumiu as operações de banda larga, e a **Mileto**, a TV por assinatura.

AUDIÊNCIAS REGISTRADAS

SETEMBRO A DEZEMBRO DE 2025

Dentre os fornecedores mais convocados para audiências durante o período de referência, destacam-se:

TOP 10 Fornecedores mais convocados para audiências no Procon de Juiz de Fora

1º	Oi/Mileto/Nilo	7º	Vivo telefônica (GTV)
2º	Caixa Econômica	7º	Banco Pan
3º	Itaú	8º	Tim
4º	Banco Mercantil	8º	Magazine Luiza
4º	BMG	9º	Banco Bradesco
5º	Grupo Casas Bahia	10º	Cemig
6º	ARS comércio de móveis e serviços		

Esse ranking ilustra os fornecedores que mais foram convocados para audiências, em razão da ineficiência na resolução das reclamações, por meio das tratativas anteriores, ou seja, as realizadas por telefone e carta.

A repetição presente nos rankings, não apenas demonstra o recorrente comportamento inadequado desses fornecedores, como também apontam a falta de eficácia na resolução dos problemas criados por eles.

* Dentre as empresas presentes no TOP 10, a **Tim** foi o único fornecedor que, durante o período de referência, também esteve presente nos registros de denúncias.

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES NO PROCON/JF

A seguir, os rankings das duas últimas edições do Fornecedor em Foco, ao lado do atual boletim, para comparar o desempenho na capacidade de resolução dos conflitos, durante as audiências realizadas.

Destaca-se que a **lógica de classificação desse ranking é pautada na Taxa de Resolutividade do fornecedor**. Portanto, quanto maior for a posição da empresa, maior serão os números de casos resolvidos, e, com isso, melhor será a reputação do fornecedor dentro do Procon/JF.

Para simplificar a leitura desse comparativo, duas formas complementares para visualização dos dados foram desenvolvidas. Na primeira, os rankings dos três boletins, lado a lado, para observar a melhora ou a piora dos fornecedores ao longo dos períodos; e, na segunda, um resumo do desempenho desses fornecedores, apresentando os aumentos e as quedas de resolutividade com seus devidos percentuais de variação.

Adianta-se que a maior parte dos fornecedores estudados neste quadrimestre apresentou aumento na taxa de resolutividade.

Apesar de demonstrar melhora, em comparação aos dois primeiros quadrimestres do ano, o desempenho dessas empresas continua insatisfatório, pois com exceção dos fornecedores TIM e VIVO, todos os presentes no ranking apresentaram taxa de resolutividade inferior a 50%, ou seja, em menos da metade das audiências esses fornecedores ofertaram proposta de acordo.

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES NO PROCON/JF

Os fornecedores **Tim**, **Oi/Mileto/Nio Fibra**, **Grupo Casas Bahia**, **Cemig**, **Bradesco**, **Magazine Luiza**, **Mercantil do Brasil** e **BMG** mantiveram-se no ranking de empresas de resolutividade, não apenas neste estudo, como também nos últimos dois boletins. Todos os sete fornecedores apresentaram ampla variação na resolutividade ao longo desses 12 meses.

Abaixo, a variação de todos os fornecedores citados nas últimas edições do Fornecedor em Foco:

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES

Ranking - Resolutividade em Audiências

2025

Janeiro a Abril	Maio a Agosto	Setembro a Dezembro
1º Tim: 54,8% ↓	1º Tim: 77,4% ↓	1º Tim: 82,3% ↓
2º Oi: 43,5% ↓	2º Oi: 44,6% ↓	2º Vivo: 55,5% ↑↑
3º Via Varejo: 33,3% ↓	3º Via Varejo: 37,8% ↓	3º Magazine Luiza: 38,2% ↓
4º Cemig: 32,9% ↓	4º Ars Comercio De Moveis E Serviços: 33,3% ↑↑	4º Via Varejo: 35% ↓
5º Bradesco: 28,0% ↓	5º Cemig: 31,4% ↓	5º Cemig: 32,2% ↓
6º Magazine Luiza: 27,0% ↑↑	6º Bradesco: 28,6% ↓	6º Bradesco: 30,3% ↓
7º Mercantil: 23,1% ↓	7º Magazine Luiza: 24,3% ↓	7º BMG: 27,2% ↓
8º BMG: 19,1% ↓	8º BMG: 22,6% ↓	8º Caixa Econômica: 23,5% ↑↑
9º Pan: 18,5% ↑↑	9º Mercantil: 22% ↓	9º Oi: 17,7% ↓
10º Caixa Econômica: 16,7% ↑↑	10º Grupo Mercado Livre: 14,3% ↑↑	10º Mercantil: 13,6% ↓
11º Itaú: 12,7% ↓	11º Agibank: 9,8% ↑↑	11º Pan: 5,5% ↑↑
		12º Itau: 4,4 ↑↑
		13º Ars Comercio De Moveis E Serviços:* 0% ↓
Claro ↓↓	Caixa Econômica ↓↓	Agibank ↓↓
Vivo ↓↓	Pan ↓↓	Grupo Mercado Livre ↓↓
Agibank ↓↓	Itaú ↓↓	

Legenda:

- ↑ Aumentou a resolutividade
- ↓ Diminuiu a resolutividade
- ↑↑ Entrada no ranking = Aumento repentino na resolutividade
- ↓↓ Saída do ranking = Queda repentina na resolutividade

No quadro abaixo, **9 fornecedores apresentaram variação positiva na resolutividade**, enquanto outros **7 fornecedores demonstraram variação negativa**.

Fornecedor	Resolutividade			Média Acumulada (3 Boletins)	Em comparação ao último período	Variação
	2024	2025	2025			
	Janeiro - Abril	Mai - Agosto	Setembro - Dezembro			
Tim	74,76%	77,42%	82,35%	78,18%	Aumento	6,37%
Oi	45,45%	44,58%	14,52%	34,85%	Queda	-67,43%
Grupo Casas Bahia	33,33%	37,78%	34,15%	35,09%	Queda	-9,60%
Ars Comercio De Moveis E Servicos	0,00%	33,33%	0,00%	11,11%	Queda	-100,00%
Cemig	32,86%	31,43%	29,03%	31,11%	Queda	-7,63%
Bradesco	28,00%	28,57%	30,30%	28,96%	Aumento	6,05%
Magazine Luiza	27,03%	24,32%	38,24%	29,86%	Aumento	57,21%
BMG	19,12%	22,58%	27,27%	22,99%	Aumento	20,77%
Mercantil do Brasil	23,08%	22,03%	13,64%	19,58%	Queda	-38,10%
Grupo Mercado Livre	0,00%	14,29%	26,92%	13,74%	Aumento	88,46%
Agibank	9,46%	9,76%	11,11%	10,11%	Aumento	13,89%
Itaú	12,70%	9,38%	4,44%	8,84%	Queda	-52,64%
Claro	38,88%	33,33%	37,04%	36,42%	Aumento	11,12%
Vivo	37,03%	44,00%	52,78%	44,60%	Aumento	19,95%
Pan	18,52%	13,04%	5,56%	12,37%	Queda	-57,36%
Caixa Econômica Federal	16,67%	14,29%	21,57%	17,51%	Aumento	50,94%

Os fornecedores **Oi**, **Banco Itaú** e **Banco Pan** estão em constante queda de resolutividade nesses últimos 12 meses, tornando-se os **piores desempenhos do ranking durante o último ano**.

O fornecedor **ARS Comércio de Móveis**, apresentou um aproveitamento de 0% de resolutividade, ou seja, não resolveram nenhuma das audiências às quais foram convocados. Em contrapartida, os fornecedores Tim, Magazine Luiza, Mercado Livre e Caixa Econômica demonstraram aumento de resolutividade durante o mesmo período.

FIQUE DE OLHO!



Segmentados por faixas de frequência de convocação em tratativas por audiência, os fornecedores mais convocados foram separados, com o fim de elaborar três rankings de grande interesse para a análise dessas empresas durante o período. Tais rankings buscam mostrar os fornecedores em destaque, nas seguintes categorias: fornecedores que mais realizam acordos, fornecedores que menos realizam acordos e fornecedores que não realizaram acordos dentro do quadrimestre.

TOP 3 Melhores Resolutividades

Setembro a Dezembro

- 1º **Tim S.A.**
- 2º **Vivo**
- 3º **Magazine Luiza**

Dentre as empresas mais convocadas, estas são as que melhor desempenharam no período. A TIM, apresentou uma resolutividade de 82,35%, enquanto a Vivo e o Magazine Luiza, respectivamente, demonstraram taxas de resolutividade de 55,56% e 38,24%.

TOP 3 Piores Resolutividades

Setembro a Dezembro

- 1º **Banco Pan**
- 2º **Itaú**
- 3º **Banco Mercantil do Brasil**

Dentre os fornecedores que menos realizaram acordos nas audiências, destacam-se o Banco Pan, o Banco Itaú e o Banco Mercantil do Brasil com menor taxa percentual de resolutividade. Todos esses fornecedores estão presentes, também, no ranking de empresas mais convocadas do período, apresentado logo ao início deste boletim. Significa que, além de serem convocados para um grande número de audiências, ambos os fornecedores possuem percentuais insatisfatórios de resolutividade.

Ranking Zero Resolutividade*

Setembro a Dezembro

1°	ARS Comércio de Móveis e Serviços	6°	Capital Consig
2°	Shopping dos Móveis	7°	D&D Representação
3°	Banco Inter	8°	Faculdade Anhaguera
4°	Banco Master (Antigo Banco Máxima)	9°	Hotel Urbano - Hurb
5°	Crefisa	10°	Latam Airlines Brasil (Tam)

O ranking ilustra quais são os fornecedores que não **resolveram nenhuma das reclamações** registradas durante o período por meio de audiência, e, por consequência, tendo taxa de resolutividade reduzida a zero.

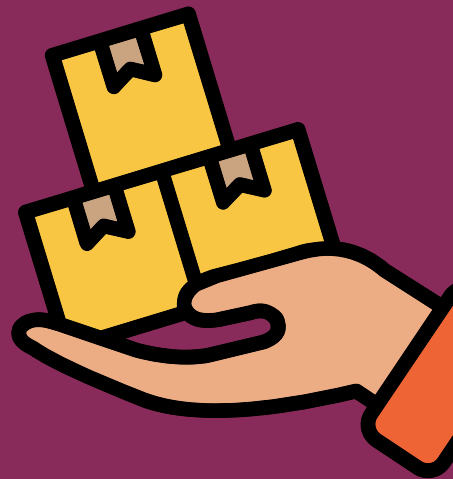
Pertinente sinalizar que alguns desses fornecedores, tais como, **Shopping dos Móveis** e **Hotel Urbano - Hurb**, apesar de convocados, não compareceram a nenhuma audiência.

O fornecedor ARS Comércio de Móveis e Serviços, que ocupa o 1º lugar nesse ranking, compareceu a apenas 2,7% das audiências às quais foi convocado. O fornecedor Capital Consig compareceu a apenas 14,3% das audiências, resultando na segunda menor taxa de comparecimento do ranking acima.

Os fornecedores, **Banco Inter**, **Crefisa** e **Faculdade Anhaguera**, compareceram a todas as audiências às quais foram convocados, porém, apesar de presentes nas audiências, não realizaram acordo em nenhuma.

*Esse ranking é composto por grandes empresas e por diversos fornecedores menores e/ou locais, note-se que essas últimas possuem quantidades similares de convocações às quantidades apresentadas por fornecedores de grande porte.

DESCRIPTIVOS SOBRE O DESEMPENHO DOS FORNECEDORES (CREDORES NO PERÍODO)



OI

[Acesse](#)

A **Oi** foi convocada para 60 audiências, das quais compareceu em 59, resultando em uma **taxa de 98,33% de comparecimento**. Apesar de ser um fornecedor que se mantém presente nas audiências, a **Oi mostra baixa eficiência em fechar acordos**, apresentando uma **taxa de resolutividade de 17,74%**, o que corresponde a apenas 11 acordos.

A Justiça do Rio de Janeiro suspendeu a falência da Oi decretada dias antes e determinou que a empresa volte ao regime de recuperação judicial, atendendo a pedidos de credores como Itaú e Bradesco. A decisão reverteu a falência que havia sido decretada no início de novembro, permitindo que o plano de recuperação aprovado em 2024 continue sendo executado

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

[Acesse](#)

A **Caixa Econômica Federal** foi convocada para 50 audiências, nas quais compareceu em **96%, ou seja, em 48 dessas audiências**. No entanto, o banco propôs acordo em apenas 12 audiências, resultando em uma taxa de resolutividade insatisfatória de 23,53%. Ou seja, apesar de comparecer em quase todas as audiências, esse fornecedor não resolve as questões apresentadas pelos consumidores reclamantes.

Em Campina Grande, o Procon multou o banco em R\$30 mil após um consumidor contratar um empréstimo e perceber o aumento nos valores das parcelas. Esse aumento aconteceu depois de uma suspensão não solicitada da cobrança no período da pandemia de Covid-19, e o consumidor foi surpreendido com valores altos de quitação e de juros.

BANCO ITAÚ

[Acesse](#)

O **Banco Itaú** foi convocado para 45 audiências, das quais compareceu em 42 delas, ou seja, apresentou **93,33% de taxa de comparecimento**. Apesar de estar presente nas audiências, **o Banco Itaú possui baixa taxa de resolutividade, resumindo-se a 4,44%**, que representa apenas 2 acordos.

Na capital do estado de Minas Gerais, o fornecedor foi multado pelo Procon-MPMG em R\$85 mil por falta de informações sobre os serviços prestados como tabelas informativas exigidas pelo Banco Central do Brasil (Bacen). O banco alega disponibilizar essas informações em locais visíveis por meio de QR Codes, contudo isso cria uma barreira, já que exige que o consumidor tenha um dispositivo móvel em mãos e com acesso à internet.

BANCO MERCANTIL DO BRASIL

[Acesse](#)

O **Banco Mercantil do Brasil** foi convocado para 44 audiências, onde compareceu em 42 delas, portanto, possuindo uma **taxa de comparecimento de 95,45%**. Apesar de ser um fornecedor que se mantém presente nas audiências, o **Banco Mercantil, não mostra eficiência em fechar acordos**, apresentando uma **taxa de resolutividade de 13,64%**, correspondendo a apenas 6 acordos.

Em Mogi das Cruzes, o Procon multou o banco em R\$19,3 milhões por conta de irregularidades como: descontos abusivos em benefícios previdenciários, assédio a consumidores vulneráveis como idosos, falta de transparência em taxas de juros e encargos, autorização de empréstimos consignados fraudulentos, entre outros.

BANCO BMG

[Acesse](#)

O Banco BMG compareceu nas 44 audiências das quais foi convocado, resultando em **100% de comparecimento**. E, nesse cenário, registrou acordo em apenas 12 audiências, significando que o fornecedor apresentou uma **taxa de resolutividade de 27,27%**.

O Procon de Campina Grande multou o banco em R\$100 mil pela oferta de serviços não contratados. Acontece que uma consumidora idosa alegou não ter contratado dois cartões consignados e nem ter recebido em sua residência. O banco argumentou que a contratação dos serviços foi feita por meio de assinatura eletrônica, ferindo a Lei Estadual 12.027/21, que diz que as operações de crédito que envolvem pessoas idosas devem ser assinadas de forma física.

Banco Agibank

[Acesse](#)

O **Banco Agibank** foi convocado para 41 audiências, **comparecendo em 97,56%**, ou seja, em 40. No entanto, o banco propôs acordo em apenas 2 casos, resultando em uma **taxa de resolutividade de insatisfatórios 9,76%**.

De acordo com o site MPMT, o INSS suspendeu o contrato com o Banco Agibank por alegação de “graves violações contratuais”. Ainda, o site informou que o Procon de SC já havia recebido 83 reclamações, e, em 2024, esse número foi de 178 reclamações. Em muitas dessas reclamações os consumidores informaram que receberam, sem a devida contratação, um cartão RCC que descontava diretamente na folha do benefício do INSS.

ARS COMERCIO DE MOVEIS E SERVIÇOS

[Acesse](#)

O fornecedor Ars Comércio de Móveis e Serviços foi convocado para 37 audiências, não estando presente em nenhuma delas, já que não foi devidamente notificado por não comunicar ao Procon mudança de endereço, resultando em uma **taxa de 0% de comparecimento**, o pior registro do ranking para o período. Diante disso, apresentou insatisfatórios 0% de taxa de resolutividade. No último fornecedor em foco do Procon de Juiz de Fora, a taxa de resolutividade era de 33,33%.

VIVO - TELEFÔNICA (GTV)

[Acesse](#)

A Vivo foi convocada para 35 audiências, e, compareceu a 34 audiências, ou seja, possui **97,14% de comparecimento** no período. O fornecedor finalizou acordo em 20 audiências, possuindo uma **taxa de resolutividade de 55,56%**.

O Procon do Tocantins notificou a empresa devido a diversas reclamações de consumidores por conta da ausência frequente de sinal de telefonia móvel e internet no município de Alvorada.

BANCO PAN

[Acesse](#)

O Banco Pan foi convocado para 36 audiências, comparecendo em todas, ou seja, apresentou **100% de comparecimento**. No entanto, o banco propôs acordo em apenas 2 audiências, resultando em uma taxa de **resolutividade de insatisfatórios 5,56%**. Ou seja, apesar de comparecer em todas as audiências, esse fornecedor não consegue resolver as questões apresentadas pelos consumidores reclamantes.

O Procon-Campina Grande multou o fornecedor, em R\$150 mil, depois de uma idosa perceber a presença de três empréstimos e dois cartões de crédito que não foram solicitados e nem assinados. O banco alegou que as operações foram feitas de forma digital, infringindo a Lei Estadual 12.027/21, que diz que as operações de crédito que envolvem pessoas idosas devem ser assinadas de forma física.

TIM

[Acesse](#)

A **Tim** compareceu nas 34 audiências das quais foi convocada, resultando em 100% de comparecimento. Sua atual **taxa de resolatividade é de 82,35%**, já que foram finalizados acordos em 28 audiências.

Em Mato Grosso, o Tribunal de Justiça condenou a TIM após o processo de portabilidade não ser concluído e o consumidor perder o número que utilizava há vários anos, resultando em um valor indenizatório de R\$ 5 mil

MAGAZINE LUIZA

[Acesse](#)

O **Magazine Luiza** apresentou a menor **taxa de comparecimento em audiências do período, 73,53%**, o que corresponde a 25 audiências das 34 a que foi convocado. Além disso, realizou acordo em apenas 13 dessas audiências, tendo uma **taxa de resolatividade de 38,24%**.

O Procon de João Pessoa autuou nove estabelecimentos comerciais durante o plantão Black Friday, dentre eles o Magazine Luiza. As irregularidades mais recorrentes foram desinformações de quais produtos estavam na promoção e a ausência dos preços praticados nos últimos três meses, valor do desconto abaixo da média que deve ser praticado durante a promoção e o valor promocional igual ao valor original comprovado pelas pesquisas do Procon-JP ao longo dos dois últimos meses.

BRADESCO

[Acesse](#)

O **Banco Bradesco** foi convocado para 33 audiências, **estando presente em 96,97%**, o que resulta em 32 audiências. O Fornecedor apresentou uma **taxa de resolutividade de 30,30%**, o que corresponde a apenas 10 acordos, o que significa dizer que, a cada 3 casos, o banco fechou acordo em apenas 1.

Interessante destacar que, o Procon-MPMG multou agências do Bradesco em Itapagipe, no Triângulo Mineiro, por falhas no atendimento. A multa de cerca de R\$14,6 mil foi devido a ausência de atendimento prioritário a pessoas idosas ou com deficiência, falhas no dever de informação, inexistência de cabines individuais e divisórias nos caixas, entre outros.

CEMIG

[Acesse](#)

A **Cemig** foi convocada para 30 audiências, comparecendo em 29 delas, possuindo, portanto, **uma taxa de comparecimento de 96,67%**. Apesar de presente nas audiências, o fornecedor falha em fechar acordo, tendo realizado acordo em apenas 10 audiências, o que corresponde a uma **taxa de resolutividade de 32,26%**.

A nível estadual, o Procon-MPMG, por meio da Promotoria de Justiça de Espera Feliz, aplicou uma multa de cerca de R\$11,7 milhões à distribuidora de energia CEMIG, devido a interrupções frequentes de energia nas zonas rural e urbana da cidade. As faltas de energia acarretam impactos nos moradores de Espera Feliz e nos estabelecimentos comerciais.



AÇÕES DO PROCON JF

O monitoramento das atividades da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora, bem como o constante estudo de mercado têm por objetivo o planejamento de estratégias de atuação, para que ocorram abordagens mais eficientes.

Muito além de impor penalidades, cabe ao Procon/JF harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo, além de incentivar a criação, por parte dos fornecedores, de mecanismos alternativos de solução de conflitos dessas relações. Tudo isso passa, necessariamente, pela educação e informação dos fornecedores quanto aos seus deveres. Com base nos relatórios mensais de conciliação, o Procon/JF

organiza reuniões conjuntas com os fornecedores, cujos desempenhos têm sido negativamente avaliados. O intuito é estabelecer metas de desempenho satisfatório, de modo que o consumidor tenha efetivo acesso à justiça.

Seguimos vigilantes!



AÇÕES DO PROCON JF

Averiguação Preliminar

A averiguação preliminar é uma etapa inicial de investigação realizada pelo órgão de defesa do consumidor para verificar a existência de possíveis irregularidades ou práticas abusivas cometidas por fornecedores, antes da instauração do processo administrativo.

No período, foram instauradas as seguintes averiguações preliminares:



CNPJ

06.981.180/0001-16

JUSTIFICATIVAS

- Volume de reclamações
- Baixa taxa de resolatividade

PROBLEMAS

- Irregularidade ou defeito na medição
- Cobrança por serviços não realizados
- Cobrança de valores não previstos



AÇÕES DO PROCON JF



CNPJ

10.664.513/0001-50

JUSTIFICATIVAS

- Volume de reclamações
- Baixo comparecimento em audiências
- Baixa taxa de respostas às cartas
- Taxa de resolutividade baixa
- Perfil do consumidor reclamante: Idosos
- Perfil do consumidor reclamante: Hipossuficientes

PROBLEMAS

- Margem consignável extrapolada
- Coleta de fotos não justificada
- Pagamento indireto (encaminhamento do consumidor para casas lotéricas)



AÇÕES DO PROCON JF



Banco Pan

CNPJ

59.285.411/0001-13

JUSTIFICATIVAS

- Taxa de resolatividade baixa
- Volume de reclamações
- Baixa taxa de resposta

PROBLEMAS

- Recusa na repactuação dos consignados nas audiências de Superendividamento



Banco Itaú

CNPJ

60.701.190/0001-04

JUSTIFICATIVAS

- Taxa de resolatividade baixa
- Volume de reclamações
- Baixa taxa de resposta

PROBLEMAS

- Recusa na repactuação dos consignados nas audiências de Superendividamento



AÇÕES DO PROCON JF

**Mercantil
do Brasil**

CNPJ

17.184.037/0001-10

JUSTIFICATIVAS

- Perfil do consumidor reclamante: Idosos
- Perfil do consumidor reclamante: Hipossuficientes
- Volume de reclamações
- Baixa taxa de resposta
- Taxa de resolutividade baixa

PROBLEMAS

- Oferta de produtos de crédito, sem prévia solicitação dos destinatários
- Concessão de crédito irresponsável

**Magazine
Luiza**

CNPJ

47.960.950/0001-21

JUSTIFICATIVAS

- Ausência em audiência
- Volume de reclamações



AÇÕES DO PROCON JF

**Banco
BMG**

CNPJ

61.186.680/0001-74

JUSTIFICATIVAS

- Taxa de resolutividade baixa
- Descumprimento de acordo
- Taxa de comparecimento baixa
- Volume de reclamações
- Ausência em audiência

Tim

CNPJ

02.421.421/0001-11

PROBLEMAS

- Produtos não contratados

JUSTIFICATIVAS

- Ausência em audiência
- Volume de reclamações
- Baixa taxa de resposta



AÇÕES DO PROCON JF

Mileto

CNPJ

53.059.901/0001-15

JUSTIFICATIVAS

- Ausência resposta tratativa carta
- Ausência em audiência
- Volume de reclamações

Grupo Casas Bahia

CNPJ

33.041.260/0652-90

JUSTIFICATIVAS

- Taxa de resolutividade baixa
- Volume de reclamações
- Ausência em audiência

PROBLEMAS

- Produtos não contratados
- Cobranças indevidas



AÇÕES DO PROCON JF

Alinhamento de Estratégias para melhor atender às demandas consumeristas

O Procon no período de setembro a dezembro do ano de 2025 promoveu reuniões com os representantes das empresas com recorrentes demandas no Procon, visando: buscar esclarecimentos, apresentar as principais reclamações feitas pelos consumidores de Juiz de Fora e buscar estratégias para melhoria dos serviços prestados na cidade. O Procon se reuniu com as seguintes empresas durante o quadrimestre:

Setembro

- Banco BMG
- Banco Mercantil do Brasil

Outubro

- Tim

Novembro

- Cemig
- Magazine Luiza

Tainah Moreira Marazzo da Costa

Superintendente Procon/JF

Gisele Zaquini Lopes Faria

Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP)
- Procon/JF

Magno Alexandre dos Santos

Gerente do Departamento de Atendimento ao Consumidor (DATC) -
Procon JF

Matheus Bullé Esteves Pozes

Colaborador atuante na área do Direito, terceirizado do DAPI -
DEPP/Procon/JF

Isabella Milão Alhadas

Estagiária de pós-graduação em Ciências Econômicas do
Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) - Procon/JF

Thaís Cunha Farina

Estagiária de pós-graduação em Pedagogia Educação do
Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) - Procon/JF

Tiffany Estevão da Silva

Estagiária de graduação em Jornalismo do Departamento de
Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) - Procon/JF

Gabriela Calegari Perrota

Estagiária de graduação em Design Gráfico do Departamento de
Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) - Procon/JF



PROCON/JF | Agência de Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Presidente Itamar Franco, nº 992 - Centro | CEP 36010-021

Juiz de Fora - MG | Telefone (32) 3690 / 7611