
BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição 07 -agosto a dezembro/2024

FORNECEDOR EM FOCO



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

Secretaria
de Governo

Prefeitura
Juiz de Fora



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 6ª 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 resolatividade 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 de 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 convite 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 Marrazzo da Costa

Superintendente do Procon



FOCO NA TRANSPARÊNCIA E NA SOLUÇÃO

Período de referência: 01/08/2024 à 31/12/2024

Durante os meses de Agosto a Dezembro/2024, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), realizou mais de 1600 audiências, na tentativa de mediar a solução de conflitos de consumo entre consumidores e fornecedores. Entre as conciliações realizadas, alguns fornecedores destacaram-se, positiva ou negativamente, quanto à solução das demandas. A partir disso, o Procon/JF realizou um estudo desses fornecedores, em âmbito nacional, com foco no comportamento adotado frente ao cumprimento das legislações de consumo, durante o mesmo período.

Desempenho dos Fornecedores

Abaixo apresentamos dados comparativos, referentes ao desempenho das empresas convocadas para audiências no Procon de Juiz de Fora, entre os meses de Maio a Julho e de Agosto a Dezembro, do ano de 2024, a fim de demonstrar a resolutividade de cada empresa.

Percentual de Resolutividade

Maio a Julho		Agosto a Dezembro	
1°	Claro S.A.: 70%	1°	Claro S.A.: 69,44%
2°	Tim S.A.: 55%	2°	Tim S.A.: 61,29%
3°	Santander: 50%	3°	Bradesco S.A.: 46,15%
4°	Vivo - (GVT): 47%	4°	Cemig: 46,15%
5°	Grupo Oi: 42%	5°	Telefônica S/A: 41,67%
6°	Cemig: 35%	6°	Oi Móvel S.A.: 38%
7°	Magazine Luiza: 28%	7°	Banco BMG S/A: 23,53%
8°	Caixa Econômica: 10%	8°	Grupo Itaú: 15,63%
9°	Agibank: 10%	9°	Banco Mercantil S/A: 14,58%
10°	Banco BMG: 10%	10°	Banco Agibank S.A.: 11,90%
11°	Grupo Itaú: 3%	11°	Via Varejo S/A: 10,81%

Descritivo Sobre o Desempenho dos Fornecedores (credores no período)

Claro S.A.

Claro S.A.: Analisando o trimestre referente aos meses de agosto a dezembro de 2024, a Claro foi convocada para 37 audiências e firmou 25 acordos. Nessa perspectiva, constata-se uma taxa de 69,44% de eficácia. Já no trimestre referente aos meses de maio a julho do mesmo ano, a empresa de telefonia foi convocada para 31 audiências e firmou acordo com 21, ocasionando em uma taxa de 70% de produtividade. Desse modo, os dados apontam um aumento no número de audiências, mas mantendo a mesma média de resolutividade, o que tornou a empresa destaque no ranking das empresas com a maior taxa de resolutividade. Noutro giro, de acordo com o Procon-MG, órgão do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), multou a operadora Claro por irregularidades constatadas no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa. O valor da multa é de R\$4.164.225,25. A operadora foi procurada pela Tribuna e declarou “não comentar sobre decisões administrativas”.

Conferir em: [Procon-MG multa operadora em mais de R\\$ 4 milhões por irregularidades no SAC.](#)

TIM S.A.

Já a Tim, foi convocada para 32 audiências e firmou 19 acordos, constatando-se uma taxa de solução de 61,29%. Em contrapartida, nos meses de maio a julho, foi convocada para 20 audiências e firmou 11 acordos, o que representou 55% de resolutividade. Percebe-se um aumento no número de audiências, mas, também, na taxa de resolutividade. No entanto, sob outro enfoque, a empresa foi multada em mais de 2 milhões, por ligar para clientes que pediram o bloqueio de telemarketing.

Conferir em:

[Tim é multada em mais de R\\$ 2 milhões por ligar para clientes que pediram bloqueio de telemarketing | Minas Gerais | G1](#)

Banco Bradesco S.A.:

Banco Bradesco, no referido período, foi convocado para 48 audiências, tendo firmado 24 acordos, resultando em 46,15% de resolutividade. A instituição não estava entre os fornecedores com destaque positivo, no trimestre anterior, o que demonstra uma melhora no relacionamento com os consumidores. No entanto, de acordo com o G1, em dezembro de 2024, uma falha no aplicativo do Bradesco fez o dinheiro de clientes “sumir” da conta.

Conferir em:

[Falha no aplicativo do Bradesco faz dinheiro de clientes 'sumir' da conta e gera reclamações nas redes | Economia | G1](#)

Cemig:

A Companhia Energética de Minas Gerais, ocupando o 4º lugar do ranking, foi convocada para 47 audiências, tendo finalizado 24 acordos, o que resultou em 46,15% de resolutividade. No Boletim nº 06, a Companhia estava em 6º lugar entre os fornecedores com destaque positivo. Por outro lado, o Procon/JF registrou, em média, 52 reclamações por mês contra a Cemig. A medida foi motivada por dados compartilhados pelo Observatório das Relações de Consumo, após a Cemig receber 1.195 reclamações entre dezembro de 2022 e outubro de 2024. O Observatório também apontou que um dos problemas mais recorrentes é em relação à renegociação e parcelamento de dívidas. A partir dos dados, o Procon constatou que a maneira como a Cemig lida com a inadimplência dos consumidores impacta de forma direta no acesso ao serviço básico de energia elétrica. Por isso, emitiu recomendação à empresa, para revisão de políticas e condições que definem os critérios de negociação e parcelamento de dívidas.

Conferir em: [Procon-JF registra em média 52 reclamações por mês contra a Cemig](#)

Telefônica Brasil S/A:

A empresa de telefonia foi convocada para 31 audiências, obtendo 15 acordos e, conseqüentemente, 41,67% de resolutividade. Já no trimestre referente aos meses de maio a julho, foi convocada para 17 audiências, realizou 8 acordos e, como consequência, 47% de solução. Os dados apontam um aumento no número de audiências e uma queda na taxa de conciliação. No cenário nacional, o Procon de Coxim/MS instaurou um processo administrativo sancionatório contra a empresa, para apurar as falhas recorrentes na prestação dos serviços e as medidas que estavam sendo tomadas, para evitar novas interrupções.

Conferir em: [Procon cobra Vivo por respostas após colapso de serviços em Coxim](#)

Oi S.A.:

A Oi, no período mencionado, registrou 32 audiências, o que resultou em 17 acordos e, como consequência, 57,12% de resolutividade. De acordo com dados do trimestre anterior, a empresa de telefonia foi convocada para 109 audiências, tendo firmado 46 acordos, constatando-se uma taxa de 42% de solução. Os dados apontam uma queda significativa no número de audiências e um aumento na taxa de resolutividade. No entanto, de acordo com um ranking realizado pelo Procon de Goiás, com 47 reclamações, a empresa de telefonia está em segundo lugar das empresas mais reclamadas.

Conferir: Ranking de reclamações: banco e operadoras de telefonia estão no topo das mais reclamadas de setembro - PROCON

Banco BMG S/A:

No período, foram registradas 68 audiências, sendo que, no total, foram firmados 16 acordos, ocasionando uma taxa de 23,52% de resolutividade. O resultado para o período encontra-se positivo, se comparado ao trimestre anterior, representando mais que o dobro de solução. No período de maio a julho, a Instituição Bancária teve uma taxa de resolutividade de, apenas, 10%. De acordo com os dados do ProConsumidor, o Procon/ JF registrou, 210 reclamações, no período de agosto a dezembro/2024

Itaú Unibanco S.A:

Já o Itaú Unibanco S.A, registrou 33 audiências para o período, o que representa 15,63% de resolutividade, haja vista os 5 acordos celebrados. Vale ressaltar que o percentual de resolutividade para a Instituição Bancária aumentou, já que nos períodos de fevereiro à abril e maio a julho, foram registradas taxas de resolutividade nos percentuais de 7% e 3%, respectivamente. De acordo com pesquisas, o Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), por meio do Procon-MG, multou o Banco Itaú em quase R\$76 mil em razão de uma infração constatada durante fiscalização realizada em agosto de 2021 na agência 3203 do banco, que fica em Resplendor-MG. Na ocasião, os fiscais verificaram que o sistema de geração de senhas não estava funcionando, o que impossibilitava o controle do tempo de espera dos clientes do banco e aumentava a exposição deles a possíveis ações de criminosos.

Conferir em: [Procon-MG multa Banco Itaú em quase R\\$ 76 mil](#)

Banco Mercantil S/A:

O Banco Mercantil do Brasil, no referido trimestre, foi convocado para 44 audiências, tendo firmado acordo em 7 delas, ocasionando um percentual de resolutividade no importe de 14,58%. Contudo, recentemente, o Banco Mercantil venceu um dos lotes do Leilão da folha de pagamento do INSS, juntamente ao Banco Crefisa, ganhando assim o direito de gerenciar os depósitos de novos benefícios de 2025 a 2029, com prioridade na oferta do crédito consignado a novos aposentados.

Conferir em: [Crefisa e Mercantil vencem leilão da folha de pagamento do INSS.](#)

Banco Agibank S.A.:

Já o Banco Agibank foi convocado para 41 audiências, tendo celebrado acordo em apenas 5 delas, representando uma resolutividade no percentual de 11,90%. Apesar do modesto aumento do índice, em relação ao trimestre de maio a julho, a Instituição Financeira segue com baixo índice conciliatório. Recentemente o Ministério Público acionou o Banco Agibank, por provocar superendividamento de consumidores. Segundo o MP, a instituição financeira cometeu uma série de irregularidades em contratos de concessão de crédito, chegando a provocar o superendividamento de consumidores.

Conferir em: [MP aciona Agibank por provocar superendividamento de consumidores.](#)

Via Varejo S/A:

Por fim, a Via Varejo S/A registrou 38 audiências, com, apenas, 4 acordos realizados, o que demonstra a baixa resolutividade, no atendimento às demandas dos consumidores. No mesmo sentido, de acordo com dados do ProConsumidor, o Procon/JF registrou 141 reclamações, no período de agosto a dezembro/2024 em relação à Via Varejo S/A.



AÇÕES DO PROCON/JF

O monitoramento das atividades da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor, 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!

Tainah Moreira Marrazzo 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

Graziela de Oliveira Marinho Dias
Estagiária de Direito do Departamento de Estudos, Pesquisas
e Projetos (DEPP) - Procon/JF

Alexia Raphael da Silva
Estagiária de Pós-Graduação 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) 3690-7610 / 7611