

BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição Nº 10 -
Janeiro a Junho/ 2026

FORNECEDOR EM FOCO



PROCON
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

Secretaria
de Governo

Prefeitura
Juiz de Fora



APRESENTAÇÃO

A 10ª edição do Boletim Informativo: Fornecedor em Foco consolida a estrutura de divulgação dos indicadores comportamentais pertinentes aos grandes fornecedores. O documento torna públicos os dados atualizados referentes às atividades de tutela e defesa dos direitos do consumidor promovidas pela Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), vinculada à Prefeitura de Juiz de Fora (PJF).

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: 01/01/2026 a 30/06/2026

No primeiro semestre de 2026, o Procon/JF realizou mais de **2.823 audiências** para intermediar a resolução de conflitos entre consumidores e empresas.

A partir das audiências ocorridas localmente e de dados de acompanhamento em âmbito nacional, analisamos a conduta dos fornecedores em relação ao cumprimento do Código de Defesa do Consumidor no mesmo período.

FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

JANEIRO A JUNHO DE 2026

Procon - Juiz de Fora

Com base no levantamento geral de todas as queixas recebidas no Proconsumidor, desde atendimentos por telefone, carta e audiências 10 fornecedores concentraram as maiores demandas no semestre:

TOP 10 Fornecedores mais reclamados

1º	Tim	6º	Cemig
2º	Mercantil do Brasil	7º	BMG
3º	Bradesco	8º	Vivo
4º	Grupo Casas Bahia	9º	NIO
5º	Itaú Unibanco	10º	Claro

As empresas mais reclamadas no período 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, pois 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, Claro, Banco Mercantil do Brasil e Banco Itaú Unibanco.**

AUDIÊNCIAS REGISTRADAS

JANEIRO A JUNHO DE 2026

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	Banco Itaú	6º	Banco Mercantil do Brasil
2º	Grupo Casas Bahia	7º	Tim
3º	Banco Bradesco	8º	Magazine Luiza
4º	Nio Fibra	9º	Vivo
5º	Banco BMG	10º	Mercado Livre

Este ranking apresenta as empresas mais convocadas para audiências devido ao fracasso em resolver as demandas nas etapas preliminares — seja no atendimento direto ao cliente ou nas tentativas de contato por telefone e carta feitas pela equipe do Procon/JF.

A presença constante de certas empresas demonstra não só um comportamento inadequado contínuo, mas também a falta de empenho em solucionar os problemas dos consumidores.

* Dentre as empresas presentes no TOP 10, **Banco Itaú**, **Tim** e **Vivo** foram os únicos fornecedores que, durante o período de referência, também estiveram presente nos registros de denúncias.

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES NO PROCON/JF

Nas páginas a seguir, os rankings da última edição 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, maiores 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 percentuais de variação.

A maior parte dos fornecedores estudados neste semestre apresentou aumento na taxa de resolutividade.

Apesar de demonstrar significativa melhora em comparação aos boletins publicados no ano de 2025, o desempenho dessas empresas continua insatisfatório, pois, com exceção dos fornecedores **TIM, VIVO, Casas Bahia e Magazine Luiza** todos os presentes no ranking apresentaram taxa de resolutividade inferior a 50%, ou seja, em menos da metade das audiências esses fornecedores resolveram o problema.

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES NO PROCON/JF

Os fornecedores **Tim, Nio Fibra, Grupo Casas Bahia, Bradesco, Mercantil do Brasil e BMG** mantiveram-se no ranking de empresas de resolutividade, não apenas neste estudo do ano de 2026, como também no último boletim publicado no ano de 2025. Todos os seis fornecedores destacados apresentaram ampla variação na resolutividade ao longo desses 12 meses.

Abaixo, a variação de todos os fornecedores citados na última edição do Fornecedor em Foco, publicada no ano de 2025 em comparação à publicação do ano de 2026:

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES	
Ranking - Resolutividade em Audiências	
2025	2026
Julho a Dezembro	Janeiro a Junho
1º Tim: 81,1%	1º Tim: 67,5% ↓
2º Claro: 37,8%	2º Vivo: 56,9% ↑↑
3º Grupo Casas Bahia: 36,2%	3º Grupo Casas Bahia: 55,2% ↑
4º Nio: 35,7%	4º Magazine Luiza: 50,7% ↑↑
5º Oi: 32,8%	5º NIO: 40,4% ↑
6º Bradesco: 27,3%	6º BMG: 26,2% ↑
7º BMG: 25,8%	7º Mercantil do Brasil: 16,2% ↓
8º Caixa Econômica: 22,4%	8º Bradesco: 15,3% ↓
9º Mercantil do Brasil: 22,3%	9º Itaú: 11,0% ↑↑
10º ARS Móveis: 15,8%	10º Mercado Livre: 6,1% ↑↑

Legenda:

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

Caixa Econômica ↓↓

Oi ↓↓

ARS Móveis ↓↓

Agibank ↓↓

Claro ↓↓

Dados de resolutividade apurados a partir dos resultados das audiências ocorridas no 1º semestre do ano de 2026.

No quadro abaixo, **9 fornecedores apresentaram variação positiva na resolutividade**, enquanto outros **4 fornecedores demonstraram variação negativa**.

Fornecedor	Resolutividade		Média Acumulada (2 Boletins)	Em comparação ao último período	Variação
	2025	2026			
	Julho - Dezembro	Janeiro - Junho			
Tim	81,10%	67,50%	74,30%	Queda	-16,77%
Claro	37,80%	46,43%	42,12%	Aumento	22,83%
Vivo	44,68%	56,90%	50,79%	Aumento	27,35%
Grupo Casas Bahia	36,20%	55,20%	45,70%	Aumento	52,49%
Nio	35,70%	40,40%	38,05%	Aumento	13,17%
Oi	32,80%	35,29%	34,05%	Aumento	7,59%
Bradesco	27,30%	15,30%	21,30%	Queda	-43,96%
BMG	25,80%	26,20%	26,00%	Aumento	1,55%
Caixa Econômica	22,40%	14,55%	18,48%	Queda	-35,04%
Mercantil	22,30%	16,20%	19,25%	Queda	-27,35%
ARS Móveis	15,80%	-	-	Sem Registro	-
Itaú	9,90%	11,00%	10,45%	Aumento	11,10%
Magazine Luiza	42,31%	50,70%	46,50%	Aumento	19,84%
Mercado Livre	23,53%	6,10%	14,82%	Queda	-74,08%
Agibank	13,56%	20,45%	17,01%	Aumento	50,81%

Os fornecedores **Mercado Livre, Banco Bradesco, Caixa Econômica Federal e Banco Mercantil do Brasil** apresentaram quedas expressivas de eficiência na resolução de conflitos no 1º semestre de 2026.

A **TIM**, que mantinha um histórico de evolução contínua em 2025, apresentou queda repentina neste semestre, o que gera alerta.

O **Banco Bradesco** registrou desempenho ainda pior do que em 2025. A **Caixa Econômica Federal**, que vinha oscilando, voltou ao patamar insatisfatório de apenas 14% de acordos. Já o **Banco Mercantil do Brasil** manteve uma trajetória constante de queda no indicador.

Por sua vez, o **Mercado Livre** despencou de uma taxa de 27% em 2025 para apenas 6,1% no 1º semestre de 2026, revelando uma perda grave de eficiência.

FIQUE DE OLHO!

Com base em um recorte do total de fornecedores convocados para audiências no 1º semestre de 2026, classificamos as empresas mais notificadas em três categorias de desempenho: as que mais realizam acordos, as que menos realizam e as que zeraram o índice de acordos no período.

TOP 3 Empresas que mais realizam acordos Janeiro a Junho / 2026

1º **Brastemp**

2º **Tim**

3º **Vivo**

A Brastemp liderou o índice de acordos com 69,23%, seguida por TIM (67,50%) e VIVO (58,33%).

TOP 3 Empresas que realizaram pouco acordo Janeiro a Junho / 2026

1º **Facta Financeira**

2º **C6 Bank**

3º **Grupo Mercado
Livre**

Entre os fornecedores que menos fecharam acordos em audiência, destacam-se a Facta Financeira (4,55%), o C6 Bank (5,88%) e o Mercado Livre (6,10%).

Ranking Empresas que zeraram o índice de acordos no período Janeiro a Junho / 2026

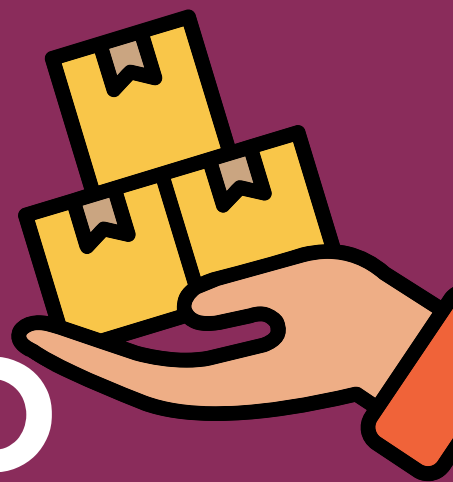
1º	Banco Master	6º	R. R. Juiz de Fora Comércio de Peças e Pneus
2º	Drogaria Pacheco	7º	Sy Tech
3º	Casa do Celular	8º	Zurich Seguros
4º	Shopping dos Móveis	9º	Codi Academy
5º	Banco Inbursa		

- O **Banco Master** (1º lugar) compareceu a 52,9% das audiências (ausentando-se em quase metade delas) e não realizou acordo em nenhuma.
- A **Casa do Celular** esteve presente em apenas 28,5% das chamadas.
- Empresas como **Banco Inbursa** e **Zurich Seguros** compareceram a 100% das audiências, mas recusaram-se a fazer acordos em todas.

Destaca-se ainda que o Procon/JF não conseguiu notificar empresas como **Shopping dos Móveis**, **Sy Tech** e **Codi Academy** devido a dados cadastrais desatualizados nos órgãos oficiais, ressaltando o dever legal dos fornecedores de manter suas informações em dia.

*Esse ranking é composto por grandes empresas e por diversos fornecedores menores e/ou locais.

DESCRIPTIVOS GERAL SOBRE O DESEMPENHO DOS FORNECEDORES



GRUPO CASAS BAHIA

[Acesse](#)

O **Grupo Casas Bahia** foi convocado para 116 audiências, das quais compareceu em 109. O fornecedor finalizou acordo em 64 casos, possuindo uma **taxa de resolatividade de 55,17%**.

O Procon Municipal de Campina Grande aplicou duas multas ao Grupo Casas Bahia após identificar problemas relacionados a vícios de produtos e falhas na prestação de informações claras e adequadas aos consumidores, condutas que infringem o Código de Defesa do Consumidor. As multas totalizaram R\$ 90 mil.

BANCO BRADESCO

[Acesse](#)

O **Banco Bradesco** foi convocado para 111 audiências, nas quais compareceu em **em 109 dessas audiências**. No entanto, o banco propôs acordo em apenas 17 audiências, resultando em uma **taxa de resolutividade insatisfatória de 15,32%**. Ou seja, apesar de comparecer em quase todas as audiências, o fornecedor não resolve as questões apresentadas pelos consumidores reclamantes.

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) confirmou a multa de mais de R\$8 milhões aplicada pelo Procon Estadual (Procon-MPMG) ao Banco Bradesco após constatar a recusa em processar pedidos de cancelamento por meio do canal telefônico e a não disponibilização de gravações de chamadas no prazo legal.

NIO FIBRA

[Acesse](#)

A **Nio Fibra** foi convocada para 89 audiências, das quais compareceu em 86. O fornecedor finalizou acordo em 36 casos, possuindo uma **taxa de resolutividade de 40,45%**.

O Procon de Pelotas (RS) divulgou o ranking de empresas com maior número de reclamações fundamentadas em 2025. A empresa NIO ficou em 6º lugar no ranking.

BANCO BMG

[Acesse](#)

O **Banco BMG** foi convocado para 84 audiências, onde compareceu em 81. Apesar de ser um fornecedor que se mantém presente nas audiências, o **Banco BMG não mostra eficiência em acordos**, apresentando uma **taxa de resolutividade de 26,19%**, correspondendo a apenas 22 acordos.

No Ceará, o Ministério Público do estado multou o Banco BMG em R\$1,3 milhão após identificar práticas consideradas abusivas em operações de crédito e cartões consignados, sendo a maior parte dos casos com pessoas idosas. Foram aplicadas 25 multas, entre julho e agosto de 2026, por conta de empréstimos não reconhecidos pelos clientes, cobranças indevidas, cartões contratados sem autorização, renovação automática de contratos e descontos que continuaram mesmo após a quitação das dívidas.

BANCO MERCANTIL DO BRASIL

[Acesse](#)

O **Banco Mercantil do Brasil** compareceu a 75 das 80 audiências das quais foi convocado. E, nesse cenário, registrou acordo em apenas 13 audiências, significando **resolutividade de apenas 16,25%**.

A pedido do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), por meio da 1ª Promotoria de Justiça de Cataguases (MG), a Justiça Estadual da Comarca de Cataguases / TJMG condenou o Banco Mercantil a garantir que os consumidores sejam informados de forma clara sobre as modalidades de contas disponíveis, especialmente a conta-salário, que não admite cobrança de tarifas. Isso ocorreu após o MPMG identificar que os beneficiários do INSS da cidade de Cataguases (MG) estavam sendo vinculados a contas correntes com tarifas, sem informação adequada sobre a existência de conta gratuita para recebimento dos valores.

TIM

[Acesse](#)

A **Tim** foi convocada para 80 audiências, **comparecendo em 77**. O fornecedor finalizou acordo em 54 audiências, possuindo uma **taxa de resolutividade de 67,50%**.

Em Arapiraca (AL), o Procon da cidade multou a Tim em mais de R\$500 mil, após o fornecedor descumprir um acordo firmado com o órgão de defesa do consumidor. O acordo foi realizado anteriormente por conta de uma série de reclamações devido aos prejuízos causados pela instabilidade dos serviços.

BANCO ITAÚ

[Acesse](#)

O **Banco Itaú** foi convocado para 73 audiências, comparecendo em 63 delas. O **Banco Itaú possui baixa taxa de resolutividade, resumindo-se a 10,96%**, que representa apenas 8 acordos.

O Procon-MPMG aplicou multa administrativa, no valor de R\$ 25.651,89, ao Banco Itaú localizado no município de Carangola (MG). Durante a apuração, foi identificado que os funcionários induziam os consumidores à contratação de produtos e serviços financeiros, como abertura de contas-correntes, títulos de capitalização e empréstimos consignados, sem o devido esclarecimento sobre as obrigações assumidas. A maior parte dos consumidores envolvidos era composta por pessoas idosas, o que agravava a situação.

MAGAZINE LUIZA

[Acesse](#)

O Magazine Luiza foi convocado para 73 audiências e compareceu a 37 audiências. O fornecedor finalizou acordo em 37 audiências, possuindo uma **taxa de resolatividade de 50,68%**.

O Procon de Pelotas (RS) divulgou o ranking de empresas com maior número de reclamações fundamentadas em 2025. A empresa Magazine Luiza ficou em 10º lugar no ranking. Comparativamente, durante o mesmo período, o fornecedor apresentou 319 atendimentos registrados em seu desfavor no Procon de Juiz de Fora.

VIVO - TELEFÔNICA (GTV)

[Acesse](#)

A **Vivo** foi convocada para 72 audiências, comparecendo em todas. No entanto, propôs acordo em 41 audiências, resultando em uma taxa de **resolatividade de 56,94%**.

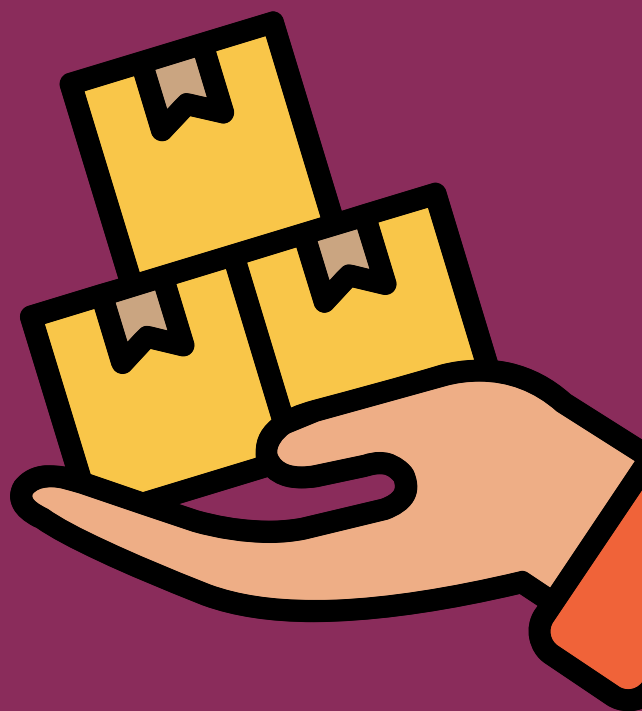
O Procon de Corumbá (MS) notificou o fornecedor após o aumento expressivo de reclamações em razão de falhas recorrentes na prestação dos serviços de telefonia móvel. Além disso, também foram identificadas reclamações quanto à deficiência no atendimento presencial prestado pela operadora, incluindo relatos de longas filas, demora excessiva, falta de organização e ausência de estrutura adequada para o acolhimento dos consumidores, principalmente os idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade.

MERCADO LIVRE

[Acesse](#)

O **Mercado Livre** foi convocado em 66 audiências das quais compareceu em 52, resultando em **78,80% de presença**. O fornecedor possui **baixa taxa de resolutividade, resumindo-se a 6,06%**, que representa apenas 4 acordos.

O Procon Paulistano notificou o Mercado Livre, após identificar anúncios de placas de identificação para motos e carros, incluindo placas no padrão Mercosul, que poderiam estar sendo comercializadas por empresas sem o credenciamento exigido pela legislação. A fiscalização apontou que a comercialização irregular pode comprometer a autenticidade, a rastreabilidade e a segurança do sistema de identificação dos veículos, além de facilitar a utilização de placas falsas ou irregulares em veículos roubados.





AÇÕES DO PROCON JF

O monitoramento das atividades pela 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 ocorrerem 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 com os fornecedores, cujos desempenhos têm sido negativamente avaliados. O intuito é estabelecer metas satisfatórias no pós-venda, de modo que o consumidor tenha acesso a uma ordem jurídica justa.

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 cometidas por fornecedores, antes da instauração do processo administrativo sancionatório.

No período, foram instauradas as seguintes averiguações preliminares:



CNPJ

60.701.190/0001-04

JUSTIFICATIVAS

O fechamento dos postos de atendimento físico afeta os consumidores que dependem de suporte presencial (especialmente idosos e pessoas com menor letramento digital), violando o direito básico à informação, a dignidade da pessoa humana e a obrigação das instituições financeiras de fornecer serviços seguros, acessíveis e contínuos.

PROBLEMAS

Fechamento de agências físicas e migração forçada para canais digitais.



AÇÕES DO PROCON JF

**Perfeita Alimentos
Ltda. (Duduxo)**

CNPJ

05.743.712/0001-14

JUSTIFICATIVAS

Violação dos deveres de informação e assistência pós-contratual, além de publicidade enganosa por omissão e padrão de descaso evidenciado por reclamações não respondidas

PROBLEMAS

Qualidade insatisfatória nos produtos adquiridos ("Pão de Queijo Coquetel Duduxo") e dificuldade de contato com o fornecedor nos canais de pós-venda.

**Banco Mercantil
do Brasil S.A.**

CNPJ

17.184.037/0001-10

JUSTIFICATIVAS

Ausência total de vigilantes armados e funcionários de orientação; filas desorganizadas sem triagem ou atendimento prioritário; falta de assentos; caixas eletrônicos inoperantes; salão sem ventilação; limitação arbitrária de valores de saques e porta giratória desativada.

PROBLEMAS

Práticas abusivas e descumprimento de normas de segurança e atendimento (Operação Saque Seguro), expondo consumidores idosos a riscos evitáveis e grave vulnerabilidade.



AÇÕES DO PROCON JF

**Vita Assistência à
Saúde Ltda. (Sabin
Sinai Saúde)**

CNPJ

01.648.339/0001-61

JUSTIFICATIVAS

Irregularidades estruturais no faturamento de coparticipação e exames durante internações prolongadas, caracterizando indicio de infração de ordem coletiva.

PROBLEMAS

Retenção integral de vencimentos de trabalhador afastado por licença médica; recusa de detalhamento de valores; cobrança em duplicidade na alta hospitalar; faturamento indevido de exames laboratoriais isentos durante internação e recusa de acesso à conta hospitalar global.

Itaú Unibanco S.A.

CNPJ

60.701.190/1840-78

JUSTIFICATIVAS

Mascarar o tempo real de espera em burla à lei municipal, submetendo consumidores — em especial idosos e pessoas com mobilidade reduzida — a condições degradantes e sem infraestrutura mínima.

PROBLEMAS

Formação de extensa fila externa na calçada e ambiente externo da agência bancária sem controle de fluxo ou distribuição imediata de senhas.



AÇÕES DO PROCON JF

Samsung e Meta

CNPJ

00.280.273/0001-37
(Samsung) e
13.347.016/0001-17 (Meta)

JUSTIFICATIVAS

Violação de normas do CDC e da LGPD (falta de consentimento, falhas graves de segurança, desrespeito ao direito de informação e pós-venda).

PROBLEMAS

Instalação não solicitada e impossibilidade de desinstalação de software ("Instagram versão Stub"); criação de conta não autorizada vinculada ao perfil profissional do consumidor, desvio de créditos de anúncios pagos e ausência de resposta ou suporte pela Meta.

Postos de Combustíveis

JUSTIFICATIVAS

Indícios de alinhamento de preços e prática coordenada (cartel), além de assimetria de repasse (retenção de quedas e antecipação de aumentos da Petrobras), configurando prática abusiva e infração à ordem econômica.

PROBLEMAS

Aumento simultâneo, padronizado e sem justificativa técnica nos preços da gasolina comum e aditivada (majoritariamente de R\$ 0,10 a R\$ 0,20) em todas as regiões da cidade.



AÇÕES DO PROCON JF

Banco BMG S/A

CNPJ

61.186.680/0001-74

JUSTIFICATIVAS

Recusa em fornecer alternativas acessíveis (como boletos impressos), colocando o consumidor hipervulnerável em desvantagem exagerada e impondo ônus tecnológicos inalcançáveis.

PROBLEMAS

Imposição de cláusula abusiva em acordo de renegociação de cartão de crédito consignado, exigindo que consumidor idoso de 70 anos e excluído digitalmente realize monitoramento mensal exclusivo por meios digitais e pagamentos por fatura eletrônica, sob pena de cancelamento.

**Pra Log
Transportes e
Serviços Ltda.**

CNPJ

31.882.636/0001-38

JUSTIFICATIVAS

Fatos apurados em sentença da 5ª Vara do Trabalho, expondo os consumidores a riscos concretos de extravio, desvio ou apropriação indevida das mercadorias, em violação aos deveres de segurança, informação e qualidade do CDC.

PROBLEMAS

Permitir que terceiros sem cadastramento, autorização ou controle prévio realizassem entregas de mercadorias em substituição aos entregadores oficiais a partir do centro de distribuição em Juiz de Fora.



AÇÕES DO PROCON JF

**ON Tecnologia de
Mobilidade Urbana
S.A. (Zul Digital)**

CNPJ

26.054.490/0001-00

JUSTIFICATIVAS

Geração de saldo residual não reembolsável e não utilizável, impondo ao consumidor vantagem manifestamente excessiva e cobrança superior ao serviço efetivamente utilizado.

PROBLEMAS

Exigência de recarga mínima de R\$ 5,00 no aplicativo oficial de estacionamento rotativo ("Área Azul"), enquanto o custo de uma hora para carros é de cerca de R\$ 3,45.

**IGreen Energy
Comércio e
Serviço S.A.**

CNPJ

44.159.238/0001-30

JUSTIFICATIVAS

Práticas sistêmicas e predatórias direcionadas a consumidores vulneráveis (principalmente idosos), com baixíssima resolutividade administrativa.

PROBLEMAS

Elevado volume de reclamações sobre promessas falsas de desconto em energia elétrica, contratações indevidas sem autorização, extrema dificuldade de cancelamento, cobranças pós-cancelamento, duplicidade de faturas (CEMIG + IGreen) e falta de transparência contratual.



AÇÕES DO PROCON JF

**Verocheque
Refeições Ltda. -
Verocard**

CNPJ

06.344.497/0001-41

JUSTIFICATIVAS

A lei limita essa taxa (chamada de MDR) a, no máximo, 3,6%. Como o fornecedor cobra 8,99%, a taxa é ilegal por ultrapassar o teto permitido e pode fazer com que os supermercados deixem de aceitar o cartão, prejudicando os trabalhadores.

PROBLEMAS

Cobrança de taxa administrativa de 8,99% descontada sobre o total das vendas de redes supermercadistas locais para credenciamento dos cartões de auxílio-alimentação e auxílio-refeição.

**Banco Mercantil
do Brasil S.A.**

CNPJ

17.184.037/0001-10

JUSTIFICATIVAS

A prática atinge 74,42% idosos e beneficiários do INSS, comprometendo rendimentos essenciais, violando o direito à informação adequada, o princípio da transparência e as normas contra o fornecimento de serviços não solicitados do CDC.

PROBLEMAS

Lançamento sistemático e automático de descontos sob a rubrica genérica "Crédito/Débito Combinado" diretamente nas contas de correntistas sem prévia informação clara ou autorização expressa.



AÇÕES DO PROCON JF

Alinhamento de Estratégias para melhor atender às demandas consumeristas

O Procon no período de janeiro a junho do ano de 2026, promoveu diálogos institucionais com os fornecedores mais reclamados buscando estratégias para melhoria dos serviços prestados na cidade. Na pauta, estiveram presentes as seguintes empresas:

Janeiro

- Casas Bahia

Fevereiro

- Banco Mercantil do Brasil

Março

- Mercado Livre

Abril

- Banco Itaú
- Magazine Luiza

Maio

- Magazine Luiza
- Banco BMG

Junho

- Nio Fibra
- Banco Mercantil do Brasil
- Vivo

Em todos os casos, o Procon exigiu a apresentação de plano de ação com metas e cronograma de implementação, visando à redução dos indicadores de reclamação.

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

Arthur Alonso Marcelino Domingos

Estagiário de graduação em Sistemas de Informação do
Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) - Procon/JF

Matheus Bullé Esteves Pozes

Colaborador atuante na área do Direito, terceirizado do
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

Colaborador atuante na área da Educação, terceirizado do
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