
BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição Nº 09 - Maio a agosto/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.

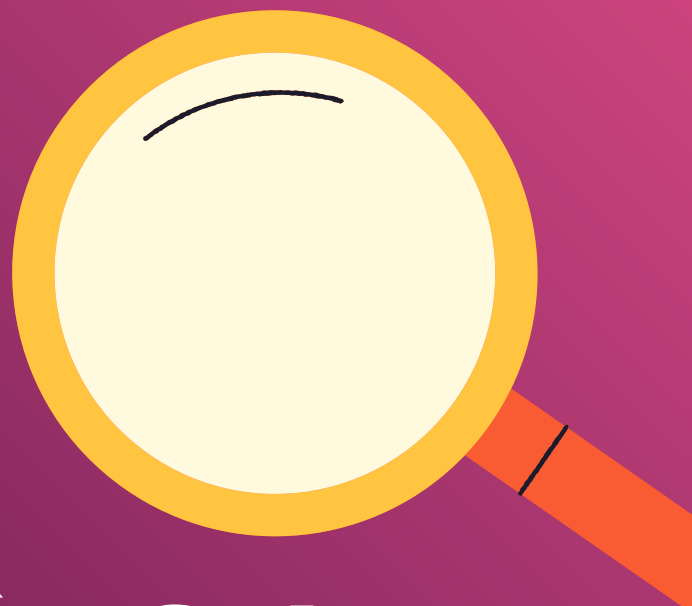
A partir dos resultados das audiências, o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) realizou um recorte dos fornecedores que se destacaram de forma positiva ou negativa, em relação à resolutividade em audiências. O objetivo é fazer uma análise sistemática desses comportamentos, em âmbito nacional, 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: 01/05/2025 a 31/08/2025

No segundo quadrimestre de 2025, o PROCON, órgão de Defesa do Consumidor da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), realizou **mais de 1.710 audiências**, com o objetivo de intermediar a resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores. Entre as conciliações realizadas, alguns fornecedores se destacaram, positiva ou negativamente em relação à solução das demandas.

Com base nisso, o Procon/JF conduziu uma pesquisa sobre o comportamento desses fornecedores em todo o país, com foco no cumprimento das legislações de consumo, ao longo do mesmo período.

FORNECEDORES MAIS RECLAMADOS

MAIO A AGOSTO 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	Oi/Mileto/Nio**
2º	Itaú*
3º	Tim*
4º	BMG
5º	Mercantil do Brasil
6º	Cemig
7º	Bradesco*
8º	Caixa Econômica
9º	Agibank
10º	Claro

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, com frequência, 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: **Banco Itaú**, **Tim** e **Banco Bradesco**.

** 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

MAIO A AGOSTO 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
- 2º Itaú
- 3º Banco BMG
- 4º Banco Mercantil
- 5º Grupo Casas Bahia***
- 6º Banco Agibank
- 7º Magazine Luiza
- 8º Grupo Mercado Livre
- 8º Banco Bradesco****
- 8º Cemig
- 9º Tim****
- 10º 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.

O simples fato de estar no ranking constitui um fator negativo, pois, dentro dessa lógica, quanto menor for o número de convocações de um fornecedor, mais ágil e eficiente será o tratamento dos problemas apresentados pelos consumidores.

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.

*** Registrado nos Boletins anteriores como **Via Varejo**.

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

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 metade dos fornecedores estudados neste quadrimestre apresentou queda na taxa de resolutividade. Apesar de haver uma redução no número de fornecedores em comparação ao último boletim, o desempenho dessas empresas continua insatisfatório, pois elas ainda apresentam uma resolutividade abaixo da média, mesmo com a sutil melhora; novamente, apenas um fornecedor (Tim S.A.) obteve resolutividade acima da média no ranking.

DESEMPENHO DOS FORNECEDORES NO PROCON/JF

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

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

Ranking - Resolutividade em audiências

2024			2025		
Agosto a Dezembro		Janeiro a Abril		Maio a Agosto	
1º	Claro: 69,4% ↓	1º	Tim: 54,8% ↓	1º	Tim: 77,4% ↑
2º	Tim: 61,3% ↑	2º	Oi: 43,5% ↑	2º	Oi: 44,6% ↑
3º	Bradesco: 46,1% ↑↑	3º	Via Varejo: 33,3% ↑	3º	Via Varejo: 37,8% ↑
4º	Cemig: 46,1% ↑	4º	Cemig: 32,9% ↓	4º	Ars Comercio De Moveis E Serviços:* 33,3% ↑↑
5º	Vivo: 41,7% ↓	5º	Bradesco: 28,0% ↓	5º	Cemig: 31,4% ↓
6º	Oi: 38% ↓	6º	Magazine Luiza: 27,0% ↑↑	6º	Bradesco: 28,6% ↑
7º	BMG: 23,5% ↑	7º	Mercantil: 23,1% ↑	7º	Magazine Luiza: 24,3% ↓
8º	Itaú: 15,6% ↑	8º	BMG: 19,1% ↓	8º	BMG: 22,6% ↑
9º	Mercantil: 14,6% ↑↑	9º	Pan: 18,5% ↑↑	9º	Mercantil: 22% ↓
10º	Agibank: 11,9% ↑	10º	Caixa Econômica: 16,7% ↑↑	10º	Grupo Mercado Livre: 14,3% ↑↑
11º	Via Varejo: 10,8% ↑↑	11º	Itaú: 12,7% ↓	11º	Agibank: 9,8% ↑↑
Santander ↓↓ Magazine Luiza ↓↓ Caixa Econômica ↓↓		Claro ↓↓ Vivo ↓↓ Agibank ↓↓		Caixa Econômica ↓↓ Pan ↓↓ 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, **8 fornecedores apresentaram variação positiva na resolutividade**. No entanto, não há grandes destaques dentre esses fornecedores, visto que todas as variações foram oscilações pequenas, e todos seguem abaixo da média, tal como no último boletim.

Fornecedor	Resolutividade			Média Acumulada (3 Boletins)	Em comparação ao último período	Variação
	2024	2025	2025			
	Agosto - Dezembro	Janeiro - Abril	Maio - Agosto			
Tim	61,29%	74,76%	77,42%	71,16%	Aumento	3,56%
Oi	38,00%	45,45%	44,58%	42,68%	Queda	-1,92%
Grupo Casas Bahia	10,81%	33,33%	37,78%	27,31%	Aumento	13,34%
ARS Comércio De Móveis E Serviços	62,50%	0,00%	33,33%	31,94%	Aumento	33,33%
Cemig	46,15%	32,86%	31,43%	36,81%	Queda	-4,36%
Banco Bradesco	46,15%	28,00%	28,57%	34,24%	Aumento	2,04%
Magazine Luiza	36,84%	27,03%	24,32%	29,40%	Queda	-10,01%
Banco BMG	23,53%	19,12%	22,58%	21,74%	Aumento	18,10%
Banco Mercantil do Brasil	14,58%	23,08%	22,03%	19,90%	Queda	-4,53%
Grupo Mercado Livre	5,41%	0,00%	14,29%	6,57%	Aumento	14,29%
Banco Agibank	11,90%	9,46%	9,76%	10,37%	Aumento	3,13%
Banco Itaú	15,60%	12,70%	9,38%	12,56%	Queda	-26,18%
Claro	69,40%	38,88%	33,33%	47,20%	Queda	-14,27%
Vivo	40,54%	37,03%	44,00%	40,52%	Aumento	18,82%
Banco Pan	8,82%	18,52%	13,04%	13,46%	Queda	-29,59%
Caixa Econômica Federal	15,78%	16,67%	14,29%	15,58%	Queda	-14,28%

Os fornecedores **ARS Comércio de Móveis e Serviços** e **Mercado Livre** apenas apresentaram aumento, pois, no boletim anterior, tiveram um aproveitamento de 0% de resolutividade, ou seja, não resolveram os problemas dos consumidores em nenhuma das audiências às quais foram convocados.

Os fornecedores **CEMIG**, **Magazine Luiza**, **Itaú** e **Claro** estão em constante queda de resolutividade, nesses últimos 12 meses, tornando-se os piores desempenhos do ranking durante o último ano. Em contrapartida, os fornecedores **Tim** e **Grupo Casas Bahia** demonstraram progressivo 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

Maio a Agosto

1º Tim S.A.

2º Oi

3º Vivo

Dentre as empresas mais convocadas, estas são as que melhor desempenharam no período. A **TIM**, apresentou uma resolutividade de 72,42%, enquanto a **Oi** e a **Vivo**, respectivamente, demonstraram taxas de resolutividade de 44,58% e 44,00%.

TOP 3 Piores Resolutividades

Maio a Agosto

1º Itaú

2º Banco Agibank

3º Pan

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

Ranking Zero Resolutividade*****

Maio a Agosto

- 1º Banco Santander
- 2º Banco Barisul
- 3º Banco Inbursa
- 4º Shopping dos Móveis
- 5º Supermercados BH
- 6º QI Sociedade de Crédito Direto
- 7º Pereira Comércio de Piscinas e Acessórios Ltda
- 8º In Glow - Shein
- 9º Grupo Lado
- 10º Medmaster Estética e Emagrecimento

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

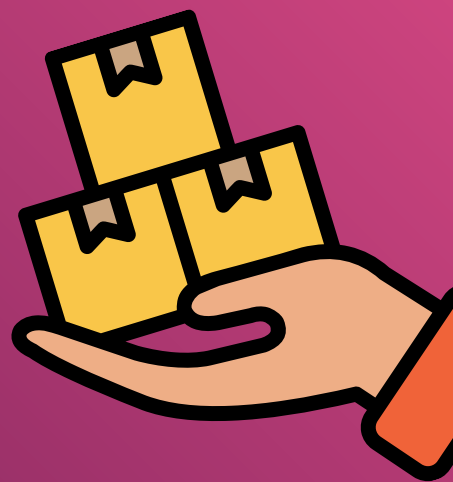
Pertinente sinalizar que alguns desses fornecedores, tais como, **Pereira Comércio de Piscinas e Acessórios Ltda**, **Grupo Lado** e **Medmaster Estética e Emagrecimento**, apesar de convocados, não compareceram a nenhuma audiência.

O fornecedor **Banco Santander**, que ocupa o 1º lugar nesse ranking, compareceu a apenas 4,17% das audiências às quais foi convocado. Ao mesmo tempo, banco ocupa a posição de **13ª empresa com mais convocações do período**, o que significa que, mesmo com um grande número de convocações, o banco não apenas se ausentou da maior parte, como, também, deixou de propor acordo nas audiências que compareceu.

Por outro lado, os fornecedores **Banco Barinsul**, **Shopping dos Móveis**, **Supermercados BH**, **QI Sociedade de Crédito Direto** e **Shein** estiveram presentes na maioria das audiências, porém, 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 83 audiências, das quais compareceu em 82, resultando em uma **taxa de 98,8% 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 44,58%**, o que corresponde a, apenas, 37 casos acordados. Na capital do estado de Minas Gerais, o fornecedor foi multado pelo Procon-MPMG, em R\$186.666,67, por publicidade enganosa, uma vez que a oferta no site da Oi não deixava claro que o desconto na contratação do Oi Fibra 500 Mega era exclusiva para novos clientes.

BANCO ITAÚ

[Acesse](#)

O **Banco Itaú** foi convocado para 64 audiências, das quais compareceu em 58, ou seja, apresentou **90,63% de taxa de comparecimento**. Apesar de estar presente nas audiências, **o Banco Itaú possui a menor taxa de resolutividade dentre os fornecedores do estudo, resumindo-se a 9,38%**, que representa apenas 6 acordos. Em São Paulo, o banco foi multado em um importe de R\$5.842.228,84, diante de diversas reclamações referentes a descontos indevidos nas contas correntes de vários beneficiários correntistas. O banco, por sua vez, não conseguiu, em nenhum dos casos, provar que houve anuência do consumidor.

BANCO BMG

[Acesse](#)

O **Banco BMG compareceu a 98,39% das audiências** às quais foi convocado. Em números absolutos, isso significa 61 das 62 convocações. E, nesse cenário, registrou acordo em apenas 14 audiências, significando que o fornecedor apresentou uma **taxa de resolutividade de 22,58%**. O Procon de Campo Novo do Parecis, multou o banco em R\$135.351,09, com base em reclamações sobre a realização de descontos em benefícios previdenciários, referentes a empréstimos consignados supostamente não contratados. O BMG ajuizou a ação, alegando que não foram observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, contudo a Primeira Câmara de Direito Público e Coletivo do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT) negou provimento ao recurso, observar a gravidade das reclamações e a condição econômica do fornecedor.

BANCO MERCANTIL DO BRASIL

[Acesse](#)

O **Banco Mercantil do Brasil** foi convocado para 59 audiências, tendo comparecido em 56 delas, possuindo uma **taxa de comparecimento de 94,92%**. Apesar de ser um fornecedor que se mantém presente nas audiências, o **Banco Mercantil, não mostra eficiência em resolver problemas**, apresentando uma **taxa de resolutividade de 22,03%**, correspondendo a apenas 13 acordos. Em cenário similar, o Ministério Público de Minas Gerais, em parceria com o PROCON Municipal de Paracatu, realizou uma audiência com o Mercantil, com o objetivo de esclarecer os desdobramentos da ação civil pública nº 5000251-67.2025.8.13.0470, movida contra o banco, uma vez que existe um alto número de reclamações, sobre descontos indevidos de aposentados e pensionistas do INSS. A partir destas denúncias, o trabalho em conjunto dos dois órgãos resultou em uma decisão liminar, determinando a suspensão da cobrança dos contratos, para mais de 200 consumidores de Paracatu.

GRUPO CASAS BAHIA

[Acesse](#)

O **Grupo Casas Bahia** foi convocado para 45 audiências, comparecendo em 44 delas, o que lhe confere uma **taxa de comparecimento de 97,78%**. Mesmo assim, **o fornecedor não mostra eficiência em finalizar acordos**, já que apresenta uma **taxa de resolutividade de 37,78%**, correspondendo a apenas 17 casos. Em São Paulo, o Procon de Guarulhos oficiou a Casas Bahia, por suspeita de venda casada, após o registro de reclamações, ocorridas nos primeiros 20 dias deste ano, sendo todas realizadas por idosos e por analfabetos.

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.

MAGAZINE LUIZA

[Acesse](#)

O **Magazine Luiza** apresentou uma **taxa de comparecimento em audiências de 86,49%**, o que corresponde a 32 audiências das 37 às quais foi convocado. Além disso, realizou acordo em apenas 9 dessas audiências, tendo uma **taxa de resolutividade de 24,32%**. No Paraná, após venda de produto com defeito, o Tribunal de Justiça condenou o fornecedor a pagar R\$4.529,17, valor esse que levou em consideração o valor do produto, de R\$2.529,17, e o dano moral em sofrido R\$2.000,00.

GRUPO MERCADO LIVRE

[Acesse](#)

O **Grupo Mercado Livre** foi convocado para 35 audiências, e, diferente do quadrimestre anterior, onde se ausentou de 66,67% das convocações, nesse quadrimestre compareceu a 28 audiências, com **possui 80% de comparecimento no período**. O fornecedor finalizou acordo em apenas 5 audiências, possuindo uma **taxa de resolutividade de 14,29%**, uma pequena demonstra melhora, em comparação ao quadrimestre anterior, no qual a taxa de resolutividade era de 0%. Em paralelo, o Procon de São José, município de Santa Catarina, determinou a remoção de publicidade de cigarros eletrônicos na plataforma, diante de sua venda expressamente proibida.

BANCO BRADESCO

[Acesse](#)

O **Banco Bradesco** foi convocado para 35 audiências, **estando presente em 85,71%**, o que resulta em 30 casos. O Fornecedor apresentou uma **taxa de resolutividade de 28,57%**, o que corresponde a, apenas, 10 acordos. O Procon-MPMG multou agências do Bradesco, na cidade de Belo Horizonte, por descumprimento do dever de informação aos consumidores, uma vez que disponibilizavam apenas QR Codes para que os consumidores pudessem acessar informações, sobre: serviços bancários essenciais gratuitos, pacotes padronizados, tarifas de serviços prioritários e valores cobrados.

CEMIG

[Acesse](#)

A **Cemig** foi convocada para 35 audiências, comparecendo em 34 delas, possuindo, portanto, uma **taxa de comparecimento de 97,14%**. Apesar de presente nas audiências, o fornecedor falha em resolver problemas, tendo realizado acordo em, apenas, 11 audiências, o que corresponde a uma **taxa de resolutividade de 31,43%**. A nível estadual, o Procon-MPMG multou a distribuidora de energia CEMIG, em R\$12 milhões, por interrupções no fornecimento de energia em Candeias, no Campo das Vertentes. Essas interrupções acarretaram em problemas em unidades de saúde e na conservação da cadeia de frio de imunobiológicos, pois causou a desativação das câmaras conservadoras de medicamentos essenciais, gerando um prejuízo de R\$62,2 mil aos cofres públicos.

TIM

[Acesse](#)

A **Tim** compareceu nas 31 audiências às quais foi convocada. A atual **taxa de resolutividade é de 77,42%**, já que foram realizados acordos em apenas 24 audiências. Na Bahia, o Ministério Público acionou a TIM, por inúmeras reclamações de dificuldade de cancelamento de serviços e de falta de resolução das demandas apresentadas por consumidores. O MPBA requereu que o Judiciário determinasse que a operadora fosse obrigada a efetivar o cancelamento imediato dos serviços, quando solicitado pelo consumidor.

ARS COMÉRCIO DE MÓVEIS E SERVIÇOS

[Acesse](#)

O fornecedor **ARS Comércio de Móveis e Serviços** foi convocado para 30 audiências, estando presente em apenas 14 audiências, resultando em uma **taxa de 46,67% de comparecimento, o pior registro do ranking para o período**. Além disso, apresentou 33,33% de taxa de resolutividade, correspondendo a 10 acordos. Em agosto de 2024 a taxa do fornecedor era de 62,50%, o que demonstra uma significativa queda do desempenho durante os últimos 12 meses, e com amplo aumento de reclamações, em desfavor do fornecedor. No âmbito municipal, diante do número expressivo e crescente de reclamações, o Procon de Juiz de Fora, determinou, como medida cautelar, a suspensão imediata das atividades de venda da ARS Comércio de Móveis e Serviços.



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!



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

53.059.901/0001-15

JUSTIFICATIVAS

- Volume de reclamações
- Baixo comparecimento em audiências
- Baixa taxa de respostas às cartas

PROBLEMAS

- Interrupção indevida do serviço
- Desligamento do plano não solicitado
- Ausência de canais contratados



AÇÕES DO PROCON JF

MILETO

CNPJ

57.505.940/0001-50

JUSTIFICATIVAS

- Volume de reclamações
- Baixo comparecimento em audiências
- Baixa taxa de respostas às cartas

PROBLEMAS

- Falta de comunicação eficaz com a empresa
- Dificuldade para cancelar o contrato
- Cobranças após o cancelamento do serviço
- Negativação indevida
- Má prestação/qualidade do serviço

Bradesco

CNPJ

60.746.948/0001-12

JUSTIFICATIVAS

- Volume de reclamações
- Baixo comparecimento em audiências
- Ausências injustificadas
- Baixa taxa de respostas às cartas



AÇÕES DO PROCON JF

Alinhamento de Estratégias para melhor atender às demandas consumeristas

O Procon no período de maio a agosto 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:

Maio

- **OI**
- **BMG**
- **Banco Mercantil do Brasil**
- **Tim**
- **Banco Agibank**

Julho

- **BMG**

Agosto

- **Banco Itaú**
- **Tim**



TEMAS EM ALTA

CEMIG

Multada em R\$ 12 milhões pelo Procon-MPMG por falhas repetidas no fornecimento de energia em Candeias (MG), com quedas sucessivas que afetaram população, comércio e unidades de saúde, incluindo perda de medicamentos.

[Acesse](#)

Caixa Econômica Federal

Condenada pela Justiça Federal por cobrar "taxa de obra" após a entrega das chaves do imóvel. Deve devolver em dobro os valores cobrados indevidamente (R\$13.118,22) e pagar R\$5 mil por danos morais.

[Acesse](#)



TEMAS EM ALTA

Itaú

Multado pelo Procon de Uberaba após cliente ter cartão clonado e usado na plataforma da Uber, resultando em R\$881,38 em descontos não autorizados.

[Acesse](#)

Além disso, foi multado em R\$5,8 milhões pelo Procon-SP por realizar empréstimos consignados sem autorização dos clientes, com descontos diretos em contas correntes.

[Acesse](#)

Ainda, o TJDFR condenou o banco a pagar R\$5 mil por danos morais a cliente que recebia cerca de 60 ligações diárias de telemarketing, mesmo após recusas repetidas.

[Acesse](#)



TEMAS EM ALTA

Mercado Livre e Mercado Pago

Condenados por condicionar o reembolso de um cliente à criação de conta no Mercado Pago. Prática considerada abusiva pelo CDC. Indenização de R\$ 2 mil por danos morais.

[Acesse](#)

Bradesco

Condenado a devolver valores descontados indevidamente (R\$231,92) da aposentadoria de um idoso indígena e pagar R\$ 10 mil por danos morais, reconhecida a hipervulnerabilidade do consumidor.

[Acesse](#)

Oi

MPF recomendou que a empresa só ofereça serviços de telefonia/internet em Santa Catarina após confirmar a viabilidade técnica no endereço do consumidor, devido a denúncias de vendas em locais sem cobertura.

[Acesse](#)



TEMAS EM ALTA

Crédito Consignado

Reclamações aumentaram 61% em 2025. Principais problemas: falta de entrega de contrato, cobranças indevidas e divergência em juros.

[Acesse](#)

Bancos

Líderes em ações consumeristas: 1,2 milhão de processos em 5 estados. Principais motivos: dano moral, cláusulas abusivas e empréstimo consignados.

[Acesse](#)

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



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