BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição 06 - Maio/Julho - 2024

FORNECEDOR EM FOCO

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

Juiz de Fora
Secretaria de Governo

Juiz de Fora
Prefeitura

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 semestrais 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 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

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

FOCO NA TRANSPARÊNCIA E NA SOLUÇÃO

Período de referência: 01/05/2024 a 31/07/2024

Durante os meses de maio a julho/2024, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), realizou mais de 1700 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 fevereiro a abril e de maio a julho, do ano de 2024, a fim de demonstrar a eficácia de cada empresa.

Percentual de Resolutividade

Fevereiro a Abril		Maio a Julho	
1°	Tim S.A.: 100%	1°	Claro S.A.: 70%
2°	Magazine Luiza: 100%	2°	Tim S.A.: 55%
3°	Claro S.A.: 65%	3°	Santander: 50%
4°	Vivo - (GVT): 57%	4°	Vivo - (GVT): 47%
5°	Grupo OI: 35%	5°	Grupo OI: 42%
6°	Santander: 33%	6°	Cemig: 35%
7°	Cemig: 28%	7°	Magazine Luiza: 28%
8°	Dr Sorriso Mais: 20%	8°	Caixa Econômica: 10%
9°	Caixa Econômica: 16%	9°	Agibank: 10%
10°	Banco BMG: 8%	10°	Banco BMG: 10%
11°	Grupo Itaú: 7%	11°	Grupo Itaú: 3%

Descritivo Sobre o Desempenho dos Fornecedores
(credores no período)

Claro S.A.

Analisando o trimestre referente aos meses de maio a julho, a Claro S.A. foi convocada para 31 audiências, firmando 21 acordos, portanto, com 70% de eficácia. Já no trimestre referente aos meses de fevereiro à abril, a empresa de telefonia foi convocada para 14 audiências e firmou acordo em 9 delas, apresentando 65% de resolutividade. Portanto, os dados apontam um aumento na taxa de solução de conflitos de consumo e, também, um aumento no número de audiências.

Noutro giro, de acordo com pesquisas do Procon-SC, a Claro S.A. está em terceiro lugar, no ranking de empresas mais reclamadas, com 977 reclamações. Já de acordo com o ranking do Procon-GO, a empresa de telefonia foi campeã, com 76 registros.

Conferir em: Procons de Santa Catarina atendem mais de 59 mil consumidores nos cinco primeiros meses de 2024 – PROCON / Confira o ranking de empresas com maior número de reclamações no Procon Goiás em abril.

TIM S.A.

Em relação ao trimestre de maio a julho, a Tim S.A. foi convocada para 20 audiências, firmando 11 acordos, com 55% de eficácia. Já no trimestre referente aos meses de fevereiro a abril, a empresa de telefonia foi convocada para 4 audiências e firmou acordo em todas as tratativas. Ou seja, 100% de produtividade. Portanto, os dados apontam uma queda na taxa de resolutividade e um aumento no número de audiências. Sob outro enfoque, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança pública, aplicou multas às empresas de telefonia, incluindo a TIM S.A, por veiculação de publicidades enganosas relacionadas à tecnologia 5G.

Conferir em:
Senacon multa Oi, Vivo e TIM por publicidade enganosa sobre 5G.

BANCO SANTANDER

Com 6 audiências no período e apenas 2 acordos, a instituição bancária apresentou pouca eficácia na resolução das demandas. De fevereiro a abril/2024, o desempenho foi um pouco melhor: das audiências agendadas, a instituição bancária obteve 50% de conciliações. Por outro lado, de acordo com um ranking realizado pela prefeitura de Barra do Piraí, o Banco Santander está em 10° lugar das empresas mais reclamadas no Procon da cidade, com apenas 11 registros.

Conferir em:
Procon de Barra do Piraí-RJ divulga as Campeãs de Reclamações.

VIVO - TELEFÔNICA (GVT)

Também no trimestre de maio a julho, a **Vivo foi convocada para 17 audiências, das quais solucionou 9, redesignando 3, para tentativa de conciliação.** Idêntico comportamento foi verificado nos meses de fevereiro a abril, em que, tendo sido convocada para 7 audiências, apresentou acordo em 4 delas, com resolutividade de quase 60%. Os dados apontam que, apesar da manutenção do índice de acordos, houve um considerável aumento no número de audiências.

De acordo com pesquisas, o Poder Judiciário determinou que a Vivo pagasse multa de R$5,9 milhões, por infrações cometidas contra as normas de consumo. O valor decorreu de sanção aplicada pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), que instaurou um processo administrativo e verificou práticas como: número do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) que não constava de forma clara e objetiva no site da empresa; desrespeito ao limite de 60 segundos, para o contato direto entre cliente e atendente e demora na entrega das gravações das chamadas efetuadas, quando solicitadas pelo consumidor ou pelo órgão fiscalizador.

Conferir em: Procon multa Vivo em R$ 5,9 milhões por infrações contra consumidor | Minas Gerais | G1

GRUPO OI

De acordo com dados do mesmo trimestre, maio a julho, o Grupo Oi S.A. foi convocado para 109 audiências, das quais solucionou 53, redesignando 10, para tentativa de conciliação. No trimestre anterior, fevereiro a abril, o índice de solução foi menor: apenas 35%.

Apesar do sutil aumento na eficiência, houve substancial incremento no número de audiências. Nessa perspectiva, o Poder Judiciário do Estado de São Paulo rejeitou um pedido da operadora, para anular uma multa milionária aplicada pelo Procon-SP, devido a uma publicidade considerada enganosa, veiculada no ano de 2013. A empresa foi penalizada em R$8,6 milhões, por afirmar, durante o intervalo do Jornal Nacional, que os clientes "Oi" teriam internet "o tempo todo, em todo lugar". Na época, a Fundação Procon/SP notificou a Oi, após constatar que a cobertura do serviço de internet móvel da empresa não correspondia à promessa publicitária, limitando-se a determinados municípios. O Juízo concordou que a empresa tentou induzir os consumidores a erro, o que motivou a aplicação da penalidade pecuniária. A operadora ainda pode recorrer da decisão. Por outro lado, de acordo um ranking realizado pelo Procon-SC, a Oi esteve dentre as empresas com o maior número de reclamações, com 732 registros.

Conferir em: Procon multa Vivo em R$ 5,9 milhões por infrações contra consumidor | Minas Gerais | G1

CEMIG

Da Companhia Energética de Minas Gerais, no período de maio a julho, apresentou menos de 30% de eficácia na resolução das demandas apresentadas pelos consumidores, comportamento verificado no trimentre anterior, cujo índice foi de, apenas, 35%. Em comparação, houve um aumento no número de audiências e uma queda na resolutividade da concessionária. Por seu turno, o Procon de
Minas Gerais, por meio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Aimorés, no Vale do Rio Doce, multou a Cemig Distribuição S. A. em quase R$12 milhões, por falhas na prestação dos serviços de fornecimento de energia elétrica no município, pelo menos desde 2013. Além disso, a companhia também foi multada por publicidade enganosa e omissão.

Conferir em: https://g1.globo.com/mg/vales- mg/noticia/2024/05/27/procon-mg-multa-cemig-em-quase-r-12-milhoes-por-falhas-no-fornecimento-de-energia-eletrica-em-aimores.ghtml

MAGAZINE LUIZA

Com 14 audiências de maio a julho, a empresa firmou, apenas, 4 acordos, o que resulta em menos de 30% de eficácia, diferentemente do trimestre anterior, em que a empresa apresentou 100% de resolutividade. Nesse sentido, houve uma queda substancial no índice de acordos, e um aumento no número de audiências. No âmbito judicial, a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba manteve a multa de R$20 mil aplicada pelo Procon Municipal de Campina Grande à empresa Magazine Luiza. A empresa buscava a nulidade do processo administrativo, alegando que a multa imposta encontra-se lastreada somente na alegação do consumidor, sem indicação de fatos e fundamentos jurídicos. De acordo com o relator do processo, não houve ilegalidade na atuação do Procon. Ainda cabe recurso contra a decisão.

Conferir em: Quarta Câmara mantém multa de R$ 20 mil aplicada pelo Procon de Campina Grande | Tribunal de Justiça da Paraíba.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

A Empresa Pública teve 11 audiências registradas no período de maio a julho/2024, tendo sido realizado apenas 1 acordo, o que representa índice de pouco mais de 10% de eficácia. Ainda, os dados do Fornecedor em Foco anterior, de fevereiro a abril, mostraram que a empresa pública foi convocada para 6 audiências, solucionando apenas 1 das demandas. Houve um aumento no número de audiências e uma queda no índice de conciliação, fatores que demonstram tendência de baixa solução administrativa de litígios.

Recentemente, o Estado do Piauí ingressou na esfera Federal, com ação de execução fiscal contra a Caixa Econômica exigindo pagamento do valor de R$2.295.655,46 (Dois milhões, duzentos e noventa e cinco mil, seiscentos e cinquenta e cinco reais e quarenta e seis centavos). O débito seria referente à multas aplicadas pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), do Ministério Público Estadual, por infrações ao Código do Consumidor. A Instituição foi alvo de inúmeras reclamações de consumidores, constatadas posteriormente por equipes de fiscalização.

Conferir em: Estado do Piauí cobra R$ 2,2 milhões em multas aplicadas pelo Procon à Caixa Econômica.

AGIBANK

O Banco Agibank teve 10 audiências registradas, nos meses de maio a julho, tendo firmado acordo em apenas 1 delas, o que representa índice de 10% de eficácia. No período anterior, a instituição foi convocada para 3 audiências, não solucionando nenhuma das demandas apresentadas. Os dados reportam um aumento no número de audiências e um cenário de total falta de interesse da instituição financeira, em solucionar as demandas dos consumidores. Todavia, em buscas na internet foi possível observar uma realidade nacional diferente: nos últimos 6 meses, foram registradas 6.750 reclamações, em plataforma privada, com resolutividade de quase 92% e uma reputação avaliada em 8,4. Parece que o Banco Agibank se preocupa mais com a reputação na internet do que com a satisfação com os clientes. Estamos de olho!

Conferir em: Reclamações Agibank - Reclame Aqui.

GRUPO ITAÚ

O Grupo Itaú, no trimestre de maio a julho, repetiu a falência de sua resolutividade: foi convocado para 58 audiências, tendo celebrado acordo somente em 4 delas, o que representa um índice pouco maior do que 5% de eficácia. De Fevereiro à Abril/2024, a instituição bancária solucionou menos de 3% das demandas apresentadas. Os dados apontam verdadeira inércia da Instituição, na solução dos conflitos, com resolutividade próxima a zero e exponencial crescimento de audiências. Importante destacar que, nesse mesmo período, o PROCON Alagoas autuou o Banco Itaú, em Maceió, por descumprimento da Lei Municipal no 5.516/2006 e do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O motivo seriam as longas filas e o tempo de espera excessivo para atendimento, que ultrapassaram três horas para alguns clientes. De acordo com a reportagem, a situação é recorrente, uma vez que o Procon-AL já autuou e multou outras instituições bancárias, em Maceió, por situações semelhantes, principalmente relacionadas ao tempo de espera para atendimento.

Conferir em: Procon multa Itaú em Maceió por filas longas e tempo de espera excessivo.

BANCO BMG

O Banco BMG foi notificado, de maio a julho, para o comparecimento em 22 audiências, tendo sido resolvida somente 2, o que representa um índice de eficácia inferior a 10%. Ademais, em relação aos meses de fevereiro a abril, o Banco BMG foi notificado para 24 audiências, tendo finalizado acordo com apenas 2, não tendo oscilação substancial na resolutividade das demandas. Após buscas e estudos sobre a Instituição Financeira, constatou-se que igual cenário se repete nos demais PROCONS brasileiros, a exemplo do Estado de Goiás, em cujo ranking de reclamações o banco se encontra em segundo colocado, com mais registros no sistema “Proconsumidor”.

Conferir em: Ranking de empresas com maior número de reclamações no Procon Goiás em abril | Goias.gov.br.

LASER FAST DEPILAÇÃO

Na sequência está a empresa de depilação, com 8 audiências registradas, não tendo firmado acordo em nenhuma delas. O que também demonstra a pouca disponibilidade da empresa na resolutividade das demandas. Sob esse ponto de vista, nota-se, no site "Reclame aqui", que, nos últimos 6 meses, a empresa recebeu 7.297 reclamações.

Conferir em: Todas as reclamações Laser Fast |Reclame aqui.

NUBANK

O Nubank foi convocado para 8 audiências, não tendo firmado acordo em nenhuma delas. Sob essa mesma perspectiva, no âmbito judicial, o Nubank foi obrigado, pelo Poder Judiciário de São Paulo, a indenizar um cliente, no valor de R$5,1 mil, que foi vítima de fraude bancária, após ter o celular roubado. Na ocasião, a vítima alegou que os criminosos transferiram todo o valor armazenado na sessão de "dinheiro guardado", do aplicativo do banco. De acordo com a decisão, o Nubank deve garantir segurança do aplicativo, inclusive, porque, em anúncios, a instituição financeira divulda que depositar valores na sessão "dinheiro guardado" do aplicativo é tão seguro quanto usar um cofre.

Conferir em: Nubank é condenado pela Justiça a indenizar vítima de fraude no aplicativo • Legislação • Tecnoblog.

PIQUE ESCONDE BUFFET

O buffet de festas infantil encontra-se no ranking com 6 audiências registradas, também não tendo celebrado acordo em nenhuma delas. Ressalta-se que, somente no decorrer do mês de junho, foram registradas 17 reclamações em desfavor da empresa, no PROCON/JF.

Conferir em: PROCON em Números - Junho/2024)

ESPAÇO ZOOM

O espaço de festas teve 5 audiências registradas, também não tendo realizado acordo em nenhuma delas. Ressalta-se que, somente no decorrer do mês de junho foram registradas 8 reclamações em desfavor da empresa, no PROCON/JF.

Conferir em: Todas as reclamações Laser Fast |Reclame aqui.

FESTEJA KIDS

A empresa de festas infantis juiz-forana apresentou 11 audiências registradas, não tendo firmado acordo em nenhuma delas, o que demonstra a total falta de interesse do buffet, em solucionar as demandas dos consumidores. Nesse viés, o Procon de Juiz de Fora/MG notificou a responsável pelo buffet infantil 'Festeja Kids'. Além da Polícia Civil, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor está com processo administrativo sancionatório e judicial, para responsabilização da empresa, em relação ao dano coletivo.

Conferir em: Proprietária de casa de festa infantil investigada após encerrar atividades sem oferecer eventos já contratados é notificada pelo Procon de Juiz de Fora | G1) (Conferir em: Proprietária de buffet infantil é notificada pelo Procon por quebra de contrato - Tribuna de Minas).

DR. SORRISO MAIS

Com 15 audiências registradas, foram firmados acordos somente em 3 delas, representando um índice de 20% de eficácia, no trimestre de maio a julho. Sob essa perspectiva, no período anterior, de fevereiro a abril, com apenas 2 audiências, a empresa não firmou nenhum acordo. Os dados apontam desdenho da clínica odontológica, na solução dos conflitos, com baixa resolutividade. Em buscas na internet, foi possível observar, no site “ReclameAqui”, que, nos últimos 6 meses, a empresa recebeu 10 reclamações, não sendo possível ter uma reputação definida, nem um percentual de resolutividade.

Conferir em: Reclamações Doutor Sorriso Mais - Reclame Aqui.

HOTEL URBANO - HURB

Com 47 audiências agendadas, a plataforma de viagens não firmou acordo em nenhuma delas. De igual modo, no período de fevereiro a abril, a empresa foi convocada para 40 audiências, não solucionando nenhuma das demandas. Nesse viés, o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro determinou, em 04/06/2024, que a empresa de vendas de pacotes turísticos Hurb (antigo Hotel Urbano) reembolsasse todos os clientes que assim desejassem, em um prazo de, até, 48 horas. A liminar foi proferida, no âmbito de ações civis públicas, movidas pelo Instituto Brasileiro de Cidadania (Ibraci) e pelo Ministério Público.

Conferir em:Justiça determina que Hurb reembolse clientes em até 48 horas | UOL.

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 a uma ordem jurídica justa.

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, n° 992 - Centro | CEP 36010-021
Juiz de Fora - MG | Telefone (32) 3690-7610 / 7611