

**NOVEMBRO
DE 2024**

Procon em Números

**FOCO NO
PROCONSUMIDOR**



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

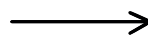
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.124 → 1.015 reclamações
 → 105 consultas simples
 → 4 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 864 tratativas por carta;
- 106 tratativas por audiência;
- 4 tratativas por telefone.

Consulta Simples



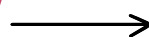
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Denúncia



Quando o consumidor leva ao conhecimento do PROCON determinada conduta praticada por fornecedor, que ameaça ou viola o direito de uma coletividade de consumidores.

Reclamação

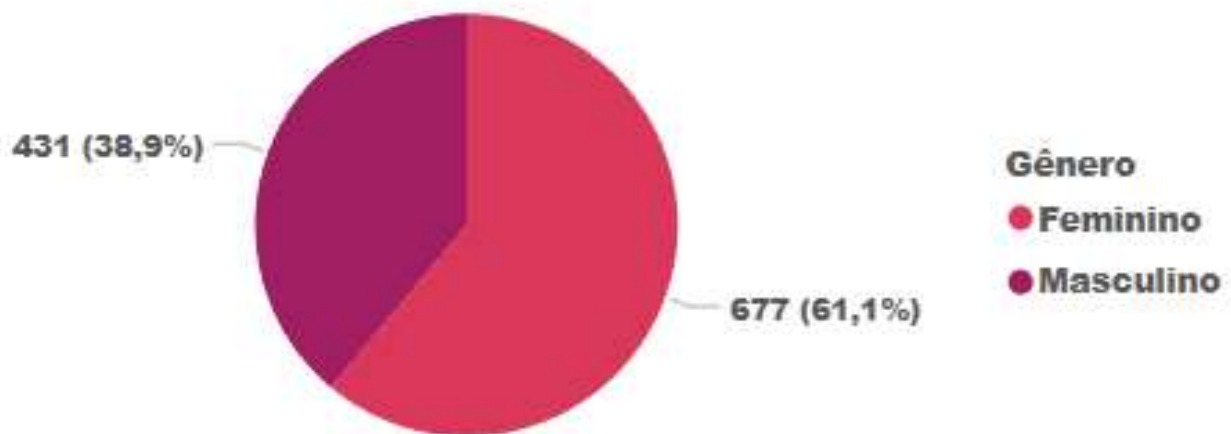


A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

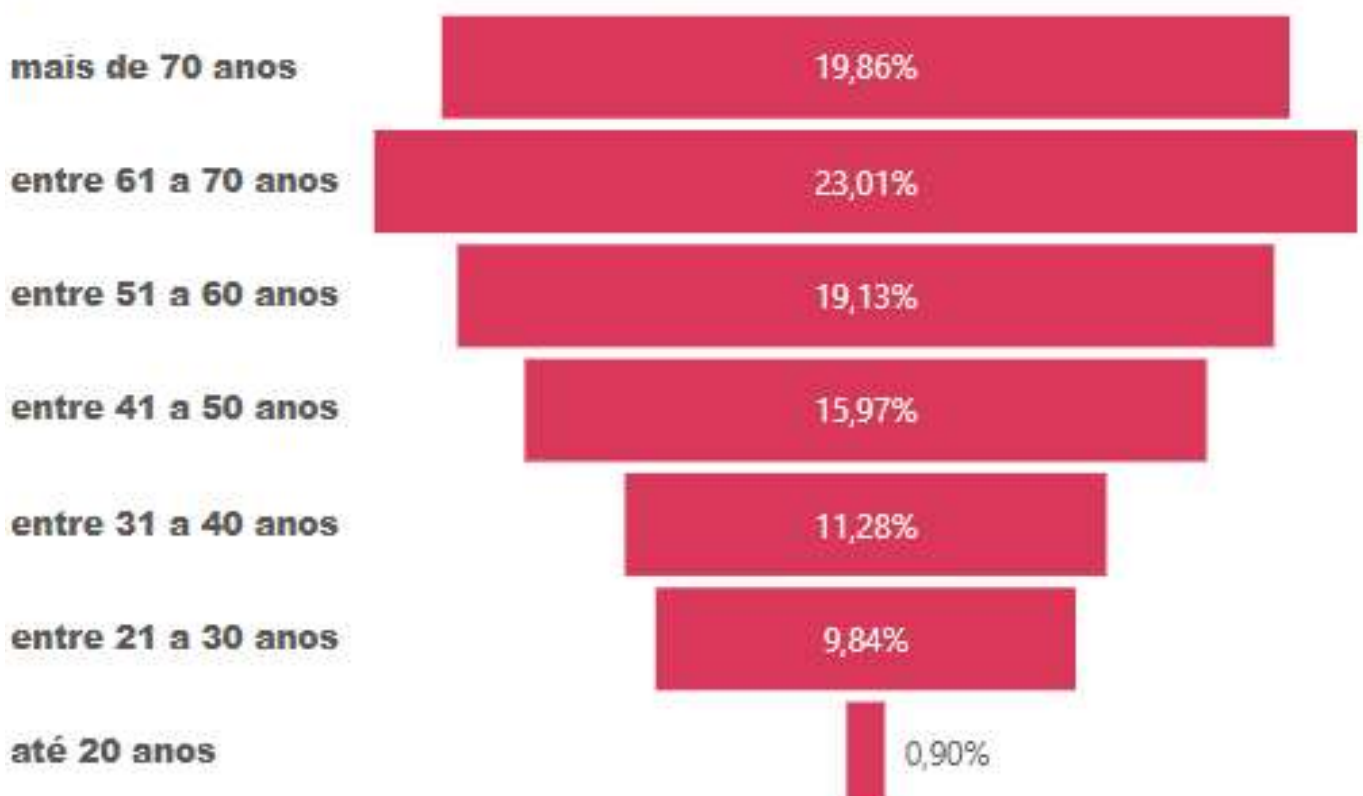


QUEM PROCUROU O PROCON?

Consumidor por Sexo



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO



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

Razão Social	TOTAL
Banco BMG S/A	44
Tim S.A.	39
CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A - Cemig D	35
Banco Bradesco S.A.	33
Banco Agibank S.A.	27
Banco Mercantil do Brasil S/A	25
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	24
Oi Móvel S.A.	24
Claro S.A.	23
Itaú Unibanco S.A.	23
Via Varejo S/A	23
Telefonica Brasil S/A	22
Banco Santander (Brasil) S.A.	21
Banco Pan S.A	16
Magazine Luiza S.A.	13
Banco Bradescard S.A.	12
Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	11
BANCO ITAU BBA S.A.	10
VERO S.A.	10
Mercado Pago.com Representações Ltda.	9
NU PAGAMENTOS S.A.	9
Banco do Brasil S.A.	8
Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	8
Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	8
Mercantil do Brasil Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos	8
Uber do Brasil Tecnologia Ltda	8
Banco CSF S.A	7
BANCO DAYCOVAL S/A	7
Banco Itaucard S.A.	7
Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA	7
Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos	7
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	7
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	7
Banco C6 S.A	6
Carrefour Comércio e Indústria Ltda	6
CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	6
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	6
SKY BRASIL SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA	6

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO



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

Razão Social	TOTAL
Banco C6 S.A	6
Carrefour Comércio e Indústria Ltda	6
CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	6
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	6
SKY BRASIL SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA	6
Banco Safra S/A	5
C&A MODAS LTDA.	5
Cia Itaú de Capitalização	5
J I H FELICIANO MOVEIS	5
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	5
Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	4
Banco Digio S.A.	4
HURB TECHNOLOGIES S.A	4
SUPERMERCADO BAHAMAS S/A	4
Apple Computer Brasil LTDA	3
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	3
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	3
Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	3
Cencosud Brasil Comercial S.A	3
EAA JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS LTDA	3
EDITORA GLOBO S/A	3
Itaú Consignado	3
MOVIDA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS S.A.	3
Next Tecnologia e Serviços Digitais S.A.	3
PAGSEGURO INTERNET S.A.	3
SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	3
UNIMED BELO HORIZONTE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	3
YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA	3
ACESSA TELECOMUNICAÇÕES LTDA	2
ÁGUAS DO RIO 4 SPE S.A	2
Airbnb Plataforma Digital Ltda	2
ALIEXPRESS INTERNATIONAL (NETHERLANDS) B.V.	2
ALSOL ENERGIAS RENOVÁVEIS S/A	2
Assurant Seguradora S.A.	2
Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	2
Banco Credicard S.A.	2
BANCO CREFISA S.A.	2
Banco do Estado do Rio Grande do Sul	2
Banco Inter S/A	2

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:



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

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	133
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	124
Renegociação / parcelamento de dívida	93
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	89
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	87
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	66
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	46
Não entrega / demora na entrega do produto	40
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	28
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	25
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	23
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	22
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	17
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	16
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	15
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	13
Clonagem, fraude, furto e roubo	12
Cobrança após cancelamento do serviço	12
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	12
Má qualidade do serviço	12
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	11
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	11
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	11
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	11
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	8
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	8

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:



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

Problema	TOTAL
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	7
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	7
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	7
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	7
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	6
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	6
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
SAC - Dificuldade de contato / acesso	6
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	6
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	5
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	5
Portabilidade não efetivada	5
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	4
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	4
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	4
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	3
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	3
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	3
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	3
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	3
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	2
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	2
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	2
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Margem consignável - bloqueio/ contestação	2
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	2

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente do Procon-JF

Gisele Zaquini Lopes Faria
Gerente do Departamento de Estudos,
Pesquisas e Projetos

Isabella Milão Alhadas
Estagiária de Ciências Econômicas

Thamires Alice de Oliveira e Silva
Estagiária de Ciências Econômicas