1 A 31 DE
MAIO DE 2024

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO ATENDIMENTO

MENSAL: PROCONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE
ESTUDOS
PESQUISAS E
PROJETOS

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

APRESENTAÇÃO

Este Relatório consiste em uma publicação que inaugura mais um formato de divulgação do PROCON/JF, com dados mais contemporâneos das atividades desenvolvidas pela Agência.

A partir das informações diárias, que alimentam o sistema ProConsumidor e possibilitam a gestão dos atendimentos, o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos – DEPP reúne e categoriza os dados registrados, para que as Políticas Públicas de Defesa do Consumidor sejam formuladas e direcionadas, otimizando a atuação do PROCON/JF.

O objetivo deste trabalho, para além de dar cumprimento aos deveres constitucionais desta Agência, é disseminar, para um público diversificado, informações provenientes de dados oficiais, oriundos de um instrumento seguro, do ponto de vista legal e da gestão: números de atendimentos, perfil dos consumidores, áreas, assuntos e problemas mais demandados, além do ranking mensal dos fornecedores.

Por fim, esse documento mantém os pilares desta Gestão, que democratiza as informações, demonstrando que a transparência é, de fato, um diferencial do PROCON/JF.

Bem-vindos ao nosso dia-a-dia!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

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

TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

2.157

→ 2.027 reclamações
→ 113 consultas simples
→ 17 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.762 tratativas por carta;
- 229 tratativas por audiência;
- 23 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.

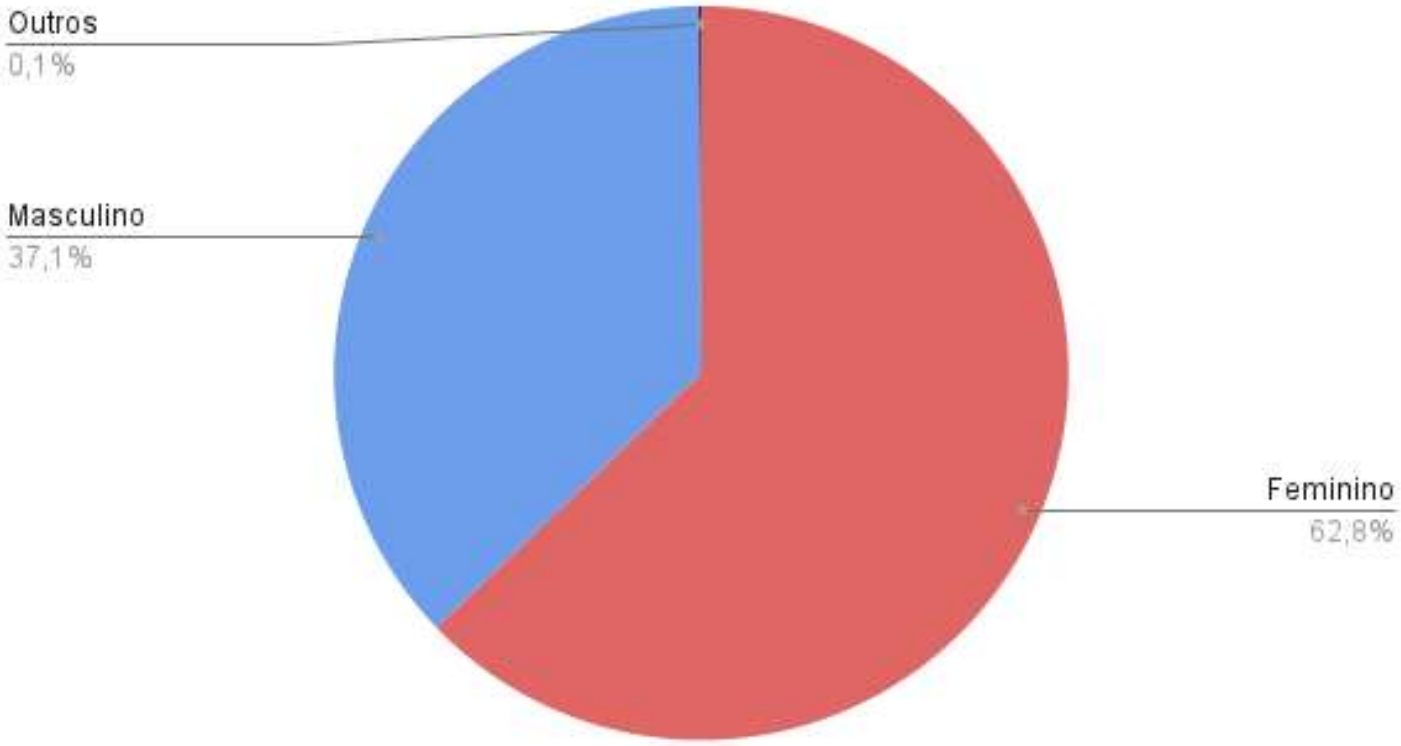
Denúncia → Quando o consumidor leva ao conhecimento do PROCON determinada conduta praticada por fornecedor, que ameaça ou viola o direito de uma coletividade de consumidores.

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

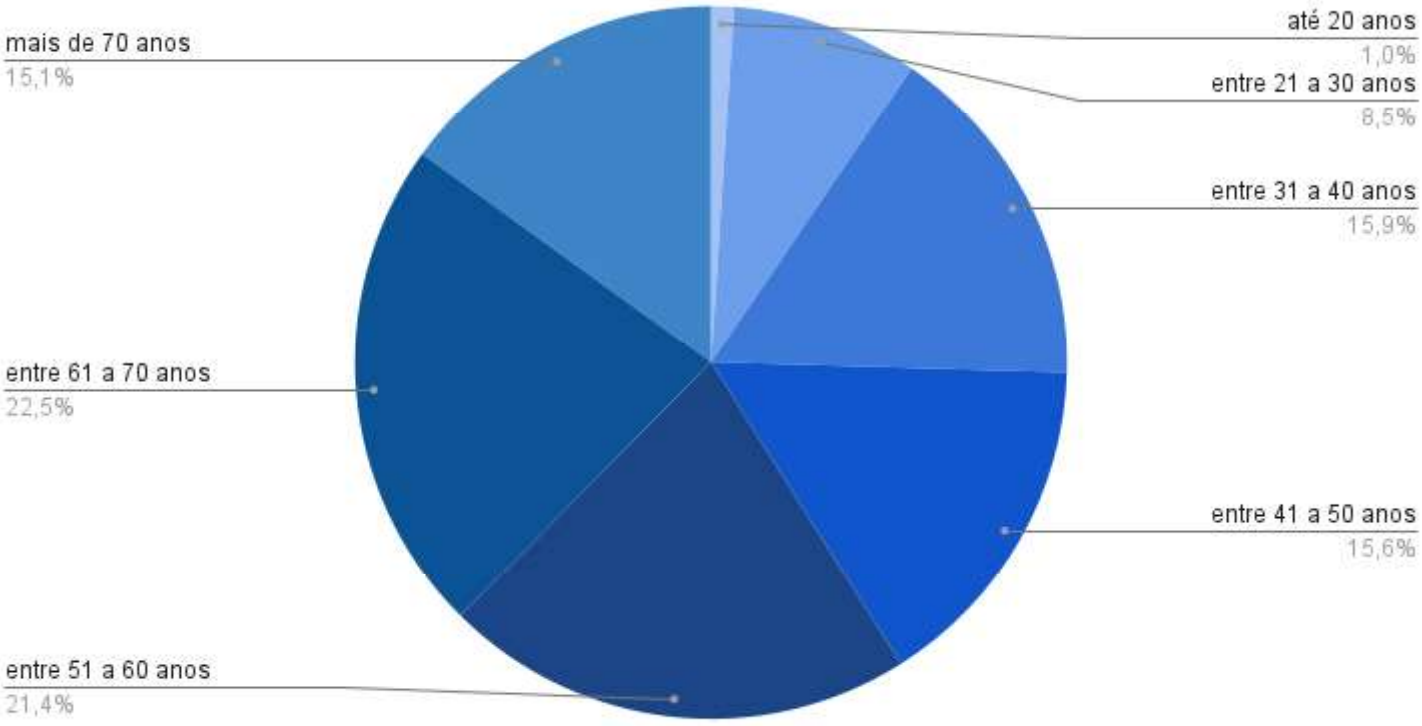
PROCON
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Cemig D	77
Banco BMG	74
Tim	71
OI	66
Banco Mercantil do Brasil	55
Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com	51
Caixa Econômica Federal	49
FESTEJA KIDS	49
Banco Santander	47
Banco Itaú Unibanco	43
Banco Pan	43
Banco Bradesco	41
Vivo - Telefônica (GVT)	37
Banco Agibank (Agiplan)	36
Claro	31
Oi Celular	31
Magazine Luiza	26
Banco Bradescard S.A	25
Nubank	24
BrasilCard	22
CESAMA	22
BANCO ITAU BBA S.A.	21
Banco do Brasil	20
ESPACO ZOOM	20
PIQUE ESCONDE BUFFET INFANTIL	20
Vero S.A	20
MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA	18
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	17
Cartões Itau	17
Mercado Livre	15
HOTEL URBANO - HURB	12
Luizacred	12
Unimed Juiz de Fora	12
Visa do Brasil	12

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Banco Daycoval	11
Carrefour	11
Mestre do Implante	9
Uber	9
Banrisul	8
C6 Bank	8
ESTÁCIO DE SÁ	8
Facta Financeira	8
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	8
Picpay	8
Algar	7
Banco Santander Cartões	7
C&A	7
Casas Pernambucanas	7
Dr. Sorriso Mais	7
Mercado Pago	7
Shopee	7
UNIMED-RIO	6
123 Milhas	5
Americanas	5
Ativos S.A	5
Banco Itaubank	5
Banco Olé Consignado	5
Banco Safra	5
Banco Sicoob	5
Banco Votorantim	5
Bretas	5
C6 Consig (Banco Ficsa)	5
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	5
Lojas Riachuelo	5
Mercantil do Brasil Financeira	5
Renner	5
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	5

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Amazon.com.br	4
Banco Crefisa	4
Bradesco Financiamentos	4
Itaú Unibanco Capitalização	4
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	4
PLENARIUS	4
Qualicorp	4
Santander Financiamentos (Aymoré)	4
SKY Banda Larga	4
YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	4
APPMAX	3
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	3
Banco Inbursa	3
Banco Master (antigo Banco Máxima)	3
BV Financeira	3
Cartão Atacadão	3
Casa dos móveis	3
Central Nacional Unimed	3
Centro Educacional Espaço Mágico	3
Grão de Gente	3
HAVAN	3
iFood	3
Inter Construtora	3
Itaú Consignado	3
J I H FELICIANO MOVEIS	3
LOJAS MARISA	3
Maxx Car	3
MEDCEL	3
MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL	3
NETFLIX	3
NETTO ESCOLA DE IDIOMAS	3
Realize	3
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	3

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Universo	3
VERBIN SEGUROS	3
BAHAMAS S/A	2
ADEL VEÍCULOS	2
ALFACON CONCURSOS PUBLICOS	2
AMBEC	2
ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	2
Azul Linhas Aéreas	2
Banco Original	2
BINCLUB	2
BOOKING.COM	2
Bradesco Seguros	2
Buser Brasil	2
C&A MODAS S.A.	2
C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.	2
Caixa Vida e Previdência	2
CAMERCIAL DE VEICULOS DELTA	2
CASA DO CELULAR	2
CEPROVA	2
COLEGIO APOGEU DE ENSINO FUNDAMENTAL E MEDIO	2
COLÉGIO GRANBERY	2
CONDOMINIO DO EDIFICIO SANTA CRUZ SHOPPING	2
CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN	2
Creditas Soluções Financeiras	2
Credz	2
Dell	2
DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	2
Eagle Sociedade de Crédito Direto	2
ELO SERVICOS S.A.	2
ENTEL DIGITAL EDITORA E SOLUCOES EM COMUNICACAO	2
FACEBOOK SERVICOS	2
Globoplay	2
Google	2

Nome Fantasia	Número de Reclamações
GRUPO ITAPEMIRIM	2
INSTALA SERVICE	2
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	2
Mart Minas - Juiz de Fora - Industrial	2
MCDONALDS	2
MESQUITA & GARBOIS COMERCIAL LTDA	2
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	2
MOVIDA RENT A CAR	2
MULTIMARCAS CONSORCIOS	2
NPL IPANEMA VI	2
ORTOBOM COLCHÕES - INDÚSTRIA BRASILEIRA DE COLCHÕES E	2
OZ TECNOLOGIA	2
Paraná Banco	2
PHILCO ELETRÔNICOS	2
Smartfit Escola de Ginastica e Dança	2
START PRODUCOES	2
TINDER	2
UBA MOVEIS	2
UNIBE	2
Virtual Telecom	2
VIVA BRASIL	2
WS FLEX	2
YESCOM ENTRETENIMENTO, ESPORTES E MARKETING.	2
LAURO DUTRA ROOKE NETTO	1
S.A.F BOTAFOGO	1
+SAUDE	1
18K RIO	1
3Z ADMINISTRACAO E PARTICIPACAO	1
48.813.396 RENATA CAROLINA DE LIMA	1
53.162.222 JONATHAN MAYK DA SILVA	1
54.490.194 JONAS CHARLES RODRIGUEZ NOGUEIRA	1
99 Tecnologia	1

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Número de Reclamações
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	354
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	254
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	190
Renegociação / parcelamento de dívida	130
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	107
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	97
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	91
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	62
Não entrega / demora na entrega do produto	57
Cobrança após cancelamento do serviço	56
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	54
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	54
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	46
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	36
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	35
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	32
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	26
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	20
Clonagem, fraude, furto e roubo	19
Má qualidade do serviço	19
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	15
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	14
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	14
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	13
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	13
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	12
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	11
Dificuldade de contato / demora no atendimento	11
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	10
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	10
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	10
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	10
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	10

Problema	Número de Reclamações
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	9
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	9
Cobrança de compra/saque não reconhecido	8
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	8
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	8
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	7
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	7
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	7
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	7
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	7
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	6
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	6
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	5
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	5
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	5
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	5
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	5
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	5
Portabilidade não efetivada	5
Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	5
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	5
SAC - Dificuldadede de contato / acesso	5
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	4
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	4
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	4
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	4
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	4
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	4
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	3
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	3
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	3

Problema	Número de Reclamações
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	3
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	3
Meia entrada – recusa / falta de informação	3
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	3
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	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
Descumprimento do estatuto do idoso	2
Falta de peça de reposição	2
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	2
Funcionamento inadequado do serviço	2
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	2
Não entrega do contrato	2
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	2
SAC - Descortesia / despreparo / demora	2
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Ausência / Divergência de Preço	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	1
Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	1
Dificuldade na manutenção do plano - aposentado/ demitido	1
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	1
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	1
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	1
Embalagem danificada / violada	1
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo	1
Inadequação das instalações / condições sanitárias	1
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	1
Produto falsificado	1
Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
Reajuste - Discordância / dúvida	1
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Suspensão indevida do fornecimento	1
Venda casada	1

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

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