BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição 01 - abril / maio 2023

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), a publicação inaugura mais um formato de divulgação de indicadores comportamentais dos grandes fornecedores. Ao mesmo tempo, o boletim torna público os mais atualizados dados da atividade de defesa dos consumidores do Procon/JF.

A partir dos resultados mensais das audiências, o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) realiza um recorte dos fornecedores que se destacaram de forma positiva ou negativa em relação ao fechamento de acordos em audiências.

O objetivo é fazer uma análise sistemática desses comportamentos, em âmbito estadual e 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; estimular a conduta positiva dos fornecedores mencionados.

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: maio/2023

Durante o mês de maio, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), realizou 550 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, durante o mesmo período.

FORNECEDORES COM DESTAQUE POSITIVO NO PROCON/JF

Claro S.A.

• A Claro S.A. vem apresentando tendência significativa de melhora nos números de acordos, no Procon/JF;

• No período, conciliou com mais da metade de seus clientes.

Mas a realidade não é a mesma em outros locais...

Juntamente com as operadoras Tim, Oi e Vivo, a Claro S.A. foi multada, pelo Procon de Santa Rita/PB, em maio de 2023, em mais de R$1 milhão, após o órgão verificar que as companhias estavam descumprindo a lei estadual, que prevê a possibilidade de quebra de contrato de fidelização, na hipótese de má prestação do serviço. **Saiba mais**

O Procon Carioca obteve decisão liminar favorável, em Ação Civil Pública movida contra a Claro S.A., visando cessar a prática de telemarketing abusivo. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro determinou que a empresa mantenha lista de privacidade telefônica: cadastro de assinantes que não desejam receber ligações de oferta de produtos e/ou serviços. Também foi acordado que o telemarketing ativo seja realizado somente de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, com número identificado através do código 0303, e que a operadora se identifique logo no início da chamada. **Saiba mais**

Após 8 anos de disputa judicial, em abril de 2023, a Claro S.A., pagou a multa de 8 milhões aplicada pelo Procon Carioca, no ano de 2015. Na época, a operadora oferecia baixa velocidade de internet aos consumidores. **Saiba mais**

A 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou a Claro S.A., conjuntamente com o Facebook e o Banco Banqi, a indenizar uma consumidora que teve sua linha telefônica, Whatsapp e Instagram clonados. Segundo o processo, golpistas contrataram um novo plano pós-pago junto à Claro e cancelaram a linha da consumidora, por meio de uma ferramenta virtual, oferecida pela empresa.
A justiça entendeu que houve falha na prestação do serviço, ao passo que, a fragilidade do sistema da operadora permitiu a prática de atos delituosos. **Saiba mais**

TIM S.A.

• A Tim S.A. mantém tendência de acordos no Procon/JF.

• Das 10 audiências para as quais foi convocada, conciliou-se em 70% dos casos.

• São números que refletem um comportamento positivo da operadora com os consumidores juizforanos.

Infelizmente, a realidade é outra no país...

Como mencionado no tópico anterior, a Tim S.A. foi multada pelo Procon de Santa Rita/PB. **Saiba mais**

Em novembro de 2022, o Procon/MG também multou a operadora, em cerca de 864 mil, após verificar que a empresa estava violando o Sistema de Bloqueio de Telemarketing, importunando inúmeros consumidores. **Saiba mais**

Além disso, incorrendo na mesma prática, em fevereiro de 2023, a companhia foi multada pelo Procon/RJ em 4,51 milhões. **Saiba mais**

Noutro giro, em março de 2023, o Procon/RS passou a compor o Conselho de Usuários da operadora, o que permitirá a participação na tomada de decisões da empresa em matéria de Direito do Consumidor. **Saiba mais**

Em junho de 2023, a Anatel aplicou multa de aproximadamente 1,93 milhões à Tim, por descumprimento de cláusula do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) n° 1/2020. A empresa deveria reduzir seu Índice de Reclamações (IR) junto ao órgão, de seu Serviço Móvel Pessoal (SMP), para abaixo da média setorial, seguindo um cronograma previamente estabelecido, o que não ocorreu. **Saiba mais**

FORNECEDORES COM DESTAQUE NEGATIVO NO PROCON/JF

... e em outros lugares!

Oi S.A.

• Pelo terceiro período de análise consecutivo, a Oi S.A. é destaque negativo, devido ao baixo índice de acordo nas audiências.

A resolutividade da operadora segue em declínio em todo país...

No início do mês de maio deste ano, a empresa foi condenada pelo Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul a restituir, em dobro, os consumidores por interrupção dos serviços, bem como indenizá-los, individualmente, a título de danos morais, além de efetuar o pagamento de dano moral coletivo, no valor de 100 mil. Ressalta-se que, apesar da interrupção dos serviços ter sido notória e pública, na época, a Oi S.A. somente ressarciu os clientes, após ação do Ministério Público. **Saiba mais**

Grupo Bradesco

• O Grupo Bradesco mantém-se como destaque negativo na solução dos conflitos de consumo no Procon/JF, com baixíssimo índice de acordos.

• No mês de maio de 2023, conciliou-se apenas em 4 das 19 audiências agendadas.

O desempenho negativo se repete em outras partes do Brasil...

Em Salvador, na Bahia, o Ministério Público moveu ação contra o Bradesco, depois de verificar constantes irregularidades no que diz respeito ao tratamento e atendimento da pessoa idosa. O Tribunal de Justiça da Bahia determinou que, a instituição garantisse em até 72 horas atendimento prioritário ao idoso, com a criação de fila própria e colaborador destinado especificamente ao atendimento desse público. **Saiba mais**

Banco Agibank S.A.

• O Banco é mais uma instituição financeira em falta com o comprometimento para solução amigável de conflitos. De 11 audiências, resolveu o problema de apenas 1 consumidor.

A postura da instituição também deixa a desejar, além de Juiz de Fora...

Em reportagem divulgada em novembro de 2022, uma consumidora de Campo Grande/ MS teve que acampar em frente a uma das agências da instituição financeira, para receber atenção e solução de seu conflito. Nas palavras da consumidora, "Na hora que eles querem fazer empréstimo, vão até na nossa casa, mas depois não dão assistência e ainda é um descaso das atendentes, uma falta de educação".
Saiba mais

Faculdade Estácio De Sá

• A Faculdade Estácio de Sá também não tem um desempenho exemplar. Das 5 audiências agendadas para o período, não compareceu a nenhuma delas.

• A postura da instituição de ensino, entretanto, ultrapassa o campo do direito do consumidor, violando até fundamentos constitucionais...

Entenda...

Em maio de 2023, a instituição de ensino foi condenada pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, a indenizar moralmente, no valor de 10 mil reais, um ex-aluno com deficiência visual. O fato ocorreu durante a colação de grau, realizada virtualmente, em que a faculdade solicitou ao aluno que lesse o juramento, constrangendo-o de forma pública. Processo 0803339-21.2022.8.19.0207. Saiba mais

Ikeg Tech

• A IKEG TECH entra para a lista de destaques negativos

.

Em nenhuma das 04 audiências agendadas neste mês a empresa se fez presente.

Ikeg Tech também apresenta casos negativos em outros pontos do país...

O site da IKEG TECH está suspenso desde novembro de 2022, por determinação do Tribunal de Justiça de São Paulo, uma vez que a empresa não entregava os produtos aos consumidores, nem procedia à devolução dos valores pagos.
Saiba mais

Agoge Intermediação de Negócios Ltda.

• A Agoge Intermediação de Negócios, inscrita sob o CNPJ n. 36.277.320/0001-30, é a razão social do site “Lojas Condi”.

Das duas audiências levantadas pelo Procon/JF, a instituição compareceu em nenhuma.

A empresa não possui cadastro no site “consumidor.gov”.
No site “Reclame Aqui”, conta com 1.783 reclamações registradas e sem respostas.

A página da internet das “Lojas Condi” não possui selo de segurança https ou SSL válido. **Saiba mais**

No site “Escavador”, foi possível constatar que existem ao menos 456 processos judiciais envolvendo a empresa. O assunto predominante nessas ações é “Responsabilidade do Fornecedor: Rescisão do contrato e devolução do dinheiro”. **Saiba mais**

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 tenham sido negativamente avaliados. O intuito é estabelecer metas de desempenho satisfatório, de modo que o consumidor tenha efetivo acesso à justiça.

Seguimos vigilantes!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente Procon/JF

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles
Gerente do Departamento de Estudos,Pesquisas e Projetos do Procon/JF

Gisele Zaquini Lopes Faria
Supervisora de Estudos e Pesquisas Procon/JF

Lavinia Barbosa Araujo Silva
Estagiária de pós-graduação Procon/JF

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

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