BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição 02 - junho / julho 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), o Boletim Informativo 'Fornecedor em Foco', em sua segunda edição, consolida a publicação que inaugurou mais um formato de divulgação de indicadores comportamentais dos grandes fornecedores, ao mesmo tempo que 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 destacam de forma positiva ou negativa em relação ao fechamento de acordos 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 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: 24/06/2023 a 24/07/2023.

Durante os meses de junho e julho, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF) realizou 568 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., mais uma vez destaque positivo, realizou acordo em mais de 70% das audiências que participou. O resultado se deve às constantes reuniões agendadas entre a Superintendência e a Claro S.A., que culminaram em um monitoramento mais próximo da operadora.

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

No mês de julho deste ano, o Procon de Diadema/SP informou que a Claro S.A. foi uma das empresas mais reclamadas, junto com outras companhias telefônicas, instituições financeiras e empresas prestadoras de serviço essencial.

Além disso, recentemente, a 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) condenou a Claro S.A. (Processo n° 0713686-77.2022.8.07.0001) a ressarcir, em dobro, a quantia de R$ 7.639,48 a uma consumidora que continuou sendo cobrada, mesmo após ter solicitado o cancelamento dos serviços. No caso, a empresa desabilitou os serviços, mas continuou cobrando por eles.

FORNECEDORES COM DESTAQUE NEGATIVO NO PROCON/JF

... e em outros lugares!

Oi S.A.

A OI S.A. é destaque negativo pelo quarto mês consecutivo, tendo firmado acordo em menos de 30% das audiências realizadas no período de referência acima. No entanto, ressalta-se que, na maioria das vezes, a empresa soluciona a demanda antes da audiência.

Nesse contexto, recentemente, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) manteve decisão do Procon/MG, a fim de condenar a OI S.A. ao pagamento de multa de aproximadamente R$5 milhões. Após processo administrativo, constatou-se irregularidade na prestação do serviço, ao passo que a companhia não estava enviando as faturas aos consumidores.

Mesmo tendo requerido recuperação judicial, pela segunda vez, a empresa participou, no último dia 04 de setembro, de uma reunião com a Superintendência, com o objetivo de melhorar o índice de solução da OI S.A. Além dos integrantes da Agência, a operadora se fez representar pela Gerente de Órgãos de Defesa dos Consumidores e Acordos, pela Gerente Jurídico Regional, por dois consultores jurídicos, uma advogada especialista e pelos Analistas de Relacionamentos e Operações.

Banco Itaú

O Banco Itaú é, novamente, destaque negativo com baixíssimo percentual de resolução, tendo firmado acordo em menos de 15% das audiências.

Novamente, o Procon/MG multou agência do Banco Itaú devido à ausência de divisória entre os caixas e à falta de identificação dos assentos prioritários. Desta vez, a autuação ocorreu em Belo Horizonte.

Além disso, em julho deste ano, o Procon/PR notificou o Itaú e outras instituições financeiras (Banco do Brasil, Bradesco, CEF, Nubank, Santander e Inter) para prestarem esclarecimentos acerca de suposta alteração unilateral da data de fechamento das faturas.

No início do mês de agosto, o Procon/SC notificou a instituição, em razão de uma forte instabilidade nos canais digitais, que ocorreu, justamente, no quinto dia útil do mês, data em que muitos consumidores recebem seus salários e pagam suas contas.

Já no âmbito judicial, em São Caetano do Sul/SP, a instituição financeira foi condenada a indenizar uma consumidora que caiu no "golpe da maquininha quebrada". A consumidora acreditava que estava comprando uma blusa de R$80,00, mas os golpistas passaram cerca de R$9.000,00 em seu cartão. A vítima logo entrou em contato com o banco para cancelar a transação, mas nada foi feito. Em autodefesa, o Itaú alegou culpa exclusiva da vítima, tese não acolhida pelo juízo da 1° Vara Cível da Comarca de São Caetano do Sul. De acordo com a magistrada que julgou o caso, o banco é responsável pela segurança dos aparatos tecnológicos que coloca à disposição do consumidor, sendo certo que, com uma verificação mínima, era possível constatar que aquelas transações fugiam do perfil de consumo da vítima.

Outra decisão interessante, proferida em junho de 2023, no Projeto de Gestão de Superendividamento do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), determinou que o Banco Itaú suspendesse a cobrança do empréstimo consignado e retirasse o nome da consumidora dos órgãos de proteção ao crédito. No caso em tela, os valores descontados em folha de pagamento ultrapassavam o limite estabelecido pela Lei n° 10.820/034.

Por aqui, estamos de olho! O Banco Itaú já foi convocado para reuniões com a Superintendência e está sendo monitorado de perto. O encontro aconteceu em 20 de junho, depois do primeiro resultado divulgado.

Hurb Technologies S/A

A Hurb também é destaque negativo, não tendo realizado nenhum acordo no período. É nesse cenário que, em maio de 2023, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) determinou a suspensão temporária da venda de pacotes com datas flexíveis pela Hurb. Frisa-se que, neste ano, já foram registradas mais de 26 mil reclamações contra a empresa, na plataforma consumidor.gov.br.

Além disso, no mês de junho, o Procon/MG aplicou multa de R$314 mil à Hurb, em razão da prática de publicidade enganosa. Foi constatado que os valores divulgados no anúncio promocional não correspondiam ao real valor do produto.

Ainda, o Ministério Público do Rio de Janeiro, através da 1ª Promotoria de Justiça de Investigação Penal Territorial da área Santa Cruz, determinou a abertura de inquérito policial, em face da Hurb No âmbito judicial, a empresa vem sendo condenada a reembolsar os consumidores, com os devidos juros e correções monetárias, além de indenizá-los a título de dano moral.

Banco Mercantil do Brasil

O Banco Mercantil do Brasil também é destaque negativo. Além de não ter firmado nenhum acordo, não compareceu em quatro das cinco audiência agendadas.

Em junho, o Procon/MG, o Instituto de Defesa Coletiva e a Defensoria Pública de Minas Gerais estiveram em reunião com o Banco Mercantil, a fim de averiguar o motivo do crescente número de reclamações acerca da contratação e/ou renovação de empréstimo não solicitado.

Banco BMG

O Banco BMG é destaque negativo, tendo realizado acordo apenas em 15% das audiências agendadas.

Dentro desse cenário, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), através da 22° Câmara de Direito Privado, ao julgar ação na qual discutia-se cobrança de juros remuneratórios abusivos, constatou que a instituição, reiteradamente, cobra juros que ultrapassam substancialmente a taxa média de mercado. No caso em tela, o julgador citou 50 precedentes do TJSP, nos quais foi reconhecido que as taxas de juros tinham percentual igual ou superior a 20% ao mês, enquanto a taxa média de mercado estava em cerca de 4,5% ao mês.

Banco Bradesco

O Banco Bradesco também é destaque negativo, tendo realizado acordo em apenas 21% das audiências agendadas. Houve, ainda, substancial aumento do número de audiências, devido ao crescimento do índice de reclamações sobre serviços não contratados e/ou não reconhecidos pelo consumidor.

Em Tocantins, o banco foi autuado em agosto, após o Procon/TO constatar que o tempo de espera na agência estava chegando até duas horas e 24 minutos, descumprindo lei estadual que prevê um limite máximo de 30 minutos.

Já em Blumenau/SC, visando trazer mais praticidade e agilidade ao atendimento, o respectivo Procon firmou parceria com a instituição, a fim de disponibilizar, uma vez por semana, atendimento por funcionário do banco na sede do Procon.

Tim Celular

A TIM S.A. foi destaque negativo, não tendo comparecido em nenhuma audiência.

Apesar disso, a TIM S.A. recebeu o “Selo Eficiência” do Procon/SP em junho. O selo tem como intuito certificar empresas que apresentam um bom índice de resolutividade das reclamações registradas no site do Procon/SP. Para alcançá-lo, é necessário manter um fator de resolutividade médio mensal de 85%, por, ao menos, três meses consecutivos e não possuir contra si auto de infração nos últimos cinco meses.

Inter Construtora

A Inter Construtora também foi destaque negativo devido ao não comparecimento em audiências.

Em pesquisa, não foi possível localizar ações de outras unidades do Procon referentes à reclamada. No entanto, cabe informar que a reputação da empresa no ‘Reclame Aqui’, nos últimos seis meses, está avaliada como “não recomendada”, com uma nota de apenas 4,7/10.
cinco meses.

AÇÕES DO PROCON/JF

O monitoramento de atividades feito pelo Procon/JF, bem como o constante estudo de mercado, tem 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

Magno Alexandre dos Santos
Gerente do Departamento de Atendimento ao Consumidor (DATC) - Procon/JF

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

Jéssica Almeida de Oliveira
Supervisora do Departamento de Atendimento ao Consumidor (DATC) - Procon/JF

Lavinia Barbosa Araujo Silva
Estagiária de pós-graduação PROCON - DEPP – SEP

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