
BOLETIM INFORMATIVO

PROCON de Juiz de Fora | Edição 03 - julho/agosto 2023

FORNECEDOR EM FOCO



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 3ª 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 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 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



FOCO NA TRANSPARÊNCIA E NA SOLUÇÃO

Período de referência: 24/07/2023 a 24/08/2023.

Durante os meses de julho e agosto, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), realizou 557 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 é novamente destaque positivo, apresentando uma taxa de resolutividade que se aproxima dos 70%.

Todavia, no mês de agosto do corrente ano, a operadora foi multada em R\$ 4,1 milhões, pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG) do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG), pela prática de publicidade enganosa. De acordo com o órgão estadual, durante a divulgação de determinado plano, a empresa anunciava que ele poderia ser adquirido com ou sem fidelidade, mas, no momento da contratação, a opção sem fidelização era mais cara. [Confira a matéria completa aqui.](#)

TIM S.A.

A Tim S.A. também foi destaque positivo. Com acordos em mais da metade das audiências, a empresa melhorou o desempenho em relação ao boletim do mês anterior. No período de análise, não foram localizadas ações de outras agências de proteção e defesa do consumidor referentes a Tim S.A.



**FORNECEDORES
COM DESTAQUE
NEGATIVO
NO PROCON/JF**

Bradesco

O Bradesco foi destaque negativo, tendo realizado apenas cinco acordos em 35 audiências, apresentando, portanto, uma taxa de resolutividade de apenas 14,28%.

No mês de agosto, a equipe de fiscalização da Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor (Procon-TO) percorreu 11 cidades a fim de verificar se as instituições financeiras estavam cumprindo o tempo limite de espera em fila previsto em lei. Nesse caso específico, três bancos foram autuados, dentre eles o Bradesco, devido à ausência de emissão de senhas para fins de controle de atendimento. [Confira a matéria completa aqui.](#)

Além disso, o Procon-MG aplicou multa de R\$ 7,6 milhões ao Banco Bradesco, devido à publicidade enganosa na venda de ingressos para o festival de música Lollapalooza. [Confira a matéria completa aqui.](#)

Banco Itaú

O Itaú S.A. foi novamente destaque negativo, mantendo baixo percentual de resolutividade em pouco mais de 10% de resoluções das audiências.

Nesse contexto, a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo (Procon-SP) notificou o Itaú para prestar esclarecimentos acerca das denúncias de falhas nos serviços e canais de atendimento online da instituição. [Confira a matéria completa aqui.](#)

Em fiscalização realizada no mês de agosto pelo Procon-TO, o Itaú foi autuado devido a ausência de tabela informativa sobre o valor das tarifas cobradas aos consumidores, o que contraria a Resolução n. 3.919/2010, do Banco Central.

Banco BMG

O Banco BMG, mais uma vez, foi destaque negativo com percentual de acordo de somente 23%.

Recentemente, a Junta Recursal do Procon-MG confirmou decisão condenatória que aplicou multa de R\$ 10,7 milhões ao Banco BMG após a constatação de inúmeras práticas infrativas, como fornecimento de crédito em dinheiro na conta bancária do consumidor sem autorização, omissão de informações sobre liquidação de fatura que induz o consumidor ao erro, imposição de saque da quantia total da margem consignável, dentre outras. [Confira a matéria completa aqui.](#)

A instituição financeira já havia sido multada pelo Procon-MG em, aproximadamente, R\$13 milhões por conceder cartão de crédito consignado sem a autorização de consumidor idoso. [Confira a matéria completa aqui.](#)

Banco Mercantil do Brasil

O Banco PAN também foi destaque negativo neste mês, não tendo realizado acordo em nenhuma das audiências que participou.

No final do mês de junho de 2023, a 6ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte, em julgamento de Ação Civil Pública, condenou o Banco PAN ao pagamento de R\$10 milhões por dano moral coletivo devido à concessão de empréstimo consignado, sem o consentimento do consumidor. Além disso, condenou o banco ao pagamento de danos morais individuais aos consumidores que receberam valores decorrentes de teleaque sem solicitação.

Oi Celular

A OI S.A., mais uma vez, foi destaque negativo, tendo realizado acordo em menos da metade das audiências. No entanto, o percentual de acordos da empresa aumentou em 15%, em relação ao relatório anterior.

Clínica Odontológica Dr. Sorriso

A clínica Dr. Sorriso foi destaque negativo devido ao não comparecimento nas audiências, demonstrando descaso e falta de interesse na resolução das demandas consumeristas apresentadas junto ao Procon/JF.

Academia TPM Hi-Tech

A Academia TPM Hi-Tech também se destacou negativamente, já que não compareceu às audiências. Essa postura demonstra displicência na resolução das demandas dos consumidores, que foram relatadas ao Procon/JF.



AÇÕES DO PROCON/JF

O monitoramento das atividades do Procon/JF e o constante estudo de mercado têm por objetivo o planejamento de estratégias de atuação para que ocorram abordagens mais eficientes.

Muito além da penalização, 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/JF | Agência de Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Presidente Itamar Franco, nº 992 - Centro | CEP 36010-021
Juiz de Fora - MG | Telefone (32) 3690-7610 / 7611