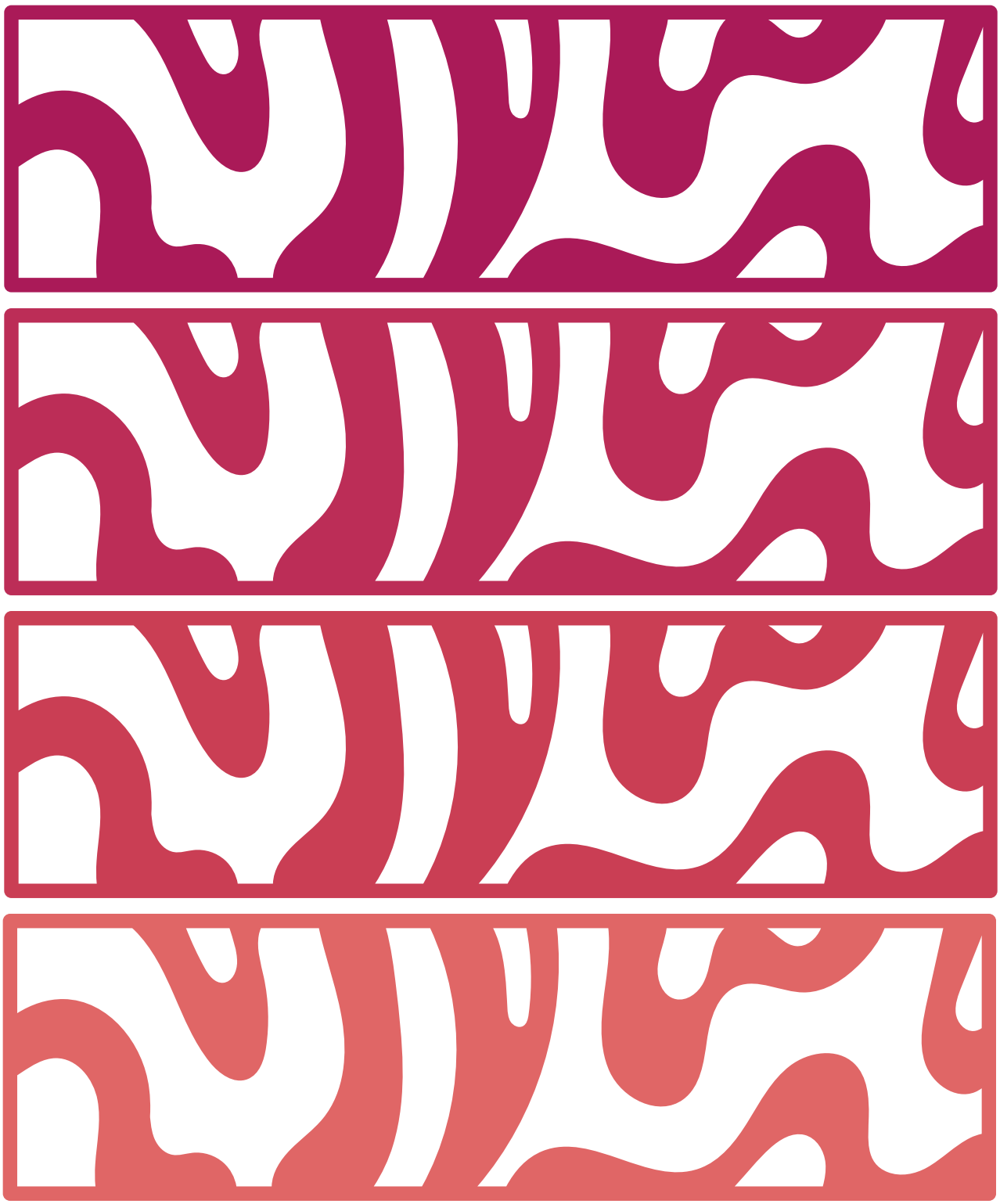
PROCON
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

MENSALI-DADOS



Proconsumidor

01 a 30 de agosto

APRESENTAÇÃO *"MENSALI-DADOS"*

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.

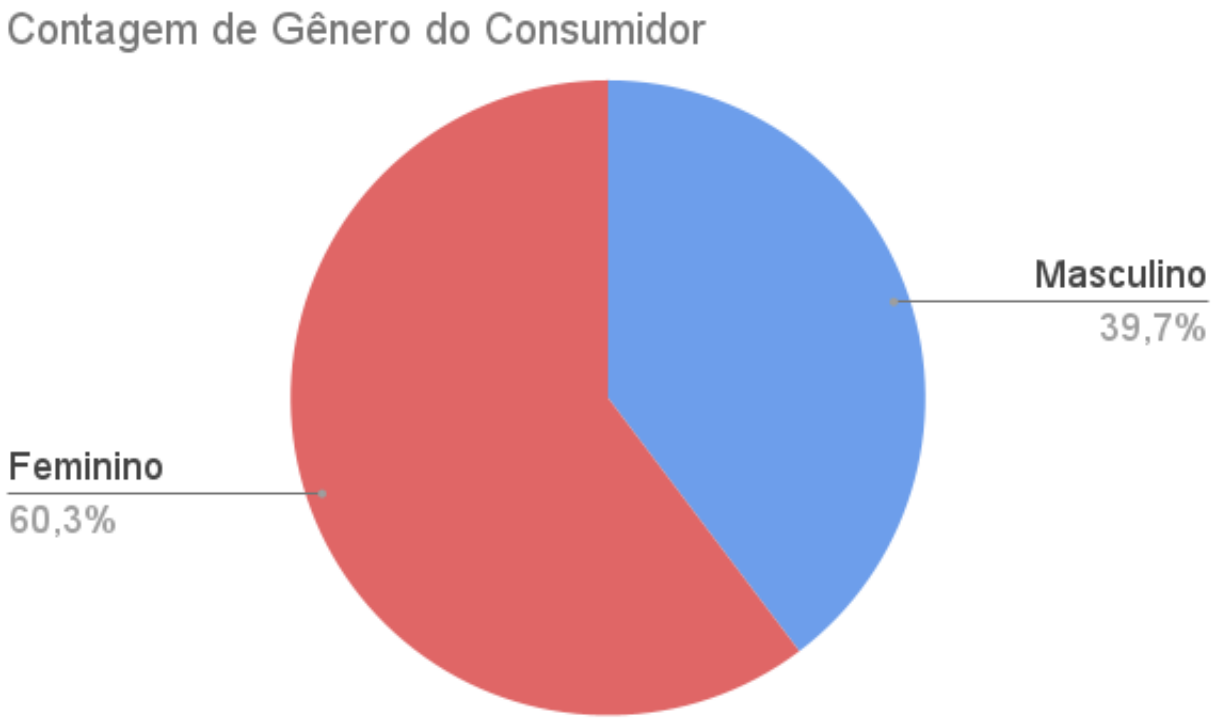
O objetivo deste trabalho, para além de dar cumprimento aos deveres constitucionais desta Agência, é disseminar, para um público diversificado, informações provenientes de dados oficiais, oriundos de um instrumento seguro, do ponto de vista legal e da gestão: números de atendimentos, perfil dos consumidores,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

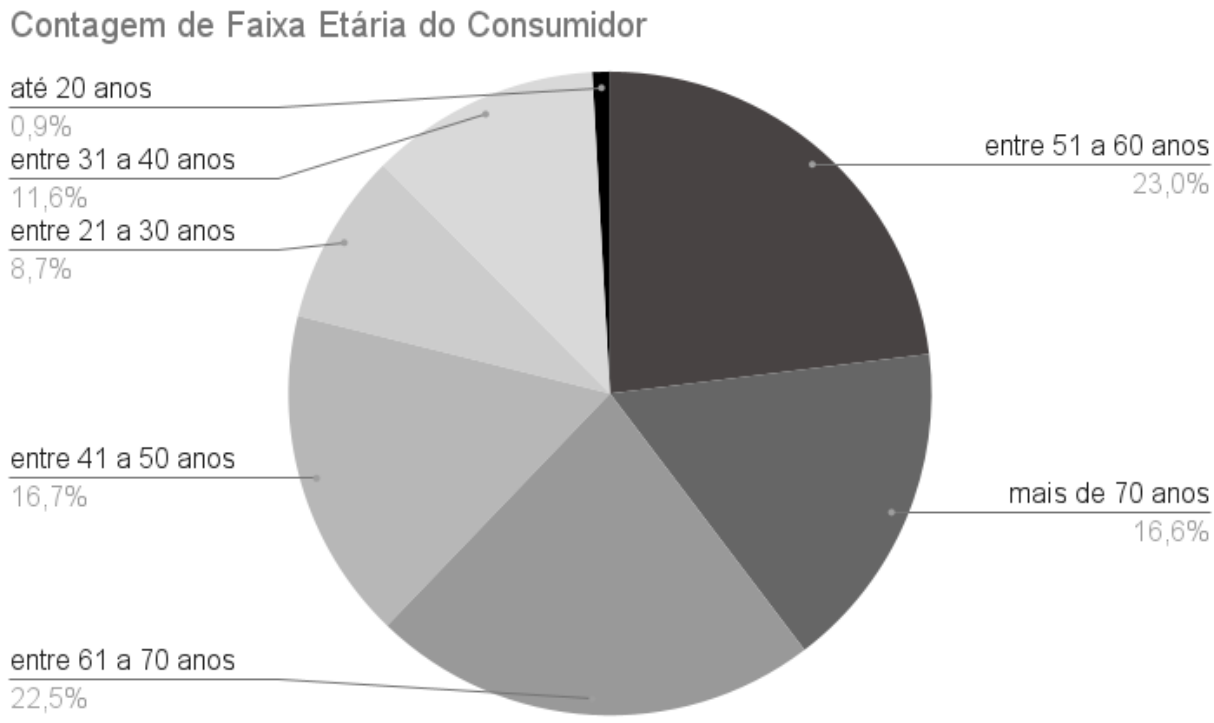
Por fim, o "Mensali-dados" mantém os pilares desta Gestão, que democratiza as informações, demonstrando que a transparência é, de fato, um diferencial do PROCON/JF.

Bem-vindos ao nosso dia-a-dia!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

Foram 2542 reclamações registradas no Proconsumidor no período de 1 e 30 de agosto de 2023.





Ranking de empresas pelo número de reclamações no período

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Tim	137
BANCO ITAU BBA S.A.	99
Banco BMG	82
Banco Bradesco	78
Caixa Econômica Federal	67
Oi Celular	66
Banco Pan	62
PONTO FRIO	60
Cemig D	58
Casas Bahia | Casasbahia.com | Ponto Frio | Pontofrio.com | Extra.com	57
OI	55
HOTEL URBANO - HURB	49
Banco Mercantil do Brasil	49
Vivo - Telefônica (GVT)	48
Banco Santander	47
Banco do Brasil	43
123 Milhas	42
Claro	42
Banco Bradescard S.A	42
Magazine Luiza	38
Banco Agibank (Agiplan)	36
Havan	32
Nubank	30
Banco Daycoval	28
Vero S.A	26
Luizacred	24
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	24
CESAMA	24
Cartões Itau	23
TPM - TREINAMENTO PARA MULHERES	20
Ipanema	19
BrasilCard	18

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Recovery	18
C6 Consig (Banco Ficsa)	18
CORPUS LASER	16
Única	14
Banrisul	14
NPL IPANEMA VI	13
C&A	13
Carrefour	13
Bahamas Cred	12
Pernambucanas Cartões	12
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	11
Facta Financeira	11
Unimed Juiz de Fora	11
Bretas	11
Atacadão	11
Ativos S.A	10
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	10
C6 Bank	10
Itaú Consignado	10
Mercado Pago	9
Americanas	8
Banco Santander Cartões	8
Dr. Sorriso Mais	8
Eagle Sociedade de Crédito Direto	8
ESPACOLASER	8
ESPACOLASER	8
MB SAÚDE	8
Midway (Riachuelo)	8
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	7
Banco Inter	7
GSE	7
FIDC NPL II	7

Ranking de empresas pelo número de reclamações no período

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Shopee	7
Banco Safra	7
Banco Sicoob	6
Central Nacional Unimed	6
CRED-SYSTEM	6
Cartão Atacadão	6
PAGSEGURO	6
Inter Construtora	6
CASA & VIDEO	6
Paraná Banco	6
Paulista Serviços	6
Banco Olé Consignado	6
Renner	6
VIA S.A	6
Mercado Livre	5
ACER	5
Supermercado Bahamas	5
VIA S.A.	5
TAP	5
Lojas Riachuelo	5
Banco Master (antigo Banco Máxima)	5
NEGOCIOS DIGITAIS	5
Credsystem	5
BARAO - URB. JUIZ DE FORA, MG	5
Banco Crefisa	5
Latam Airlines Brasil (Tam)	4
Bradesco Financiamentos	4
MOVIDA RENT A CAR	4
EMBRATEL	4
CASA & VIDEO	4
Zurich Seguros	4
Picpay	4

Nome Fantasia	Número de Reclamações
APPMAX	4
WISE UP	4
Banco Losango S.A - Banco Multiplo	4
Credicard	4
Tubarão Atacadão	4
LASER SPA	4
SEMPRE LASER	4
ORANGE CORTINAS	4
BRADESCO AG	4
Algar	4
NATURA	4
Apple	3
Brasil Método Seguros	3
BV Financeira	3
Wiser Educação (Wise Up, Number One, MeuSucesso.com e Buzz Editora)	3
Faculdade Pitágoras	3
EDITORA GLOBO	3
MONDIAL	3
DMCard	3
99 Tecnologia	3
Realize	3
TV/REDE/CANAIS/G2C+GLOBO SOMLIVRE GLOBO.COM GLOBOPLAY	3
CONTRIB.APDDAP	3
CREDCERTO SOLUCOES FINANCEIRAS	3
FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	3
CLUBE SEBRASEG	3
CASA DO CELULAR	3
Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	3
MAX VAREJO NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	3
Banco Votorantim	3

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Banco Itaubank	3
ITAU UNIBANCO S.A.	3
Crefisa	3
VIAÇÃO COMETA	3
CONSORCIO NACIONAL CNK	3
FIDC IPANEMA VI	3
Polishop	3
LATAM AIRLINES	3
ACESSAMED	3

Ranking problemas mais reclamados no período:

Problema	Número de Reclamações
Renegociação / parcelamento de dívida	655
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	275
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	267
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	180
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	120
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	94
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	86
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	48
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	48
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	46
Não entrega / demora na entrega do produto	46
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	39
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	32
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	31
Cobrança após cancelamento do serviço	29
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	29
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	25
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	24
Dificuldade de contato / demora no atendimento	23
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	22
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	21
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	18
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	18
SAC - Dificuldadede de contato / acesso	17
Funcionamento inadequado do serviço	16
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	14
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	14
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	14
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	12
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	12

Ranking problemas mais reclamados no período:

Problema	Número de Reclamações
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)	10
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	10
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	10
Má qualidade do serviço	9
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	9
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	9
Não entrega do contrato	9
Clonagem, fraude, furto e roubo	8
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	8
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	8
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	8
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	8
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	8
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	8
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	8
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	8
Cobrança de compra/saque não reconhecido	7
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	7
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	7
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	7
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	6
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	6
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	6
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	5
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	5
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	5

Ranking problemas mais reclamados no período:

Problema	Número de Reclamações
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	4
Suspensão indevida do fornecimento	4
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	4
Não entrega de cartão	3
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	3
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	3
Recall – descumprimento, dúvida	3
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	2
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	2
Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo	2
Cancelamento de voo	2
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	2
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Embalagem danificada / violada	2
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	2
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	2
Portabilidade não efetivada	2
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	2
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	2
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	2
SAC - Descortesia / despreparo / demora	2

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Procon-JF /Superintendente

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

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

Thamires Alice de Oliveira e Silva
Estagiária de Ciências Econômicas

Isabella Milão Alhadas
Estagiária de Ciências Econômicas

Lavinia Barbosa Araujo Silva
Estagiária de Pós-graduação em Direito