



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

MENSALI-DADOS

Proconsumidor
01 a 27 de setembro

APRESENTAÇÃO “MENSALI-DADOS”

Este Relatório, em sua 2a edição, consiste em uma publicação que inaugurou 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.

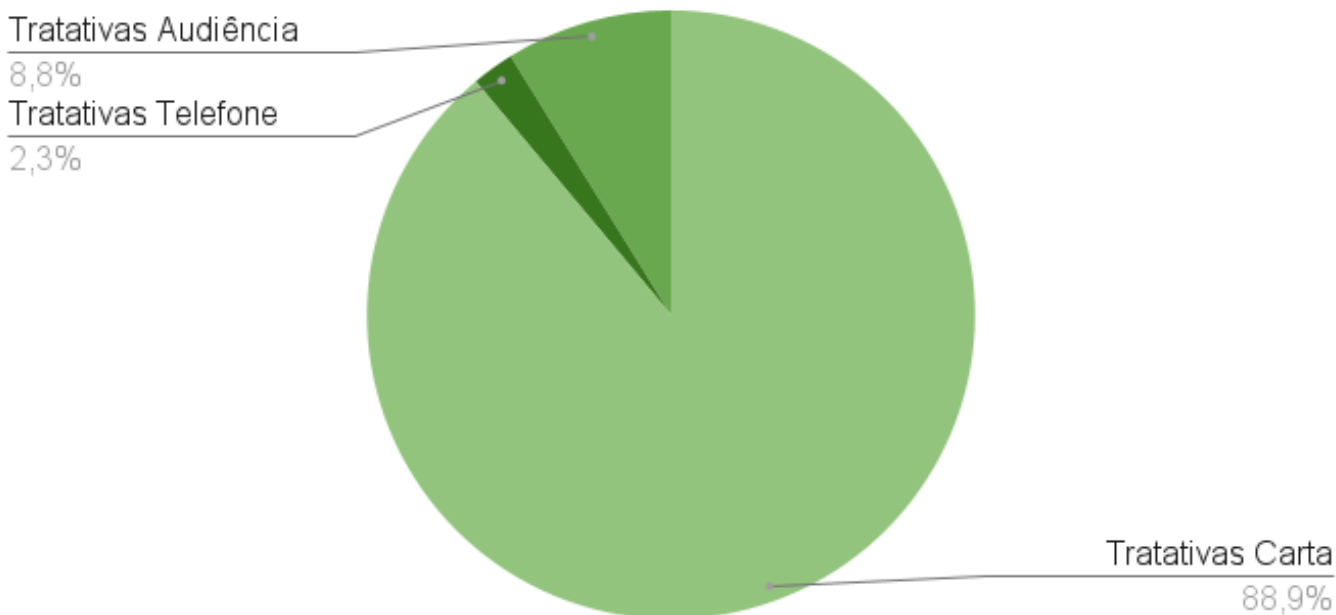
Bem-vindos ao nosso dia-a-dia!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS

No período de 01/09 a 27/09, foram **1.632 reclamações**. Em média, foram realizados 90 atendimentos diários, que foram tratados por contato telefônico, carta ou audiência.

PROPORÇÃO DAS TRATATIVAS: telefone, carta, audiência



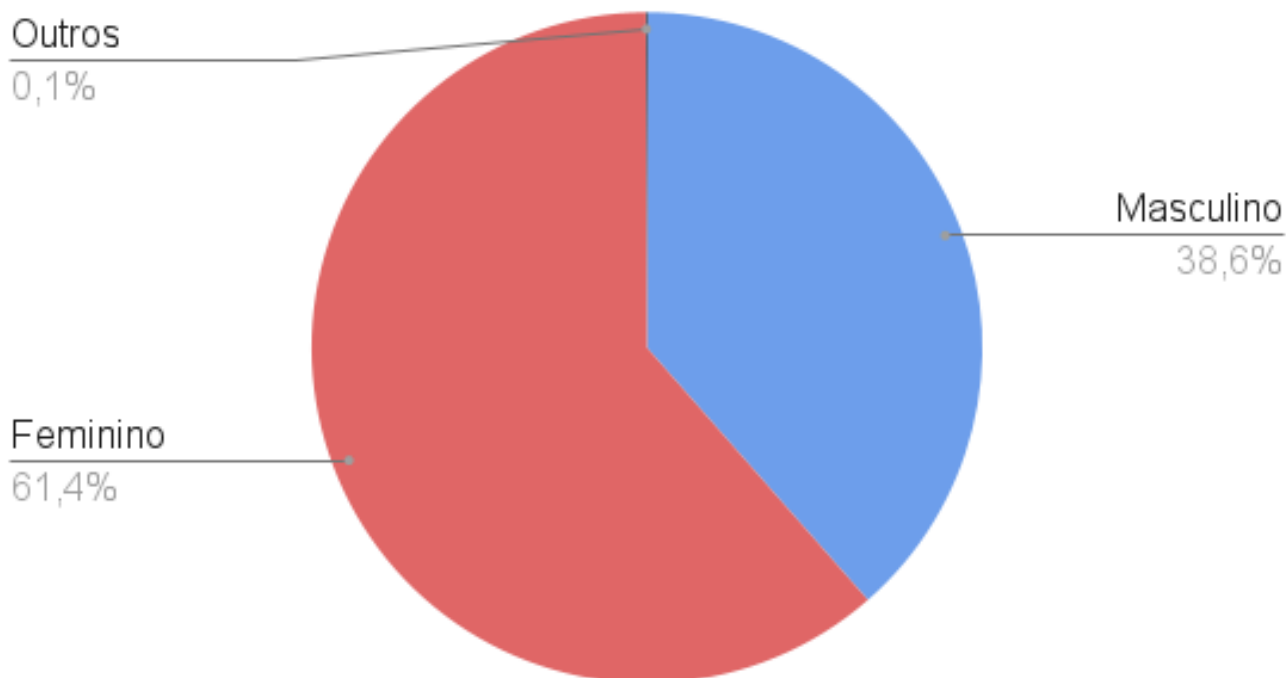
*GLOSSÁRIO:

Reclamação é o registro de lesão ou ameaça a direito de consumidor, para análise e processamento do PROCON/JF.

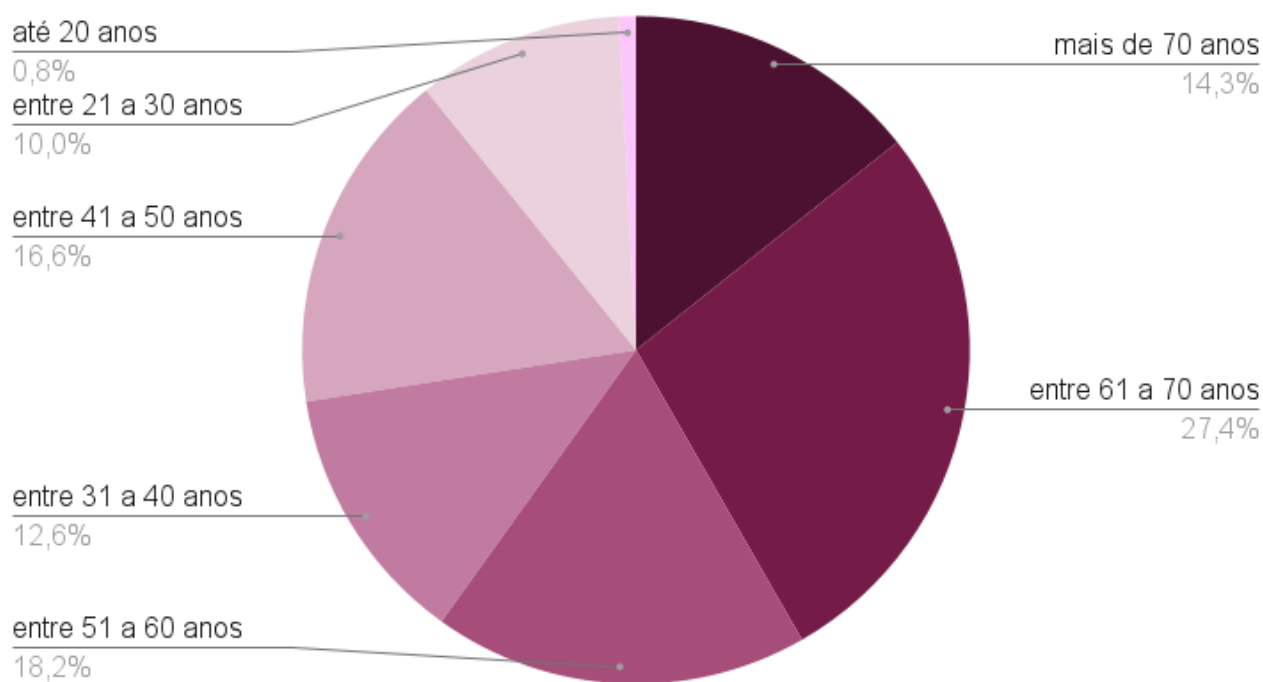


QUEM PROCUROU O PROCON?

Contagem de Gênero do Consumidor



Contagem de Faixa Etária do Consumidor



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

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Tim	62
BANCO ITAU BBA S.A.	58
Banco Bradesco	56
Cemig D	56
123 Milhas	49
Banco BMG	46
Caixa Econômica Federal	41
Banco Pan	40
Banco Mercantil do Brasil	40
OI	39
HOTEL URBANO - HURB	37
Vivo - Telefônica (GVT)	27
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	27
Banco Santander	25
Banco Agibank (Agiplan)	25
Claro	23
Banco Bradescard S.A	21
Banco do Brasil	19
Oi Celular	18
Magazine Luiza	15
Banco Daycoval	14
Carrefour	12
Nubank	12
Ramiro Julio Soares Madureira	11
Augusto Julio Soares Madureira	11
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	11
Mercado Livre	10
Vero S.A	10



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Luizacred	9
BrasilCard	9
Banco Itaú Unibanco	9
CESAMA	9
Shopee	8
NPL IPANEMA VI	8
Recovery	7
Amazon.com.br	7
Unimed Juiz de Fora	7
Itaú Consignado	7
C&A	6
Bahamas Cred	6
C6 Bank	6
Facta Financeira	6
TPM	6
Pernambucanas Cartões	5
BV Financeira	5
CRED-SYSTEM	5
UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ	5
Midway (Riachuelo)	5
Cartões Itau	5
Dr. Sorriso Mais	4
Banco Santander Cartões	4
Bradesco Financiamentos	4
Universo	4
PAGSEGURO	4
Mercado Pago	4
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	4
TPM - TREINAMENTO PARA MULHERES	4
TV/REDE/CANAIS/G2C+GLOBO SOMLIVRE GLOBO.COM GLOBOPLAY	4
C6 Consig (Banco Ficsa)	4

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

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	3
Eagle Sociedade de Crédito Direto	3
C&A MODAS S.A.	3
FIDC IPANEMA VI	3
CORPUS LASER	3
FIDC IPANEMA IV	3
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	3
Cielo	3
Banco Safra	3
Banco Sicoob	3
Crefisa	3
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	3
Banco Crefisa	3
Mapfre Seguros	3
Algar	3
Central Nacional Unimed	3
Banrisul	3
Renner	3
União Seguradora	3
Ativos S.A	3
CVC BRASIL	3
Banco Master (antigo Banco Máxima)	3
Santander Financiamentos (Aymoré)	3
MadeiraMadeira	3
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	3
Paraná Banco	3
Paulista Serviços	3
Havan	3
Afinz (antiga Sorocred)	3
BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA	3
FIDC NPL II	3
ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	3
Good Food Truck	3

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

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Número de Reclamações
Renegociação / parcelamento de dívida	335
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	198
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	160
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	145
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	71
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	69
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	36
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	36
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	34
Não entrega / demora na entrega do produto	30
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	29
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	27
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	25
Cobrança após cancelamento do serviço	21
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	19
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	19
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	18
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	17
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	17
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	16
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	14
Má qualidade do serviço	13
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	12
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	11
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	10
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	10

*GLOSSÁRIO:

Reclamação é o registro de lesão ou ameaça a direito de consumidor, para análise e processamento do PROCON/JF.

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

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	8
SAC - Dificuldade de contato / acesso	8
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	7
Dificuldade de contato / demora no atendimento	7
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	6
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	5
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	5
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	5
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	5
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	4
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	4
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	4
Portabilidade não efetivada	4
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)	4
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	3
Cobrança de compra/saque não reconhecido	3
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	3
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	3
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	3
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	3
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	3
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Suspensão indevida do fornecimento	3

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Clonagem, fraude, furto e roubo	2
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	2
Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	2
Funcionamento inadequado do serviço	2
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	2
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço (poste/rede em mau estado, quedas de energia, flutuação/oscilação do nível de tensão etc)	2
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
Atraso/ Cancelamento do serviço	1
Ausência / Divergência de Preço	1
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Cancelamento de voo	1
Capitalização indevida de juros antes da entrega do imóvel	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	1
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	1
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	1
Dificuldade na manutenção do plano - aposentado/ demitido	1
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	1
Embalagem danificada / violada	1
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Falta de peça de reposição	1
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1
Fila em banco	1
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Não fornecimento de nota fiscal/recibo	1
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	1
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	1
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL	1564

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