

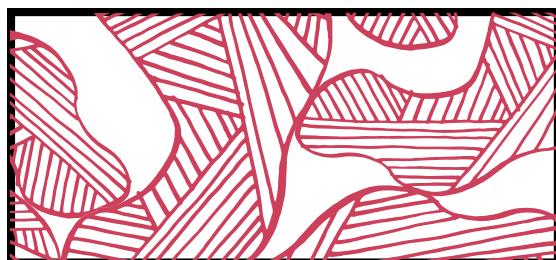


PROCONSUMIDOR
01 A 30 NOVEMBRO

A large vertical rectangular graphic on the left side of the page, featuring a red abstract pattern of overlapping, wavy, and striped shapes on a white background.

MENSALI- DADOS

2023



APRESENTAÇÃO “MENSALI-DADOS”

Este Relatório, em sua 4ª 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.

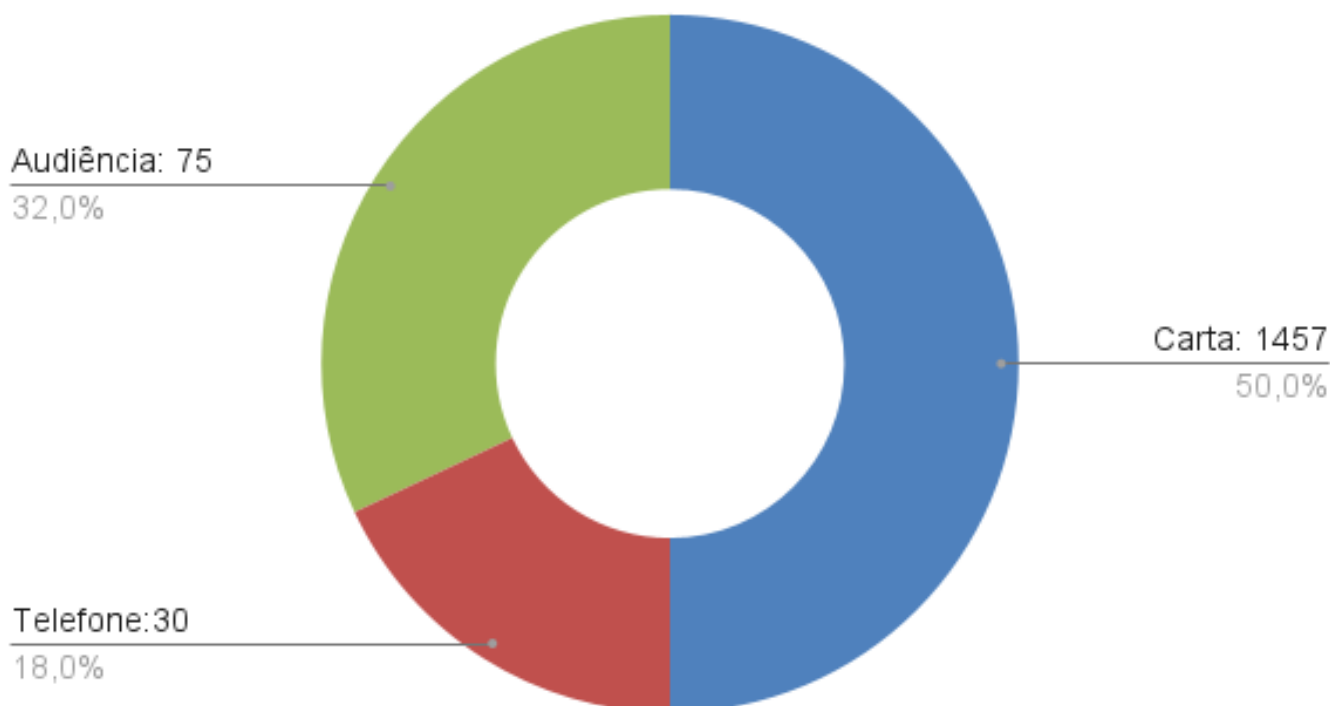
Bem-vindos ao nosso dia-a-dia!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS

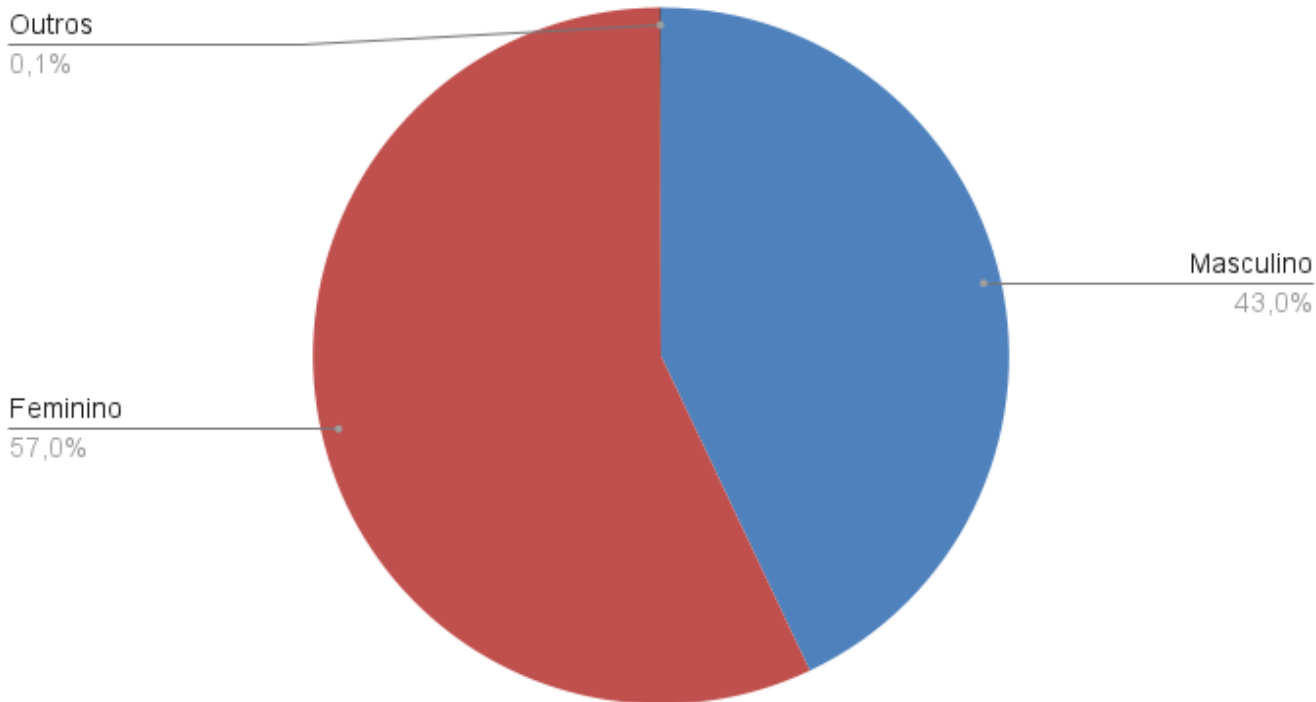
Entre 01/11 e 30/11 de 2023 foram realizadas **1.676 reclamações**. Em média, foram realizados **56 atendimentos** diários, que foram tratados por contato telefônico, carta ou audiência.

PROPORÇÃO DAS TRATATIVAS: carta, telefone ou audiência

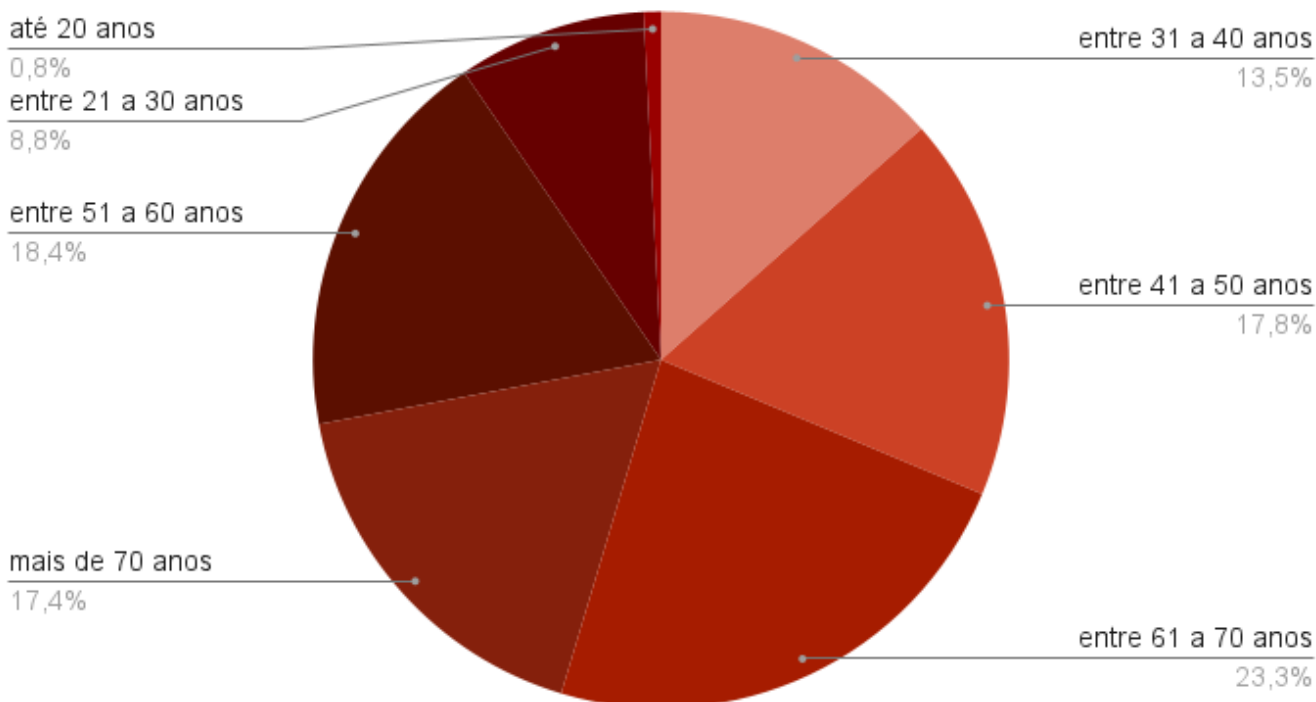


QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
Cemig D	58
Tim	53
Banco BMG	46
Banco Bradesco	44
BANCO ITAU BBA S.A.	44
Banco Mercantil do Brasil	42
Banco Santander	39
Claro	39
OI	37
Banco Agibank (Agiplan)	36
Caixa Econômica Federal	36
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	36
Banco Pan	35
HOTEL URBANO - HURB	28
Magazine Luiza	27
Nubank	25
Banco do Brasil	24
Vivo - Telefônica (GVT)	23
Carrefour	19
Banco Daycoval	18
Banco Bradescard S.A	17
CESAMA	16
Oi Celular	15
Cartões Itau	14
BrasilCard	13
Mercado Livre	13
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	12
Vero S.A	12
123 Milhas	11
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	11

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
Amazon.com.br	9
C6 Bank	8
CRED-SYSTEM	8
Mercado Pago	8
Banco Itaú Unibanco	7
Banrisul	7
Luizacred	7
Zurich Seguros	7
Americanas	6
Banco Inter	6
C&A	6
Facta Financeira	6
Midway (Riachuelo)	6
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	6
ACESSAMED	5
ALIEXPRESS	5
Banco Crefisa	5
Banco Master (antigo Banco Máxima)	5
Banco Safra	5
BV Financeira	5
Correios Sede	5
Motorola Brasil	5
NPL IPANEMA VI	5
Ativos S.A	4
Banco Sicoob	4
Bradesco Financiamentos	4
Bretas	4
Casas Pernambucanas	4
ESTÁCIO DE SÁ	4
iFood	4
Itaú Consignado	4

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
LATAM AIRLINES	4
ORIGO ENERGIA	4
PAGSEGURO	4
PHILCO ELETRÔNICOS	4
AGIL	3
Apple	3
Banco Olé Consignado	3
Banco Votorantim	3
Claro Fixo - Embratel	3
Credz	3
DM CARD	3
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	3
Dr. Sorriso Mais	3
ESCOLA MINEIRA DE SEGURANCA LTDA	3
Inter Construtora	3
Latam Airlines Brasil (Tam)	3
Mercantil do Brasil Financeira	3
Paraná Banco	3
Recovery	3
Shopee	3
Unimed Juiz de Fora	3
VERO INTERNET	3
ABC ATACADO BRASILEIRO DA CONSTRUCAO S.A.	2
ADEL VEICULOS	2
Algar	2
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	2
Banco Santander Cartões	2
Britânia	2
Caixa Residencial	2
CARREFOUR jf	2

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
Cartão Atacadão	2
CASA & VIDEO	2
CASA DOS COLCHOES	2
CASAS PERNAMBUCANAS	2
CEBRAC - ADAMANTIUM JF EDUCAÇÃO & TREINAMENTOS LTDA	2
CLINICA MEU MEDICO PLASC	2
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	2
CORPUS LASER	2
Credicard	2
Crefisa	2
EBAZAR.COM.BR. LTDA	2
EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	2
EDITORA GLOBO	2
ENERGIA DE TODOS LTDA	2
FIDC NPL II	2
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
Gol Linhas Aéreas	2
Havan	2
HUMANITARIAN CALÇADOS	2
ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	2
Magazineluiza.com	2
Méliuz	2
MKT ECOMMERCE	2
MOVEIS JULIA HENRIQUES	2
MULTILASER	2
Mundial Eletro	2
NEEO	2
origo	2
Ortobom	2
Paulista Serviços	2
PLENARIUS CURSOS INTEGRADOS	2

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de Reclamações
Renegociação / parcelamento de dívida	237
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	218
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	162
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	140
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	98
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	98
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	95
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	79
Não entrega / demora na entrega do produto	48
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	31
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	31
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	28
Má qualidade do serviço	25
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	24
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	23
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	16
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	15
Cobrança após cancelamento do serviço	13
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	12
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	11
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	11
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	10
Clonagem, fraude, furto e roubo	9
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	9
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	9

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de Reclamações
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	8
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	8
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	8
Cobrança de compra/saque não reconhecido	7
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	7
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	7
Dificuldade de contato / demora no atendimento	7
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7
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)	6
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	5
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	5
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	5
Interrupção/instabilidade do fornecimento	5
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	5
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	5
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	5
SAC - Dificuldade de contato / acesso	5
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	4
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	4
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	4
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	4
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	4
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	4
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	4
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	4

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de Reclamações
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	4
Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	4
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	4
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	4
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	4
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	3
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	3
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	3
Falta de peça de reposição	3
Portabilidade não efetivada	3
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Ausência / Divergência de Preço	2
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	2
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	2
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	2
Divergência de peso, volume e quantidade	2
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	2
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	2
Atraso de voo	1
Atraso/ Cancelamento do serviço	1
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Cancelamento de voo	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de Reclamações
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	1
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	1
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	1
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	1
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	1
Embalagem danificada / violada	1
Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência	1
Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	1
Funcionamento inadequado do serviço	1
Impossibilidade/dificuldade de revisão do score / pontuação	1
Não entrega de cartão	1
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
Produto falsificado	1
Reajuste - Discordância / dúvida	1
Recall – descumprimento, dúvida	1
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
Venda casada	1

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