

M E N S A L I D A D O S

P R O C O N S U M I D O R

O U T U B R O / 2 0 2 3

APRESENTAÇÃO “MENSALI-DADOS”

Este Relatório, em sua 3ª 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!

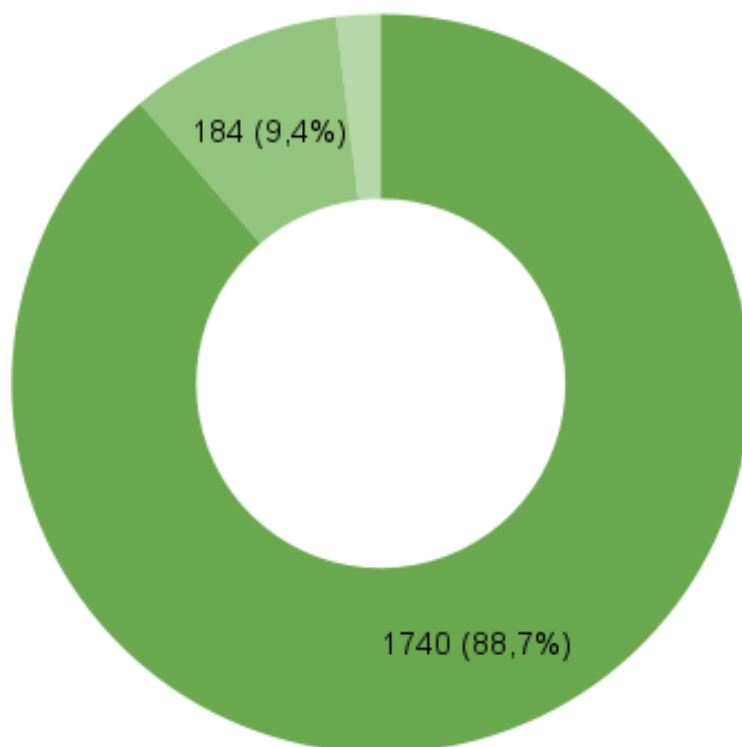
Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS

No período de 28/09 a 31/10, foram **2.078 reclamações**. Em média, foram realizados 61 atendimentos diários, que foram tratados por contato telefônico, carta ou audiência.

PROPORÇÃO DAS TRATATIVAS: telefone, carta, audiência

- Quantidade de Tratativas Carta: 1740
- Quantidade de Tratativas Audiência: 184
- Quantidade de Tratativas Telefone: 38



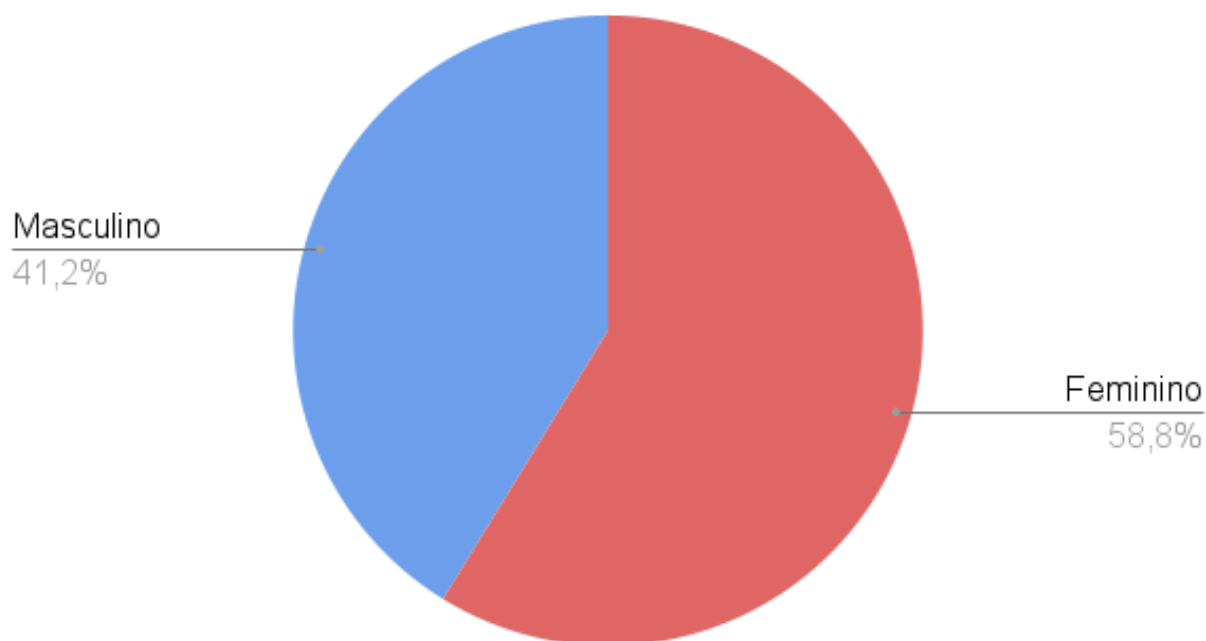
*GLOSSÁRIO:

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

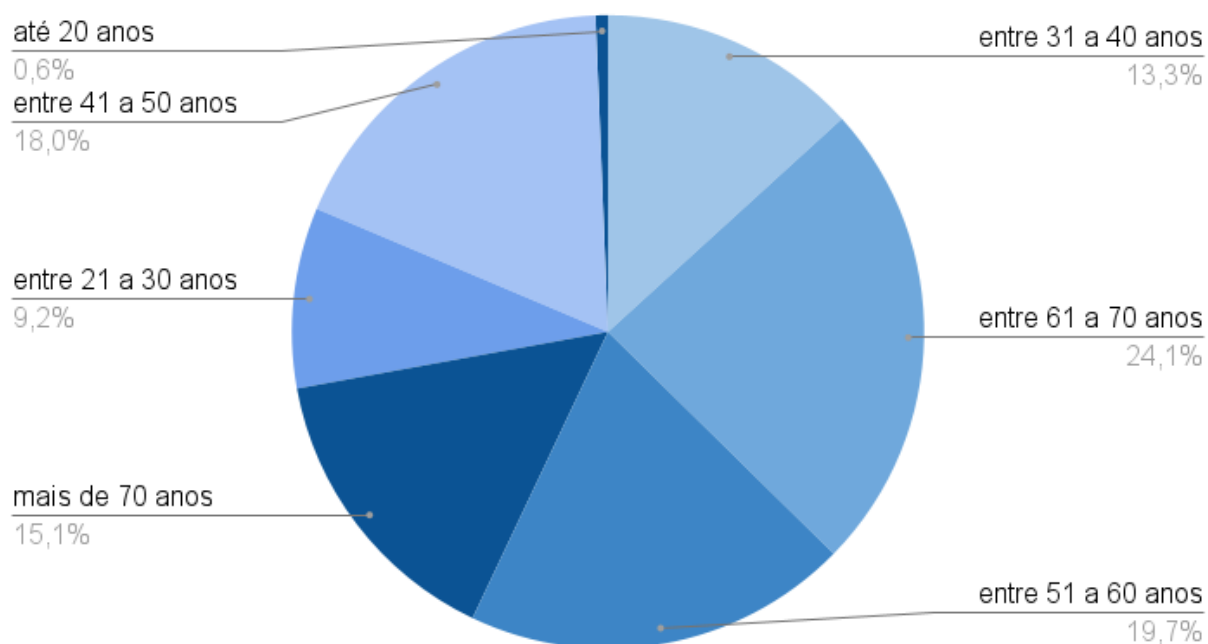


QUEM PROCUROU O PROCON?

Contagem de Gênero do Consumidor



Contagem de Faixa Etária do Consumidor





RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
Banco BMG	63
Banco Bradesco	60
Cemig D	59
BANCO ITAU BBA S.A.	57
Banco Agibank (Agiplan)	53
Banco Pan	53
Banco Mercantil do Brasil	52
Banco Santander	47
Tim	46
Caixa Econômica Federal	44
OI	40
Banco do Brasil	37
Claro	37
Oi Celular	33
HOTEL URBANO - HURB	32
Vivo - Telefônica (GVT)	30
Nubank	28
Banco Bradescard S.A	25
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	24
CESAMA	18
123 Milhas	17
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	17
Vero S.A	17
Cartões Itau	16
Magazine Luiza	16
Banco Daycoval	14
Carrefour	14
Banco Itaú Unibanco	13
BrasilCard	13
Mercado Pago	12
Unimed Juiz de Fora	12
Itaú Consignado	11
TECH SHOP .COM.BR	11

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

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
C6 Bank	10
Luizacred	10
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
SKY Banda Larga	9
Banco Olé Consignado	8
Bahamas Cred	7
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	7
Banrisul	7
NPL IPANEMA VI	7
Recovery	7
APPMAX	6
Ativos S.A	6
Augusto Julio Soares Madureira / ver anotação	6
BV Financeira	6
C&A	6
C6 Consig (Banco Ficsa)	6
Cartão de Todos	6
Central Nacional Unimed	6
ESTÁCIO DE SÁ	6
FIDC NPL II	6
Mercado Livre	6
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	6
Ramiro Julio Soares Madureira	6
TPM	6
Banco Sicoob	5
Bradesco Financiamentos	5
CORPUS LASER	5
Facta Financeira	5
99 Tecnologia	4
Amazon.com.br	4
AMBEC	4
Banco Inter	4

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

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
Centro Odontológico Sorria Juiz de Fora Ltda	4
CRED-SYSTEM	4
Crefisa	4
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	4
Inter Construtora	4
Itaú Unibanco Consignado	4
Midway (Riachuelo)	4
PAGSEGURO	4
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	4
Shopee	4
VERO INTERNET	4
Airbnb Brasil	3
Americanas	3
Banco Santander Cartões	3
Bretas	3
Buser Brasil	3
Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	3
CONECTA	3
Credz	3
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	3
Dr. Sorriso Mais	3
Eagle Sociedade de Crédito Direto	3
FACEBOOK SERVICOS	3
Itaú Seguros	3
MEDMAIS CONSULTA LTDA	3
MOVIDA RENT A CAR	3
ORIGO ENERGIA	3
Paraná Banco	3
Picpay	3
PORTOBANK	3
PSERV	3
REAL CRED	3
VAMOS SORRIR JF	3



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Quantidade de Reclamações
Virtual Telecom	3
Zema Financeira	3
ABCB	2
ADEL VEICULOS	2
Afinz (antiga Sorocred)	2
Americanas.com	2
ARTESANAL FIDC	2
ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	2
Azul Linhas Aéreas	2
Banco Digio	2
Banco Safra	2
Banco Votorantim	2
BNP BRASIL	2
BOOKING.COM	2
BRB - Banco de Brasília	2
Caixa Residencial	2
Cartão Cencosud Bretas	2
CASA CORPO SPA FITNESS LTDA	2
Casas Pernambucanas	2
Centauro	2
CENTER ARMAS LTDA	2
CHIQUE MULHER	2
Cielo	2
Clickbus	2
CLINICA INTERACAO	2
CLUBE SEBRASEG	2
CONAFER	2
Copa Airlines	2
Correios Sede	2
CRAFIL ASSESSORIA	2
Credicard	2
CURVES	2
EBANX	2

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

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de reclamações
Renegociação / parcelamento de dívida	361
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	197
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	195
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	192
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	181
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	127
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	82
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	81
Não entrega / demora na entrega do produto	45
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	32
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	31
Má qualidade do serviço	30
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	24
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	22
Cobrança após cancelamento do serviço	20
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	20
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	20
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	19
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	15
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	14
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	14
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	14
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	14
Dificuldade de contato / demora no atendimento	12
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	12
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	12
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	10

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

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de reclamações
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	9
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	9
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	9
SAC - Dificuldade de contato / acesso	9
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	8
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	7
Clonagem, fraude, furto e roubo	7
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	7
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	7
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	7
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	7
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	7
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	7
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	7
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	6
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	6
Atraso/ Cancelamento do serviço	5
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	5
Funcionamento inadequado do serviço	5
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	5
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	5
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	4
Busca e apreensão indevida	4
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	4
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	4

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

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de reclamações
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	4
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	4
Margem consignável - bloqueio/ contestação	4
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	4
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	4
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	4
Suspensão indevida do fornecimento	4
Cobrança de compra/saque não reconhecido	3
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	3
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	3
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	3
Não entrega de cartão	3
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	3
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	3
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	3
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
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)	3
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	2
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	2
Divergência de peso, volume e quantidade	2
Embalagem danificada / violada	2
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	2
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento	2

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

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Quantidade de reclamações
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	2
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	2
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Portabilidade não efetivada	2
Reajuste - Discordância / dúvida	2
Ausência / Divergência de Preço	1
Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	1
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	1
Dificuldade para mudança de poste/rede (instalado pela concessionária)	1
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	1
Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência	1
Falta de atendimento prioritário	1
Falta de peça de reposição	1
Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)	1
Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	1
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Não entrega do contrato	1
Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	1
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

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