



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO
ATENDIMENTO MENSAL:
PROCONSUMIDOR

01 a 31 de dezembro

APRESENTAÇÃO

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, esse documento mantém os pilares desta Gestão, que democratiza as informações, demonstrando que a transparência é, de fato, um diferencial do PROCON/JF.

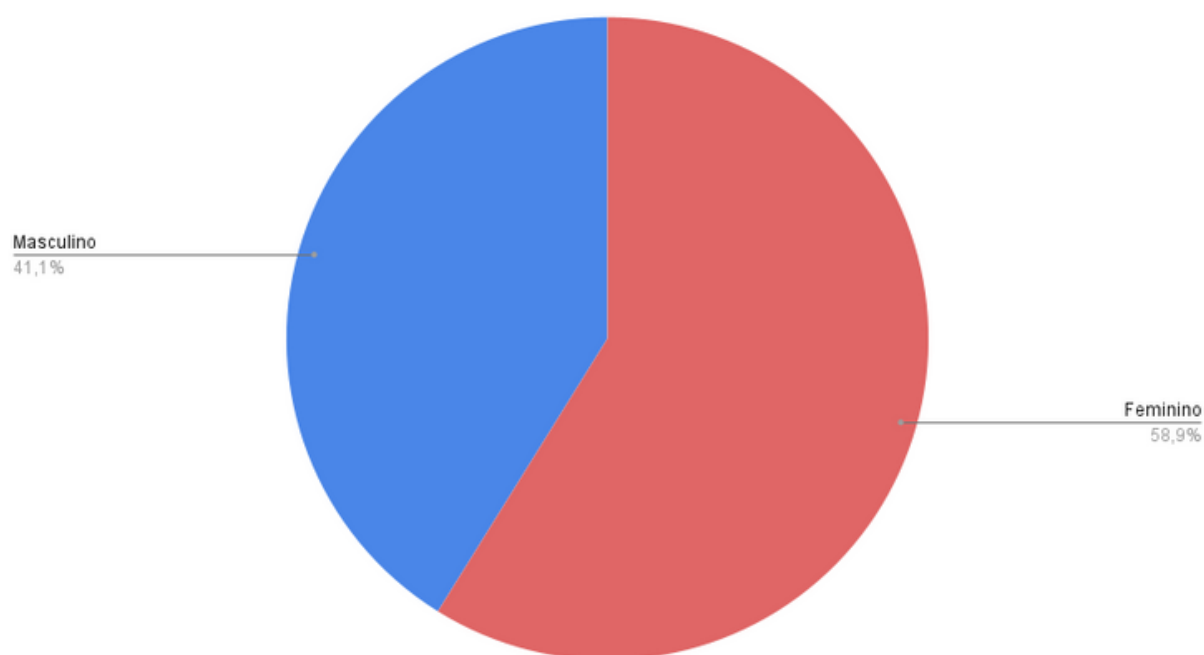
Bem-vindos ao nosso dia-a-dia!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

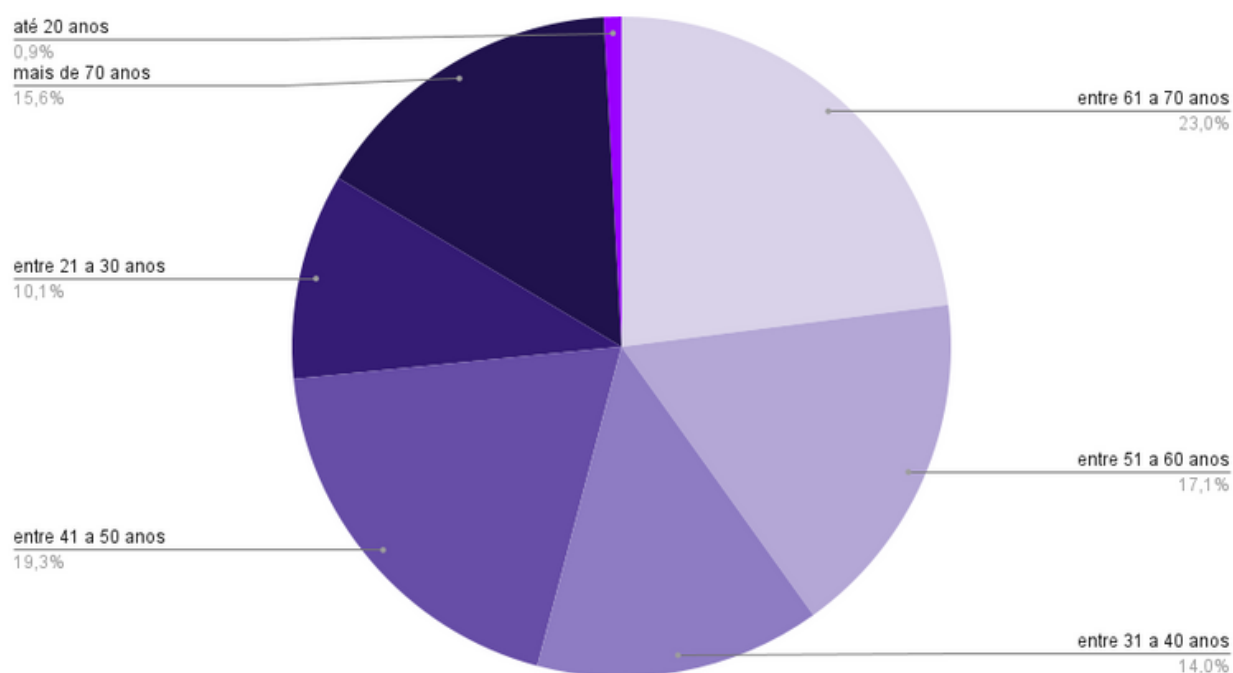
Total de atendimentos registrados no período: 1546 reclamações foram tratadas por telefone carta ou audiência no Proconsumidor no período de 1 e 31 de dezembro de 2023.

Perfil dos Consumidores:

Contagem de Gênero



Contagem de Faixa Etária





Ranking de empresas mais reclamadas no período

Nome Fantasia	Número de reclamações
Cemig D	59
Banco BMG	47
OI	45
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	44
Banco Bradesco	44
Tim	42
HOTEL URBANO - HURB	38
BANCO ITAU BBA S.A.	38
Caixa Econômica Federal	36
Banco Mercantil do Brasil	33
Claro	32
Banco Agibank (Agiplan)	31
Magazine Luiza	27
Vivo - Telefônica (GVT)	25
Banco Pan	24
Banco Bradescard S.A.	22
Oi Celular	22
Banco Santander	21
Banco do Brasil	19
Carrefour	19
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	18
Luizacred	17
Nubank	17
Cartões Itau	12
Vero S.A	12
CESAMA	11
BrasilCard	10
Mercado Livre	10
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
123 Milhas	9
Mercado Pago	8
Facta Financeira	8

Nome Fantasia	Número de reclamações
ESTÁCIO DE SÁ	8
C6 Bank	7
Zurich Seguros	6
VERIDIANA EVANGELISTA MARTINS	6
Banco Daycoval	6
Banco Itaú Unibanco	6
HUMANITARIAN CALÇADOS	5
Bretas	5
Crefisa	5
Virtual Telecom	4
Centauro	4
AMBEC	4
Cartão Atacadão	4
Paraná Banco	4
Itaú Unibanco Capitalização	4
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	4
Itaú Consignado	4
Shopee	4
ALIEXPRESS	4
ABMEX	4
Mestre do Implante	4
CRED-SYSTEM	4
CSF - Central Soluções Financeiras	4
Banco Votorantim	4
SKY Banda Larga	3
BV Financeira	3
Ortobom	3
Bradesco Financiamentos	3
Gol Linhas Aéreas	3
MONDIAL	3
Azul Linhas Aéreas	3
Netshoes	3
PHILCO ELETRÔNICOS	3

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

Nome Fantasia	Número de reclamações
Uber	3
Picpay	3
GFG ELETRONICO	3
NPL IPANEMA VI	3
TV/REDE/CANAIS/G2C+GLOBO SOMLIVRE GLOBO.COM GLOBOPLAY	3
PERFECT PAY	3
Cooperativa Energia Livre	3
Sorriso do Povo	3
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	3
Semp - TCL - Toshiba	3
Banco Santander Cartões	3
C&A	3
ADVENTURE TRILHAS JF	3
Banco Safra	3
Brastemp	3
POUSADA ECOVILLE SPE LTDA	2
Apple	2
Tickets For Fun	2
Faculdade Unopar - Ponta Grossa	2
Sem Parar	2
Faculdade Anhanguera	2
COLEGIO EQUIPE JUIZ DE FORA LTDA	2
Qualicorp	2
MIGOTO	2
MOVIDA RENT A CAR	2
PAGSEGURO	2
EMBRATEL	2
FRIOVIX	2
Zattini	2
Midway (Riachuelo)	2

Nome Fantasia	Número de reclamações
Inter Construtora	2
PRIVALIA	2
BOOKING.COM	2
PLENARIUS	2
MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	2
EBANX	2
Paulista Serviços	2
Amazon.com.br	2
TOM MAIOR MEET IDIOMAS EIRELI	2
SAINT GERMAIN VEICULOS	2
Supermercado Bahamas	2
TPM	2
Velozes Net	2
Vitta Odonto	2
PRATA JF HALFELD	2
Espaço Cavasi Odontoogia	2
FACULDADE BOOK PLAY LTDA	2
NEEO	2
FIDC NPL II	2
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	2
Avianca - Voos internacionais	2
YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	2
Correios Sede	2
Credicard	2
TUBARÃO ATACADÃO	2
CBPA	2
Cartão Cencosud Bretas	2
INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	2
Recovery	2
Maqazineluiza.com	2
Clube Blue	2



Ranking dos problemas mais reclamados no período:

Problema	Número de reclamações
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	207
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	185
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	161
Renegociação / parcelamento de dívida	137
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	112
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	88
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	82
Não entrega / demora na entrega do produto	42
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	28
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	27
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	26
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	24
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	21
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	21
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	19
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	19
Má qualidade do serviço	16
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	15
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	15
Cobrança após cancelamento do serviço	15
Clonagem, fraude, furto e roubo	15
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	14
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	12
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	12
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	11



Problema	Número de reclamações
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	10
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	9
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	9
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	8
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	8
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	7
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	7
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	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)	7
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	7
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	7
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	7
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	7
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	6
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	5
Falta de peça de reposição	5
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	5
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	5
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	4
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	4
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	4



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Procon-JF /Superintendente

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Procon-JF / Gerente em substituição do Departamento
de Estudos, Pesquisas e Projetos

Isabella Milão Alhadas

Estagiária de Ciências Econômicas

Thamires Alice de Oliveira e Silva

Estagiária de Ciências Econômicas

Alexandre Guedes

Estagiário de Matemática