

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO ATENDIMENTO
MENSAL: PROCONSUMIDOR

01 A 29 DE FEVEREIRO DE 2024

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

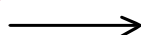
Total de atendimentos registrados no período:

1.594	→	1.426 reclamações
	→	161 consultas simples
	→	7 denúncias

Como foram tratados os atendimentos?

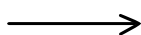
- 1.293 tratativas por carta;
- 165 tratativas por audiência;
- 27 tratativas por telefone.

Consulta Simples



Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Denúncia



Quando o consumidor leva ao conhecimento do PROCON determinada conduta praticada por fornecedor, que ameaça ou viola o direito de uma coletividade de consumidores.

Reclamação



A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

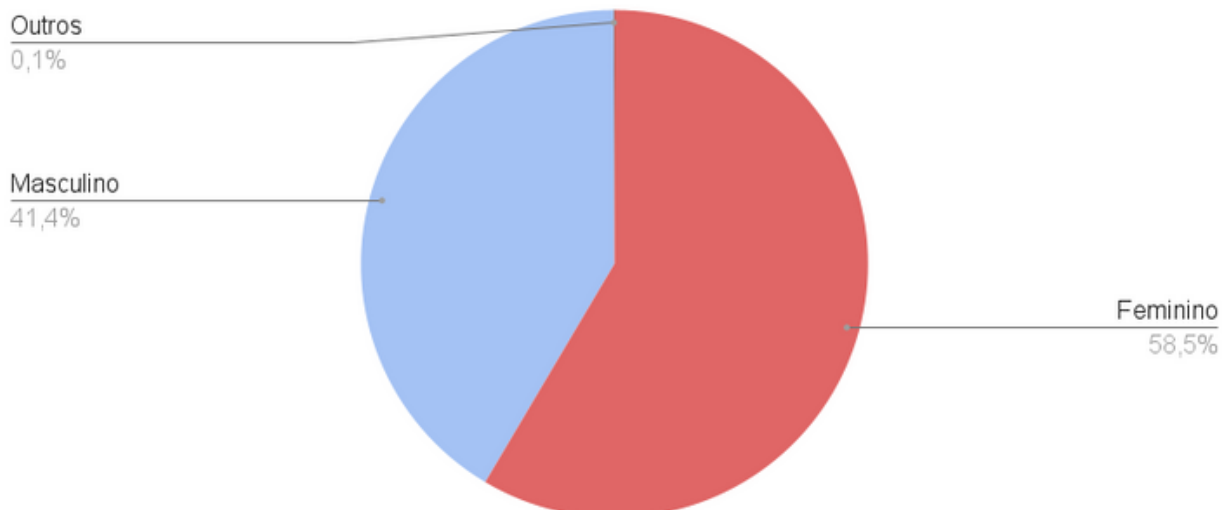


PROCON

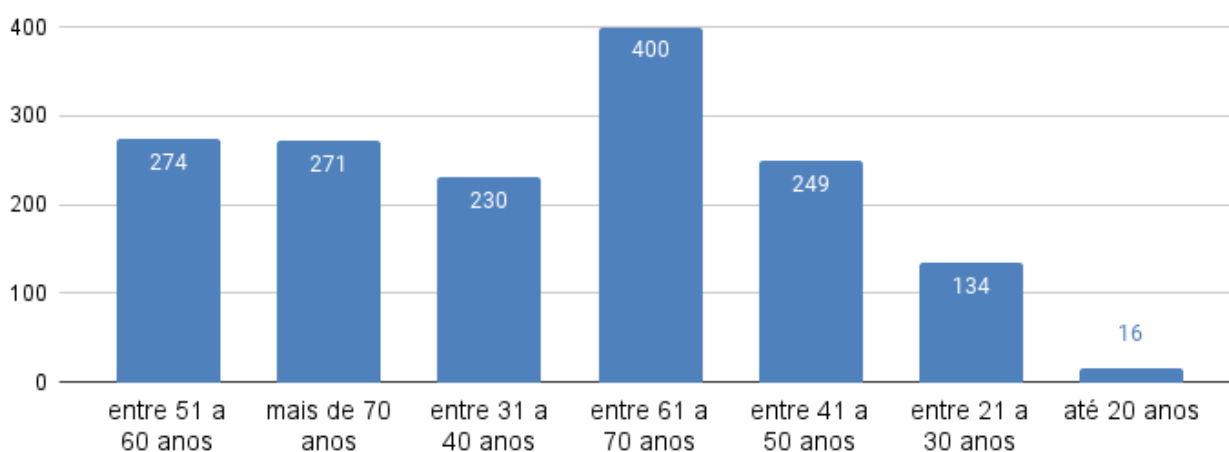
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

Quem procurou o Procon?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Número de Reclamações
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	211
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	193
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	138
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	134
Renegociação / parcelamento de dívida	108
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	88
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	79
Não entrega / demora na entrega do produto	45
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	38
Cobrança após cancelamento do serviço	30
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	28
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	25
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	22
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	21
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	21
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	19
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	17
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	16
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	14
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	13
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	13
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	13
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	12
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	11
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	10
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	10

Problema	Número de Reclamações
Clonagem, fraude, furto e roubo	9
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	9
Má qualidade do serviço	9
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	8
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	8
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	8
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	8
SAC - Dificuldade de contato / acesso	8
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	7
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	7
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	6
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	6
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	6
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	6
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	6
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	6
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	5
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	5
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	5
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	5
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	5
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	5
Suspensão indevida do fornecimento	5
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)	5

Problema	Número de Reclamações
Cobrança de compra/saque não reconhecido	4
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	4
Não entrega de cartão	4
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	4
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	4
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	4
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	3
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	3
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	3
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	3
Fechamento da instituição (descontinuidade do serviço)	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	3
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	3
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	3
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	3
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Atraso/ Cancelamento do serviço	2
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	2
Cancelamento de voo	2
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	2
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Dificuldade/recusa de resgate	2
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Funcionamento inadequado do serviço	2
Inadequação das instalações/ acomodações	2
Portabilidade não efetivada	2
Recall – descumprimento, dúvida	2

Problema	Número de Reclamações
Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	1
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Busca e apreensão indevida	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Cobrança de participação financeira em obra para ligação de energia ou alteração de carga	1
Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	1
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	1
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	1
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	1
Falta de peça de reposição	1
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Margem consignável - bloqueio/ contestação	1
Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	1
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Produto falsificado	1
Reajuste - Discordância / dúvida	1
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	1
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	1
Venda casada	1
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Fornecedor	Quantidade de Reclamações
Cemig D	65
Banco Bradesco	41
Tim	40
Banco BMG	37
Claro	36
Oi Celular	35
Caixa Econômica Federal	34
OI	33
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	30
Vivo - Telefônica (GVT)	29
Magazine Luiza	27
BANCO ITAU BBA S.A.	26
Banco Pan	26
HOTEL URBANO - HURB	26
Banco Mercantil do Brasil	25
Vero S.A	25
Banco Santander	23
Banco Agibank (Agiplan)	20
Banco Itaú Unibanco	19
Banco Bradescard S.A	16
Mercado Pago	15
Banco do Brasil	14
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	14
Banco Daycoval	13
CESAMA	13
Luizacred	12
Nubank	12
Mercado Livre	10

Fornecedor	Quantidade de Reclamações
C6 Bank	9
Carrefour	9
Cartões Itau	9
Banco Olé Consignado	8
BrasilCard	8
123 Milhas	7
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	7
Bretas	7
C&A	7
Cartão de Todos	6
Casas Pernambucanas	6
Inter Construtora	6
ESTÁCIO DE SÁ	5
O COLCHAO.COM - JULIA COLCHÕES LTDA	5
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	5
AMBEC	4
Banco Itaubank	4
C6 Consig (Banco Ficsa)	4
Crefisa	4
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	4
Eagle Sociedade de Crédito Direto	4
Midway (Riachuelo)	4
Santander Financiamentos (Aymoré)	4
UNIMED-RIO	4
Virtual Telecom	4
YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	4
Zurich Seguros	4

Fornecedor	Quantidade de Reclamações
Americanas.com	3
Banrisul	3
Decolar.com	3
DISAL ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	3
Dr. Sorriso Mais	3
Facta Financeira	3
FULL LIFE	3
GFG ELETRONICO	3
Gol Linhas Aéreas	3
iFood	3
Itaú Unibanco Capitalização	3
Jequiti Cosméticos	3
Motorola Brasil	3
MUSTANG VEÍCULOS EIRELI - ME	3
Pagbank	3
PHOTO BRASIL	3
Picpay	3
Renner	3
SUPERMERCADOS BH	3
Uber	3
Unimed Juiz de Fora	3
48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	2
Acolher	2
AGENCIA HALFELD	2
Ativos S.A	2
Atlas / Dako	2

Fornecedor	Quantidade de Reclamações
Azul Linhas Aéreas	2
Bahamas Cred	2
BAHAMAS S/A	2
Banco Crefisa	2
Banco Safra	2
Banco Santander Cartões	2
Banco Sicoob	2
Banco Votorantim	2
BETO CAR	2
BK ECOM	2
BOOKING.COM	2
BRADERCO AG	2
BRADERCO AG JUIZ DE FORA EST UNIF	2
Buser Brasil	2
C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.	2
CAES CURSO DE APERFEICOAMENTO PARA EXAME DE SELECAO	2
Cartão Cencosud Bretas	2
CASA DO CELULAR	2
CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	2
CNP Capitalização (antiga Caixa Capitalização)	2
Consul	2
CRED-SYSTEM	2
DISTRIBUIDORA SUL AMERICANA INDUSTRIA E COMERCIO DE PRODUTOS OPTICOS LTDA	2
Generali Brasil Seguros	2
Grão de Gente	2
Havan	2
Itaú Consignado	2
Kiwify	2
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	2
Lojas Riachuelo	2

Fornecedor	Quantidade de Reclamações
MAGAZINE LUIZA S/A	2
Maxx Car	2
MELHOR SORRISO PRIME	2
Mestre do Implante	2
MORAES CONSULTORIA	2
MOVIDA RENT A CAR	2
MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.	2
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
NILCAR MECANICA	2
Omni Financeira	2
PAGSEGURO	2
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	2
Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	2
Realize	2
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	2
Shopee	2
SMC.	2
SOFAS JF	2
Too Seguros S.A (antiga PAN SEGUROS)	2
TV/REDE/CANAIS/G2C+GLOBO SOM LIVRE GLOBO.COM GLOBOPLAY	2
VERBIN SEGUROS	2
VERIDIANA EVANGELISTA MARTINS	2
VERO INTERNET	2
VIA S.A	2

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente do Procon-JF

Gisele Zaquini Lopes Faria
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