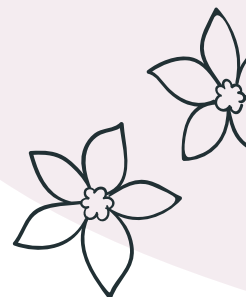
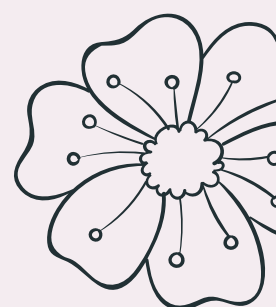
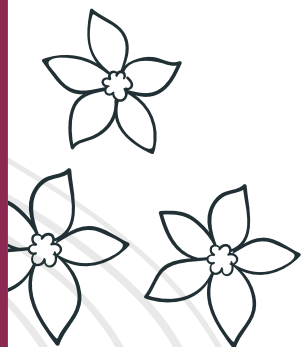




Armadilhas de Consumo e Saúde da Mulher



OBJETIVO

Identificar os principais problemas relatados pelos consumidores ao Procon de Juiz de Fora referentes às relações de consumo envolvendo as áreas de estética, saúde e beleza ao longo do ano de 2024, visando alertar a população sobre reclamações recorrentes, bem como ofertar dicas para prevenir cair em armadilhas de consumo, justamente quando o assunto é cuidar da saúde, autoestima e qualidade de vida.

METODOLOGIA

O levantamento de dados foi realizado pelo Observatório das Relações de Consumo do Procon de Juiz de Fora, no período de janeiro a dezembro do ano de 2024, por meio do banco de dados das reclamações feitas por consumidores da cidade de Juiz de Fora e lançadas no sistema Proconsumidor.

Os assuntos escolhidos para a pesquisa foram estética, saúde e beleza, visto se tratar de temas recorrentes nas campanhas publicitárias voltadas para as datas comemorativas envolvendo o universo feminino, como por exemplo, o dia 15 março. Desta forma, buscou-se observar quais são as demandas mais frequentes que chegaram ao Procon.

A análise dos dados buscou identificar o gênero dos reclamantes, faixa etária, segmentos mais reclamados, assuntos e problemas recorrentes.

A segunda fase da pesquisa se deu por meio de pesquisa na legislação consumerista de dicas para que os consumidores tenham como se preparar para evitar problemas de consumo nas área da pesquisa.



DADOS PROCONSUMIDOR 2024

Em 2024, foram registradas 440 reclamações no Procon de Juiz de Fora relativas a Estética, Saúde e Beleza.

PERFIL DOS CONSUMIDORES

Gênero do Consumidor

Feminino	350	79,55%
Masculino	89	20,23%
Outros	1	0,23%
Total	440	100,00%

Faixa Etária

até 20 anos	10	2,27%
entre 21 a 30 anos	48	10,91%
entre 31 a 40 anos	72	16,36%
entre 41 a 50 anos	73	16,59%
entre 51 a 60 anos	87	19,77%
entre 61 a 70 anos	97	22,05%
mais de 70 anos	53	12,05%
Total	440	100,00%

Procura Prévia por Fornecedor

Sim	413	99,76%
Não	1	0,24%

O público de 61 a 70 anos, representa a maior parte dos consumidores no presente estudo. Tal fato ocorre, pois esse público possui maior recorrência nas reclamações vinculadas à clínicas de saúde/estética, conseqüentemente pesando a amostra geral para um destaque nessa faixa etária. Ao excluirmos esse segmento percebemos que 24.9% dos consumidores possuem entre 31 e 40 anos.

DADOS PROCONSUMIDOR 2024

As reclamações registradas pelo público idoso estão concentradas em empresas administradoras de cartão neste recorte os problemas mais recorrentes, são: “Oferta não cumprida/Serviço não fornecido/venda enganosa”, “Má qualidade do serviço”, “Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato/serviço” e “Cobrança de valores não previstos/Informados”.

Esses dados indicam que os principais problemas enfrentados por esse público estão na forma de pagamento, principalmente no que se refere à contratação e ao cancelamento de serviços. Contribuindo com essa informação, apuramos que o principal tipo de estabelecimento reclamado são os consultórios odontológicos.

Top 5 Segmentos

Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Outros Serviços de Saúde	100	41,32%
Perfumaria, Cosméticos e Higiene Pessoal	35	14,46%
Empresas de Intermediação de Serviços / Negócios	32	13,22%
Bancos, Financeiras e Administradoras de Cartão	28	11,57%
Cartões de Descontos	21	8,68%

Para o público em geral, percebemos que a concentração de reclamações está no setor de saúde (42,32%), nas clínicas médicas e odontológicas. Em sequência, encontramos o setor comercial (14,46%) e o comércio eletrônico (13,22%), representado majoritariamente por empresas intermediárias, através das plataformas de vendas.

DADOS PROCONSUMIDOR 2024

Por fim, encontramos o setor financeiro (20,25%), onde bancos e administradoras de cartão representam 11,57% e as empresas que fornecem cartões de descontos ilustram os outros 8,68%.

Área

Saúde	54,32%	239
Demais Produtos	24,77%	109
Demais Serviços	20,91%	92
Total	100,00%	440

As três grandes áreas monitoradas no estudo cobrem grande parte do mercado existente para saúde, beleza e estética, permitindo a observação de várias formas diferentes de consumo, que permeiam a temática.

Em ‘Demais Produtos’¹, tem-se destaque lojas que realizam vendas por catálogo (em revista), representando, aproximadamente, 1/4 das reclamações registradas nessa categoria.

Na área ‘Demais Serviços’², destacam-se as clínicas de depilação a laser, representando pouco mais que 1/3 das reclamações realizadas nessa área.

¹ A área ‘Demais Produtos, abarca todas as reclamações realizadas em desfavor de um fornecedor que vende produtos. São aqui classificados todos os casos que não se enquadram nas outras áreas por algum tipo de especificidade.

² A área ‘Demais Serviços, abarca todas as reclamações realizadas em desfavor de um fornecedor que oferta serviços. São aqui classificados todos os casos que não se enquadram nas outras áreas por algum tipo de especificidade.

DADOS PROCONSUMIDOR 2024

Assunto

Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	50,23%	221
Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	26,14%	115
Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	13,18%	58
Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	10,23%	45
Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	0,23%	1
Total	100,00%	440

Dentro das áreas analisadas, foram encontrados 5 assuntos pertinentes à temática deste estudo. O maior número de reclamações são sobre “Serviços Particulares de Saúde” (50,23%), considerados no quantitativo de dados, tendo em vista que consultórios médicos e odontológicos realizam procedimentos de saúde estética, serviços exclusivamente prestados por particulares.

Top 5 Problemas

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	123	27,95%
Má qualidade do serviço	59	13,41%
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	40	9,09%
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	30	6,82%
Não entrega / demora na entrega do produto	24	5,45%

Vinculados aos assuntos estudados, observou-se que 62,72% das reclamações se concentram em 5 tópicos, ou seja, possuímos uma centralização expressiva de reclamações sobre as mesmas questões dentro da temática analisada.

DADOS PROCONSUMIDOR 2024

Podemos verificar que 27,95% das reclamações dizem respeito, exclusivamente, ao problema “Oferta não cumprida/ Serviço não fornecido/ Venda enganosa/ Publicidade enganosa”, sendo o problema mais recorrente em todos os assuntos individualmente listados, como se verá a seguir.

Serviços particulares de saúde

(médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)

Top 3 Problemas

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	56
Má qualidade do serviço	43
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	23

Em “Serviços Particulares de Saúde” foi observado que 55,20% das reclamações estão concentradas em 3 problemas.

Os dois primeiros problemas do ranking demonstram que a falha na prestação do serviço refere-se a um descumprimento da oferta, e má qualidade do serviço, respectivamente. O terceiro, no entanto, explícita a dificuldade de cancelamento ou alteração de contrato enfrentada pelos consumidores.

Serviços de beleza e cuidados pessoais

Top 3 Problemas

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	16
Má qualidade do serviço	9
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	8

O assunto “Serviços de beleza e cuidados pessoais” é o terceiro mais reclamado da amostra geral. Avalia-se que 56,89% dos problemas presentes no ranking estão compondo o TOP 3.

Verifica-se, ainda, que os mesmos problemas encontrados no assunto “Serviços Particulares de Saúde” se repetem, inclusive, com o mesmo ordenamento de ranking, demonstrando, portanto, que os consumidores se deparam os mesmos desafios ao tentar consumir os dois tipos de serviços.

Serviços de estética

(exceto procedimentos cirúrgicos)

Top 3 Problemas

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	9
Má qualidade do serviço	7

O assunto “Serviços de estética” ocupa o quarto lugar dentro do ranking de assuntos mais reclamados. 57,78% dos problemas presentes nesse assunto estão compondo o TOP 3 problemas mais reclamados.

Um pouco diferente dos temas anteriores, o problema “Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato/serviço” ocupa o posto de segundo lugar neste recorte, apontando que para esse tipo de serviço prestado há mais dificuldade de cancelamento.

Há um padrão de insatisfação específico para a prestação de serviços dentro desse recorte temático, o que solidifica a compreensão de que o descumprimento da oferta e a dificuldade de cancelamento ou de alteração contratual são as principais queixas encaminhadas ao Procon.



Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal

Top 3 Problemas

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	40
Não entrega / demora na entrega do produto	24
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	12

O assunto “Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal” está no TOP 2 do ranking de assuntos mais reclamados, com 20 registros, porém 66,08% das reclamações sobre o assunto estão distribuídas em 3 problemas mais recorrentes.

Assim como ocorre nos demais assuntos, o maior enfrentamento do consumidor está no problema “Oferta não cumprida/Serviço não fornecido/Venda enganosa”. Porém, o segundo maior problema encontrado é a “Não entrega/demora na entrega do produto” o que sinaliza uma dificuldade específica do consumo virtual, colocando uma lente de aumento no e-commerce.

A dificuldade dos consumidores em conseguir reembolso, apresentada no terceiro lugar do ranking de problemas, dá forma aos desafios enfrentados, mostrando que há uma lógica entre eles.

DICAS IMPORTANTES

- ☑ **Documente tudo:** guarde recibos, contratos, orçamentos, fotos ou qualquer prova que demonstre a irregularidade (como fotos de procedimentos mal feitos, alergias, queimaduras, etc.). Se possível, registre conversas com o estabelecimento;
- ☑ **Tente resolver diretamente com o estabelecimento:** antes de formalizar uma denúncia, tente resolver o problema diretamente com o prestador de serviços. Muitas vezes, eles estão dispostos a corrigir o erro ou oferecer uma compensação. Faça isso de forma educada, mas firme, apresentando as provas e explicando o que houve;
- ☑ **Use canais de atendimento ao consumidor:** muitos estabelecimentos têm canais próprios para reclamações. Utilize-os para registrar sua insatisfação. Se o serviço foi contratado por meio de plataformas online (como aplicativos de agendamento), entre em contato com o suporte da plataforma;

- Denuncie em redes sociais e sites de reclamação:** embora não substitua a denúncia formal, compartilhar sua experiência em redes sociais ou sites como de reclamação pode pressionar o estabelecimento a resolver o problema e alertar outros consumidores;

- Esteja atento a prazos:** o CDC estabelece prazos para reclamar sobre serviços com vícios. Geralmente, você tem até 90 dias para reclamar, após descobrir o problema. Para reparações, morais ou materiais, o prazo é de 5 anos.

- Mantenha a calma e seja claro:** ao fazer uma denúncia, seja claro e objetivo ao descrever o problema. Apresente fatos, datas, valores e provas para embasar sua reclamação.

CUIDADOS ANTES DE COMPRAR PACOTES ESTÉTICOS

- ☑ **Mantenha a calma e seja claro:** ao fazer uma denúncia, seja claro e objetivo ao descrever o problema. Apresente fatos, datas, valores e provas para embasar sua reclamação.
- ☑ **Pesquise a Reputação do Estabelecimento:** antes de contratar um serviço, é importante pesquisar a reputação do local em sites de avaliação, redes sociais e no Procon;
- ☑ **Exija um Orçamento Detalhado:** orçamentos devem conter todos os custos envolvidos no serviço, evitando cobranças adicionais indevidas. O art. 40 do CDC garante que, após a aprovação do orçamento, o prestador não pode alterar os valores;
- ☑ **Solicite um Contrato para Procedimentos Mais Complexos:** tratamentos estéticos mais invasivos, como harmonização facial e depilação a laser, devem ser formalizados em contrato, detalhando prazos, garantias e possíveis efeitos colaterais.

CUIDADOS ANTES DE COMPRAR PACOTES ESTÉTICOS

- ☑ **Analise a Descrição dos Produtos:** antes de realizar a compra é importante analisar a descrição do produto, garantindo que você esteja comprando algo que realmente quer;
- ☑ **Entrega dos produtos:** no caso das entregas, confira os prazos antes de fazer o pedido. Se houver atrasos, entre em contato com o fornecedor para que ele dê explicações. Se o produto não for entregue, você deve ser ressarcido integralmente. Além disso, o fornecedor não pode alegar que não entregou devido à falta de estoque, pois esse tipo de informação deve ser fornecida previamente;
- ☑ **Leia o contrato com calma e atenção:** é importante a leitura do contrato com calma e atenção, para que não ocorra erros ou desentendimentos que necessitem a alteração ou cancelamento. Em caso de arrependimento, busque o acordo com o fornecedor e negocie um acordo justo.

COMO DENUNCIAR IRREGULARIDADES?



▶ **ACIONE O PROCON/JF**

Telefones:
(32) 3690-7610 / 7611

Whatsapp:
98463-2687

Endereço:
Avenida Presidente
Itamar Franco, 992
Centro

Horário de Atendimento:
Segunda a sexta,
das 8h30 às 17h30

Se o problema não for resolvido, você pode formalizar a reclamação.

Aqui estão os principais caminhos:

Juizado Especial Cível: para casos em que for necessário judicializar. O Juizado Especial é uma opção mais ágil e acessível.

Anvisa: se a irregularidade envolver produtos ou procedimentos que colocam sua saúde em risco (como uso de produtos vencidos ou não autorizados), você pode denunciar à Agência Nacional de Vigilância Sanitária ou à Vigilância Sanitária Local.

Órgãos de Classe: se o profissional for registrado em um conselho (como o CRO para dentistas ou CREF para esteticistas), você pode denunciar ao conselho regional correspondente.

Ficha Técnica

Margarida Salomão

Prefeita de Juiz de Fora

Ronaldo Pinto Junior

Secretário de Governo da Prefeitura de Juiz de Fora

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Superintendente do Procon/JF

Elaboração

Gisele Zaquini Lopes Faria

Gerente do DEPP/Procon/JF

Thais Peralva

Supervisora de Estudos e Pesquisas DEPP/Procon/JF

Thaís Farina

Estagiária de Pós-Graduação em Pedagogia DEPP/Procon/JF

Isabella Milão Alhadas

Estagiária de Ciências Econômicas do DEPP/Procon/JF

Thamires Alice de Oliveira e Silva

Estagiária de Ciências Econômicas do DEPP/Procon/JF

*DEPP - Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos
do Procon/JF

Comunicação

Alessandra Carmo

Revisão de texto

Thais Peralva

Projeto Gráfico e Diagramação

