

---

# BOLETIM INFORMATIVO

---

PROCON de Juiz de Fora | Edição 05 - Janeiro/Abril - 2024

# FORNECEDOR EM FOCO



# APRESENTAÇÃO

Dando continuidade ao rigor estatístico de todos os informes da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF), o Boletim Informativo/Fornecedor em Foco, em sua 5ª edição, consolida a publicação que inaugurou mais um formato de divulgação de indicadores comportamentais dos grandes fornecedores, ao mesmo tempo em que torna público os mais atualizados dados da atividade de defesa dos consumidores do Procon/JF.

A partir dos resultados semestrais das audiências, o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP) do Procon realizou um recorte dos fornecedores que se destacaram de forma positiva ou negativa em relação à resolutividade em audiências. O objetivo é fazer uma análise sistemática desses comportamentos em âmbito nacional, administrativa e judicialmente, transformando dados em informações.

Além de cumprir os deveres constitucionais do Procon/JF, o intuito deste trabalho é fomentar uma mudança de comportamento nos fornecedores negativamente destacados. A publicação visa incentivar a criação de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, criar mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo e estimular a conduta positiva dos fornecedores com baixo índice de conciliação.

Por fim, o “Fornecedor em Foco” reforça o convite para que o leitor se debruce sobre cada um dos destaques estudados, em uma iniciativa de transparência ativa, governança e democracia das informações. A linguagem objetiva e pedagógica empregada ao longo do Boletim é um convite para que os consumidores se apropriem desses conteúdos e, considerando as informações baseadas em evidências, tenham asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

**Boa leitura!**

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Superintendente do Procon

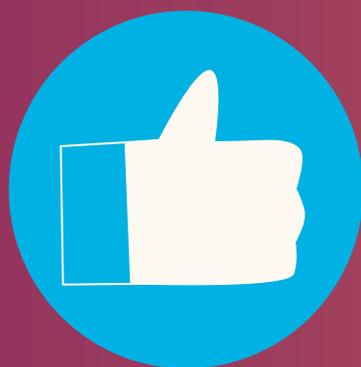


# FOCO NA TRANSPARÊNCIA E NA SOLUÇÃO

Período de referência: 01/01/2024 À 30/04/2024.

No primeiro quadrimestre do ano de 2024, a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF) realizou quase 1.500 audiências na tentativa de mediar a solução de conflitos de consumo entre consumidores e fornecedores. Dentre as conciliações realizadas, alguns fornecedores destacaram-se, positiva ou negativamente, quanto à solução das demandas. A partir disso, o Procon/JF realizou um estudo desses fornecedores em âmbito nacional, com foco no comportamento adotado frente ao cumprimento das legislações de consumo durante o mesmo período.

---



**FORNECEDORES  
COM DESTAQUE  
POSITIVO  
NO PROCON/JF**

# BANCO DO BRASIL

O Banco do Brasil foi convocado apenas para duas audiências e registrou acordo em ambas, o que resultou em 100% de eficácia nos resultados. Em outro giro, de acordo com o Procon de Fortaleza, a instituição está entre os bancos que receberam multas que variam de R\$11 mil a R\$262 mil por concederem empréstimos consignados para aposentados, pensionistas e beneficiários de programas assistenciais em situação de vulnerabilidade social, com casos de comprometimento da renda em valores superiores a 90%.

► Procon Fortaleza aplica multa de R\$ 14,1 milhões contra financeiras que oferecem empréstimos para aposentados

[Confira a matéria completa aqui.](#)

# BANCO DAYCOVAL

O Banco Daycoval também foi convocado para apenas duas audiências, com 100% de resolutividade. No entanto, a situação é diferente em outros Procons. De acordo com um ranking realizado pelo Procon/AC, na data em que se comemorou o Dia Internacional do Consumidor, a instituição estava entre as 10 empresas mais reclamadas em 2023.

► Procon do Acre divulga ranking de empresas com maior número de reclamações durante o ano de 2023.

[Confira a matéria completa aqui.](#)

# CESAMA

A companhia de saneamento municipal foi convocada apenas para 2 audiências, apresentando resolutividade total. Além disso, não foram encontrados outros dados referentes a reclamações de consumidores, nem na esfera administrativa, nem na esfera judicial.

# MAGAZINE LUIZA

No período mencionado, a Magazine Luiza, convocada para 3 audiências, resolveu 100% das demandas. Ainda, de acordo com ranking realizado pelo “Reclame Aqui”, em parceria com o “Jusbrasil”, com 90,6% de problemas resolvidos e 95,4% de reclamações respondidas, a Loja Online Magalu foi a líder do ranking das empresas que mais solucionaram os problemas dos consumidores.

► Já ouviu falar do “Ranking das Empresas”?! | **Jusbrasil**

[Confira aqui.](#)

# VIVO

A Vivo, por sua vez, de 7 audiências no período, apresentou acordo com 4 destas, totalizando em uma taxa de resolutividade de quase 60%. Sob outra perspectiva, no mesmo período, o Procon de Vazante/MG notificou a operadora a prestar esclarecimentos sobre a prestação de seu serviço no município, em decorrência de interrupções não programadas e não comunicadas. Ainda, de acordo com a Anatel, a Vivo é a operadora com o maior número de reclamações.

▶ Procon de Vazante notifica operadora Vivo para esclarecer falhas de serviços – Rádio Montanheza.

▶ Anatel revela que Vivo é a operadora com mais reclamações; Claro e TIM tem as velocidades mais baixas na internet móvel  
Hardware.com.br

## BANCO SANTANDER

Dentre as 6 audiências agendadas, em 3 foram firmados acordos, resultando em 50% de resolutividade. Sob outro enfoque, o Santander está entre os bancos que foram multados em R\$14,1 milhões, pelo Procon de Fortaleza, por conceder empréstimos a aposentados e beneficiários de programas assistenciais, em situação de vulnerabilidade social. Estes consumidores relataram casos de comprometimento da renda em valores superiores a 90%.

▶ Procon Fortaleza aplica multa de R\$ 14 milhões contra financeiras que oferecem empréstimos para aposentados – Ceará Agora.

## TIM

Com apenas 8 audiências, a operadora firmou acordo em 4 destas, o que explicita 50% de resolutividade. Sob outro ponto de vista, de acordo com o Procon da Paraíba, a empresa de telefonia está entre as empresas que mais recebem reclamação. Na esfera jurídica, uma consumidora tentou, por inúmeras vezes, regularizar a sua situação de falha na prestação dos serviços, sem sucesso, recebeu, a título de danos morais, o valor arbitrado em R\$6.000,00. Por outro lado, de acordo com o Procon/BA, a Tim está entre as empresas que mais receberam reclamações em 2023.

▶ Dia do Consumidor: Procon-BA divulga lista de empresas que receberam mais reclamações em 2023;

► Operadoras de telefonia lideram ranking das empresas com mais reclamações no Procon de Campina Grande Tribunal de Justiça de São Paulo TJ-SP - Apelação Cível: AC 1003874-63.2015.8.26.0482 SP 1003874-63.2015.8.26.0482 | Jurisprudência)

## CLARO

Em relação à Claro, de 14 audiências, no período, foram firmados 9 acordos, o que resulta em, aproximadamente, 65% de resolutividade. Por outro lado, de acordo com a Anatel, a Claro está dentre as duas operadoras com velocidade móvel mais baixa. Ainda, no âmbito judicial, a 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais de Goiás condenou a telefonia a pagar uma indenização de R\$2mil, para dois clientes, individualmente, que passaram constrangimento com a linha telefônica. Conforme constatado no processo, ao todo, foram feitas três reclamações por meio do site “consumidor.gov”; 14 protocolos de atendimentos por ligação para a empresa; um e-mail direto; e cadastro na plataforma “não me perturbe”. Os consumidores ainda atenderam diversas ligações de cobrança e foram à loja em outras ocasiões, mas não conseguiram resolver a problemática.

► Anatel revela que Vivo é a operadora com mais reclamações; Claro e TIM tem as velocidades mais baixas na internet móvel - [Hardware.com.br](http://Hardware.com.br)

► Justiça de Goiás condena a Claro a pagar indenização para clientes que passaram constrangimento com linha telefônica - Portal 6



**FORNECEDORES  
COM DESTAQUE  
NEGATIVO  
NO PROCON/JF**

# BANCO ITAÚ

Dentre as empresas que obtiveram resultados negativos, no primeiro quadrimestre de 2024, está o Banco Itaú, que foi convocado para 39 audiências e somente solucionou uma demanda, representando uma resolutividade de 2,56%. Nessa mesma perspectiva, o Procon Canoinhas/SC multou uma agência do banco Itaú, pelo tempo que clientes precisam esperar por atendimento na agência canoinhense. Além disso, clientes inconformados com as restrições de uso de aplicativo da instituição bancária denunciaram a irregularidade ao Ministério Público Estadual (MPAL) e pediram providências cabíveis. Consta, na reclamação, que não é possível acessar o aplicativo por meio de uma conta salário, exigindo que o cliente compareça, presencialmente, em um caixa eletrônico ou em uma agência física, para saques, o que configuraria má prestação dos serviços.

- ▶ [Procon de Canoinhas multa Itaú por causa do tempo em fila de espera](#)
- ▶ [MP apura reclamação de má prestação de serviços pelo Itaú - Jornal Extra de Alagoas](#)

# OI

Com 20 audiências e 7 acordos, a Oi registra apenas 35% de resolutividade. Nesse mesmo viés, o Procon-MG aplicou uma multa administrativa, no valor de R\$1.161.138,52 à empresa. O processo foi instaurado, depois que vários consumidores, que já haviam feito solicitações, para não receber ligações de telemarketing e mensagens curtas de texto SMS por parte do fornecedor, entraram em contato com a 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Belo Horizonte, para comunicar a prática de marketing direto ativo. A multa foi agravada, porque a empresa de telecomunicações é reincidente, uma vez que já existem decisões condenatórias transitadas em julgado relacionadas às mesmas reclamações.

## BMG

O Banco BMG foi notificado para 24 audiências, tendo finalizado acordo em apenas 2. No âmbito judicial, a instituição financeira foi condenada a pagar à uma aposentada a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de indenização por danos morais, em razão de descontos em seu benefício do INSS, referente a empréstimo consignado não contratado. Em outro processo judicial, o Banco BMG foi condenado a restituir, em dobro, as quantias cobradas indevidamente, por cartão consignado. Para o Tribunal de Justiça de Alagoas, embora a consumidora tenha aceitado a oferta, não havia informações precisas do que estava contratando, de modo que teria sido cobrada por cartão consignado que não desejou contratar. A decisão, que é da 4ª câmara Cível do TJ/AL, entendeu como má-fé da instituição financeira ocultar informações sobre o contrato e induzir consumidores a adquirir o produto, o que ensejou, também, a condenação do banco em R\$2 mil, por danos morais.

► Banco BMG foi condenado a pagar indenização por danos morais, em razão de descontos indevidos em benefício do INSS - Geraldo Marcos Advogados

► P"Sim ou confirma?": Banco BMG é condenado por induzir contratação de consignado)

# BRADESCO

O Banco Bradesco foi convocado para 16 audiências, com acordo em apenas 3, o que consolidou 18,75% de produtividade. No âmbito judicial, a 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal manteve decisão que condenou o Banco Bradesco S/A a restituir uma vítima do “golpe do falso boleto”. Nesse viés, a instituição financeira deverá desembolsar a quantia de R\$12.274,76. De acordo com o processo, o autor, ao efetuar o pagamento de um boleto, percebeu que se tratava de um documento falso, tendo, de imediato, se dirigido à agência do Banco Bradesco, para solucionar o problema, momento em que o banco réu informou que iria solicitar a retenção da quantia, o que não ocorreu.

► Banco deve restituir cliente vítima do “golpe do falso boleto”

# CEMIG

Em 29 audiências no período, a Companhia firmou apenas 10 acordos, resultando em 34,48% de solução. Além disso, uma ação na Justiça Federal pede que a Companhia Energética de Minas Gerais seja condenada ao pagamento de indenização, no valor de R\$200 milhões, em razão dos sucessivos apagões registrados em Uberlândia e em outras 9 cidades do Triângulo Mineiro. Ainda, de acordo com a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, diante de inúmeras reclamações, a Cemig disponibilizou canal direto para atender produtores rurais.

► Diante de muitas reclamações, Cemig oferece canal direto para atender produtores rurais - Assembleia Legislativa de Minas Gerais

► Ministério Público pede R\$ 200 milhões da Cemig em indenizações por apagões em Uberlândia e mais 9 cidades do Triângulo

► MPF e MPMG entram com ação contra Aneel e Cemig por falhas no fornecimento de energia no Triângulo Mineiro

## BRADESCO

De 5 audiências, o Banco firmou acordo em apenas 2, tendo se ausentado em 2. É importante destacar, também, que sindicatos de bancários receberam denúncias de que o Banco Mercantil reduziu, em suas unidades, o limite de saque diário que pode ser feito pelos aposentados, que recebem o pagamento do INSS, obrigando-os a terem que ir mais vezes nas agências. Após a denúncia, o Banco aumentou o limite de saque diário no autoatendimento.

► Após cobrança dos sindicatos, Mercantil aumenta limite para saque diário | Notícias | Bancários BH e Região

► Limite de saque no Mercantil prejudica aposentados e clientes | Contraf CUT

## BRASILCARD

Já a operadora de crédito Brasil Card, de 10 audiências no período, não firmou acordo com nenhum consumidor. A situação não é diferente em outros Procons. O Procon Estadual de Minas (Procon-MG), órgão do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), multou a Brasil Card em R\$58.257,85, devido ao envio de cartão de crédito não solicitado pelo consumidor. Não apenas, a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), órgão do Ministério da Justiça, multou, em R\$220 mil reais, a operadora de cartão de crédito BrasilCard, por cobranças indevidas e abusivas de dívidas. A investigação começou, depois que o Procon de Sacramento/MG recebeu denúncia de suposta prática abusiva da operadora, ao cobrar taxas de juros exorbitantes e sem parâmetros, deixando de prestar informações aos usuários.

▶ (Procon-MG multa Brasil Card por envio de cartão de crédito não solicitado pelo consumidor | Portal

▶ Operadora de cartão de crédito é multada por financiar saldo de dívidas | VEJA

## CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

om apenas 8 audiências agendadas, a Caixa solucionou a demanda de apenas 3 clientes, o que resulta em apenas 16,6% de resolutividade. Sob outro viés, o Procon de Campo Mourão/PR promoveu um encontro com os gerentes da Caixa Econômica Federal das cidades da Comcam e também da Cianorte. Esta reunião marcou um importante passo na busca por soluções às demandas dos consumidores locais e no aprimoramento dos serviços bancários oferecidos. Um dos principais pontos de discussão foi a questão das longas filas que frequentemente se formam nas instituições financeiras. Uma das propostas é a utilização de sistemas digitais como o aplicativo Caixa Tem e o WhatsApp para otimizar os recursos e oferecer uma experiência bancária mais eficiente e conveniente para os clientes.

▶ Demandas de clientes da Caixa foi tema de encontro do Procon

▶ <https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/03/RTTXJUROS03.24.pdf>

## BANCO AGIBANK

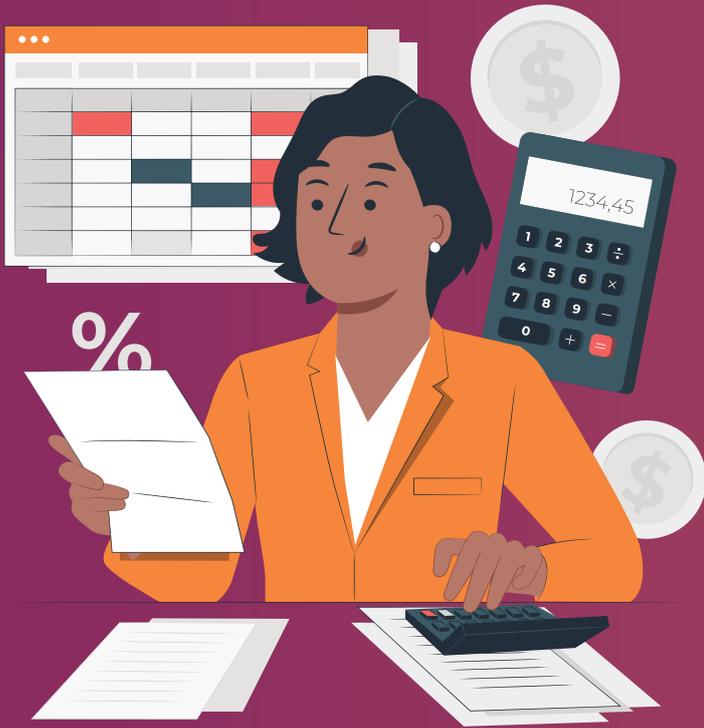
Mesmo com apenas 3 audiências, o Banco Agibank não concluiu nenhum acordo. Sob esse ponto de vista, três agências do banco estão dentre os estabelecimentos financeiros que foram interditados pelo Procon/JF por aprovar empréstimos a aposentados e pensionistas,

sem consulta prévia aos órgãos de proteção ao crédito, e por publicidade abusiva. Segundo apuração do PROCON/JF, em todos os locais interditados foram constatadas práticas abusivas que desrespeitam o Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que diz respeito ao aperfeiçoamento da disciplina do crédito ao consumidor e à prevenção e tratamento do superendividamento.

► [Empresas suspeitas de ofertar empréstimos ilegais e fazer publicidade abusiva são interditadas em Juiz de Fora | Zona da Mata | G1](#)

Com menos convocações, mas **sem nenhum acordo no período**, destacam-se:

- Unidas Locadora;
- Photo Brasil;
- 123 Milhas;
- Banco Daycoval;
- Banco C6;
- Samsung;
- LuizaCred;
- Dr. Sorriso.



# AÇÕES DO PROCON/JF

No período de janeiro a abril do ano de 2024, foram instaurados 18 Processos Administrativos Sancionatórios para a apuração de ausências em audiências e ausência de informações à carta de investigação preliminar, os quais tramitam em desfavor de:

- INC Empreendimentos Imobiliários S.A.
- Banco Agibank S.A.
- Dr. Sorriso Mais Juiz de Fora II LTDA.
- Hurb Technologies S.A.
- Multi Atacado e Varejo de Utilidades do Lar LTDA.
- Banco Bradescard S.A.
- Banco Mercantil S.A.
- YIM S.A.
- Mercado Pago Instituição de Pagamento.
- Magazine Luiza S.A.
- Sociedade de Ensino Superiores Estácio de Sá.
- Banco Bradesco Financiamentos S.A.
- Banco Bradesco S.A.
- Vero S.A.

No período de janeiro a abril do ano de 2024, foram propostos vinte e dois Termos de Ajustamento de Conduta. Destes, estão em tramitação interna em relação aos seguintes fornecedores:

- Banco Agibank S.A.
- Empresta Soluções e Negócios LTDA.
- Pernambucanas e Pefisa S.A - crédito financiamento e investimento.
- Dr Sorriso Mais Juiz de Fora LTDA.
- MT Empresarial.
- Casa e Video.
- Multi Atacado e Varejo de Utilidades do Lar LTDA.
- Bem Seguros e Crédito.
- Banco Mercantil do Brasil.
- TIM S.A.
- Horizonte CRED.
- Banco Bradesco Financiamentos S.A.
- Vero S.A.
- Empório Bahamas Rio Branco

O monitoramento das atividades da Agência de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como o constante estudo de mercado visam o planejamento de estratégias de atuação para que ocorram abordagens mais eficientes.

Muito além de impor penalidades, cabe ao Procon/JF harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo, além de incentivar a criação, por parte dos fornecedores, de mecanismos alternativos de solução de conflitos dessas relações. Tudo isso passa, necessariamente, pela educação e informação dos fornecedores quanto aos seus deveres.

Com base nos relatórios mensais de conciliação, o Procon/JF organiza reuniões conjuntas com os fornecedores, cujos desempenhos têm sido negativamente avaliados. O intuito é estabelecer metas de desempenho satisfatório, de modo que o consumidor tenha efetivo acesso à justiça. **Seguimos vigilantes!**

**Tainah Moreira Marrazzo da Costa**

Superintendente Procon/JF

**Gisele Zaquini Lopes Faria**

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

**Magno Alexandre dos Santos**

Gerente do Departamento de Atendimento ao Consumidor (DATC) - Procon/JF

**Guilherme Augusto Giovanoni da Silva**

Gerente do Departamento de Apuração de Práticas Infrativas

**Graziela de Oliveira Marinho Dias**

Estagiária de Direito do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos (DEPP)



**PROCON/JF | Agência de Proteção e Defesa do Consumidor**  
Av. Presidente Itamar Franco, n° 992 - Centro | CEP 36010-021  
Juiz de Fora - MG | Telefone (32) 3690-7610 / 7611