



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

FOCO NO
PROCONSUMIDOR

PROCON
EM
NÚMEROS

1 A 30 DE JUNHO

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

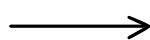
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.556	→	1.457 reclamações
	→	95 consultas simples
	→	4 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.246 tratativas por carta;
- 167 tratativas por audiência;
- 17 tratativas por telefone.

Consulta Simples



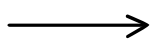
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

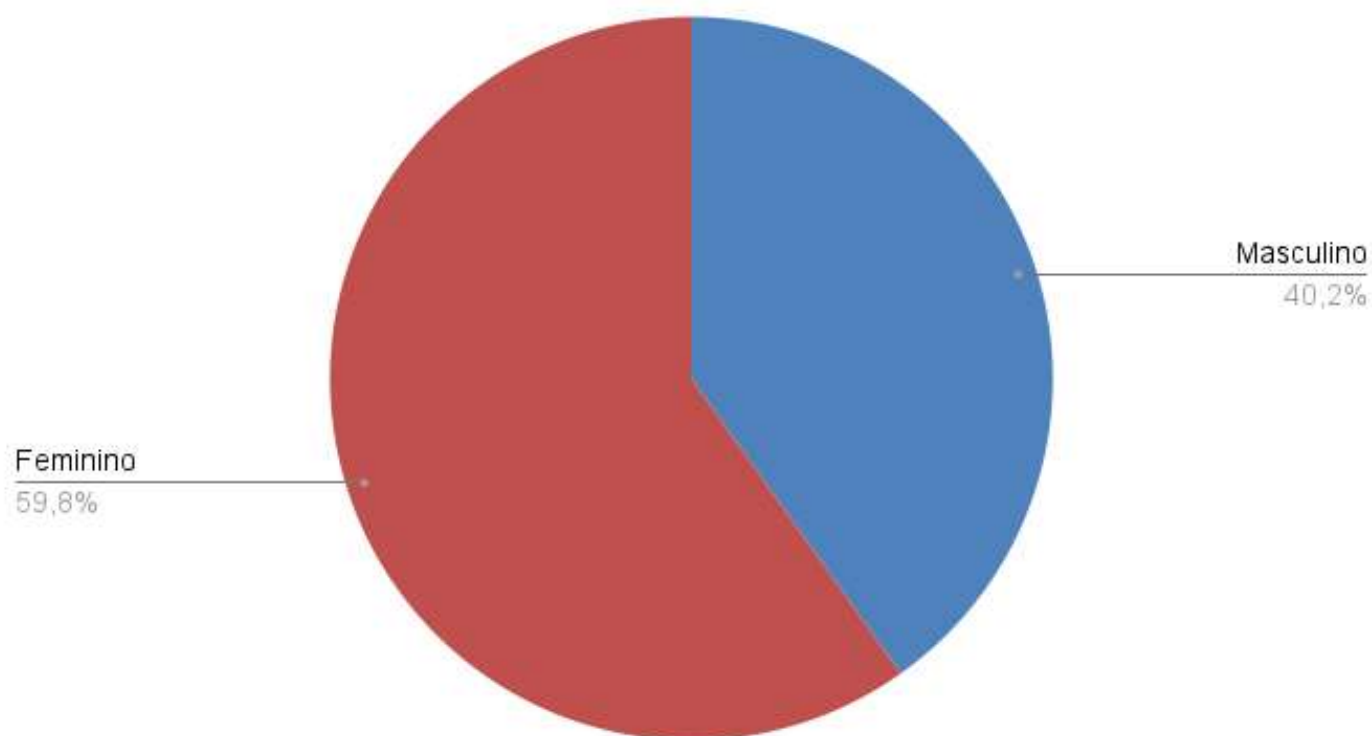
Reclamação



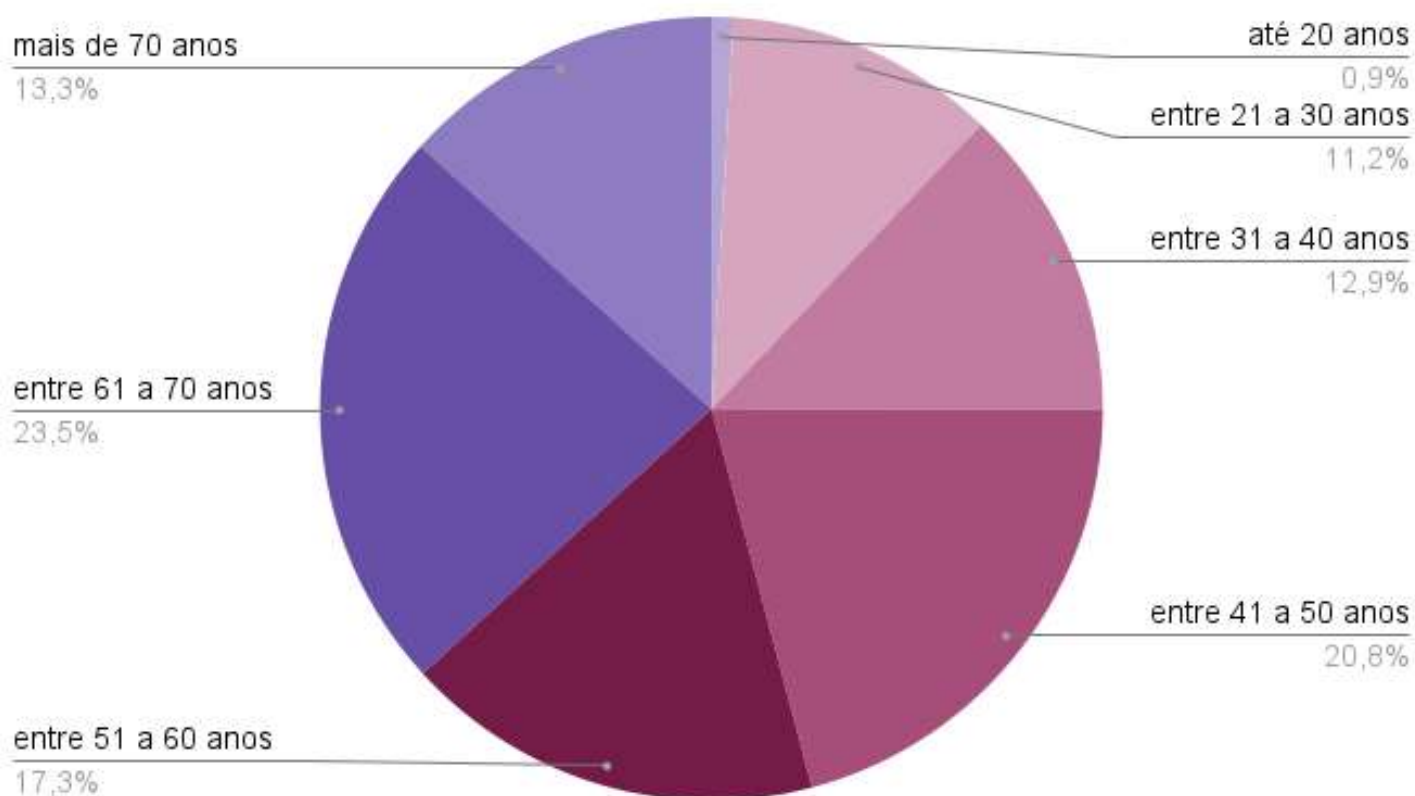
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Número de reclamações
Cemig D	49
Tim	48
Banco Bradesco	43
Banco BMG	41
OI	37
Oi Celular	37
Banco Itaú Unibanco	33
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	33
Vivo - Telefônica (GVT)	33
Caixa Econômica Federal	31
Claro	30
FESTEJA KIDS	26
Banco Mercantil do Brasil	25
Banco Santander	25
Banco Bradescard S.A	24
Banco Agibank (Agiplan)	23
Nubank	19
Carrefour Soluções Financeiras (cartão)	18
PIQUE ESCONDE BUFFET INFANTIL	17
Banco do Brasil	16
Banco Pan	15
Carrefour	15
Cartões Itau	15
CESAMA	14
MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA	13
Mercado Livre	13
HOTEL URBANO - HURB	12
BrasilCard	11
Vero S.A	11
Crefisa	10
Facta Financeira	10
Magazine Luiza	10

Nome Fantasia	Número de reclamações
BANCO ITAU BBA S.A.	9
CRED-SYSTEM	9
Luizacred	9
Banco Crefisa	8
Banco Daycoval	8
Casas Pernambucanas	8
ESPACO ZOOM	8
Banco Inter	6
Banco Santander Cartões	6
Bretas	6
Itaú Unibanco Capitalização	6
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	6
TUBARÃO ATACADÃO	6
Unimed Juiz de Fora	6
Visa do Brasil	6
123 Milhas	5
Amazon.com.br	5
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	5
Bradesco Financiamentos	5
Casa dos móveis	5
Decolar.com	5
Lojas Riachuelo	5
Midway (Riachuelo)	5
YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	5
Algar	4
C&A	4
ESTÁCIO DE SÁ	4
Mercado Pago	4
MNG FORMAÇÃO LTDA	4
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	4
Realize	4
Renner	4

Nome Fantasia	Número de reclamações
Shopee	4
SUPERMERCADOS BH	4
VERO INTERNET	4
Virtual Telecom	4
Ativos S.A	3
Bahamas Cred	3
Banco Olé Consignado	3
Banrisul	3
Buser Brasil	3
C6 Consig (Banco Ficsa)	3
CAMERCIAL DE VEICULOS DELTA	3
Cartão Cencosud Bretas	3
Claro Fixo - Embratel	3
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	3
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	3
Espaçolaser (Lasercorp)	3
Itaú Consignado	3
MOVIDA RENT A CAR	3
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	3
Santander Financiamentos (Aymoré)	3
SUPERMERCADO BAHAMAS S/A	3
UNIMED-RIO	3
VERO	3
YEESCO INDUSTRIA E COMERCIO DE CONFECÇOES LTDA	3
Zurich Seguros	3
Águas do Rio 1	2
Aspecir Previdência	2
BAHAMAS	2
Banco Itaubank	2
Banco Master (antigo Banco Máxima)	2
Banco Sicoob	2
Banco Votorantim	2

Nome Fantasia	Número de reclamações
BV Financeira	2
C&A MODAS S.A.	2
C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.	2
C6 Bank	2
Capital Consig	2
CASA & VIDEO	2
CASA DOS COLCHÕES	2
Central Nacional Unimed	2
Cirúrgica Sta Rita	2
COLÉGIO GRANBERY	2
Correios Sede	2
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	2
Dr. Sorriso Mais	2
Eagle Sociedade de Crédito Direto	2
havan	2
Inter Construtora	2
J I H FELICIANO MOVEIS	2
JOYO TECNOLOGIA BRASIL	2
LAGRUPO LADO	2
Latam Airlines Brasil (Tam)	2
LB ODONTOLOGIA LTDA	2
LIKE ACESSORIOS	2
LOJAS MARISA	2
Lojas Riachuelo - Online	2
NPL IPANEMA VI	2
outlet dos olhos	2
PAGSEGURO	2
Paraná Banco	2
PE NA AVENTURA	2
Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	2
Recovery	2
Serasa Experian	2

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Número de reclamações
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	243
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	155
Renegociação / parcelamento de dívida	150
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	114
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	112
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	104
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	68
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	41
Não entrega / demora na entrega do produto	41
Cobrança após cancelamento do serviço	34
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	33
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	32
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	27
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	26
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	24
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	19
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	17
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	15
Clonagem, fraude, furto e roubo	13
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	11
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	11
Dificuldade de contato / demora no atendimento	10
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	9
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	9
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	8
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	8
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	8

Problema	Número de reclamações
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	7
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	7
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7
Má qualidade do serviço	7
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	7
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	7
SAC - Dificuldade de contato / acesso	7
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	6
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	6
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	6
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	6
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	6
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	5
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	5
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	5
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	5
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	4
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	4
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	4
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	4
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	4
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	4
Portabilidade não efetivada	4
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	3
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	3
Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	3

Problema	Número de reclamações
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	3
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
Adaptação de plano não efetivada	2
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Cancelamento de voo	2
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	2
Cobrança de participação financeira em obra para ligação de energia ou alteração de carga	2
Dificuldade na utilização de telefone público (danificado, créditos, falta conservação, sem funcionamento, ausência)	2
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	2
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	2
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Margem consignável - bloqueio/ contestação	2
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	2
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	2
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	2
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)	2
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	2
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	1
Busca e apreensão indevida	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Cobrança de compra/saque não reconhecido	1
Cobrança de valor para a devolução do produto	1

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente do Procon-JF

Gisele Zaquini Lopes Faria
Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e
Projetos

Isabella Milão Alhadas
Estagiária de Ciências Econômicas

Thamires Alice de Oliveira e Silva
Estagiária de Ciências Econômicas