



PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

01 A 31 DE AGOSTO



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



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

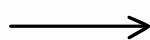
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.543	→	1.485 reclamações
	→	50 consultas simples
	→	8 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.226 tratativas por carta;
- 195 tratativas por audiência;
- 45 tratativas por telefone.

Consulta Simples



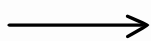
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

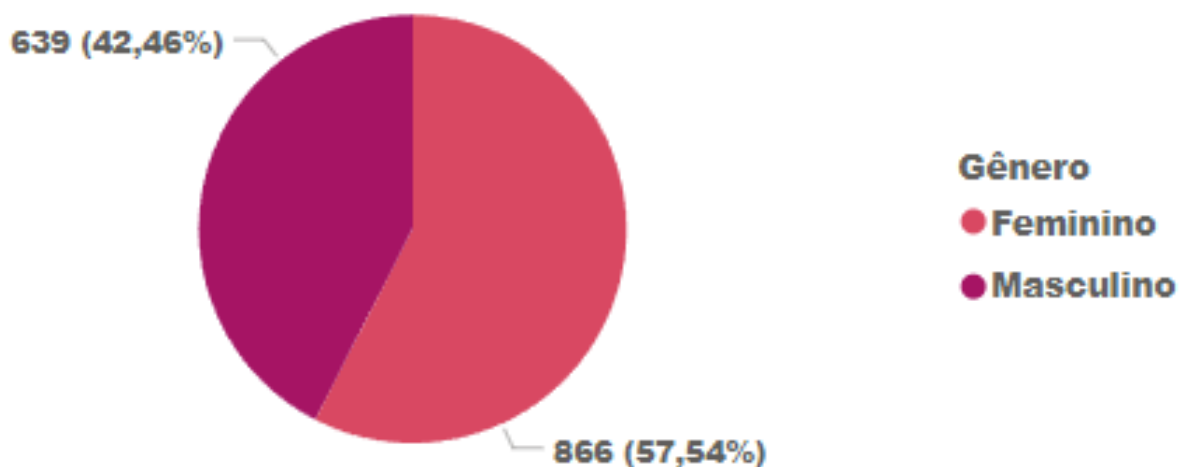
Reclamação



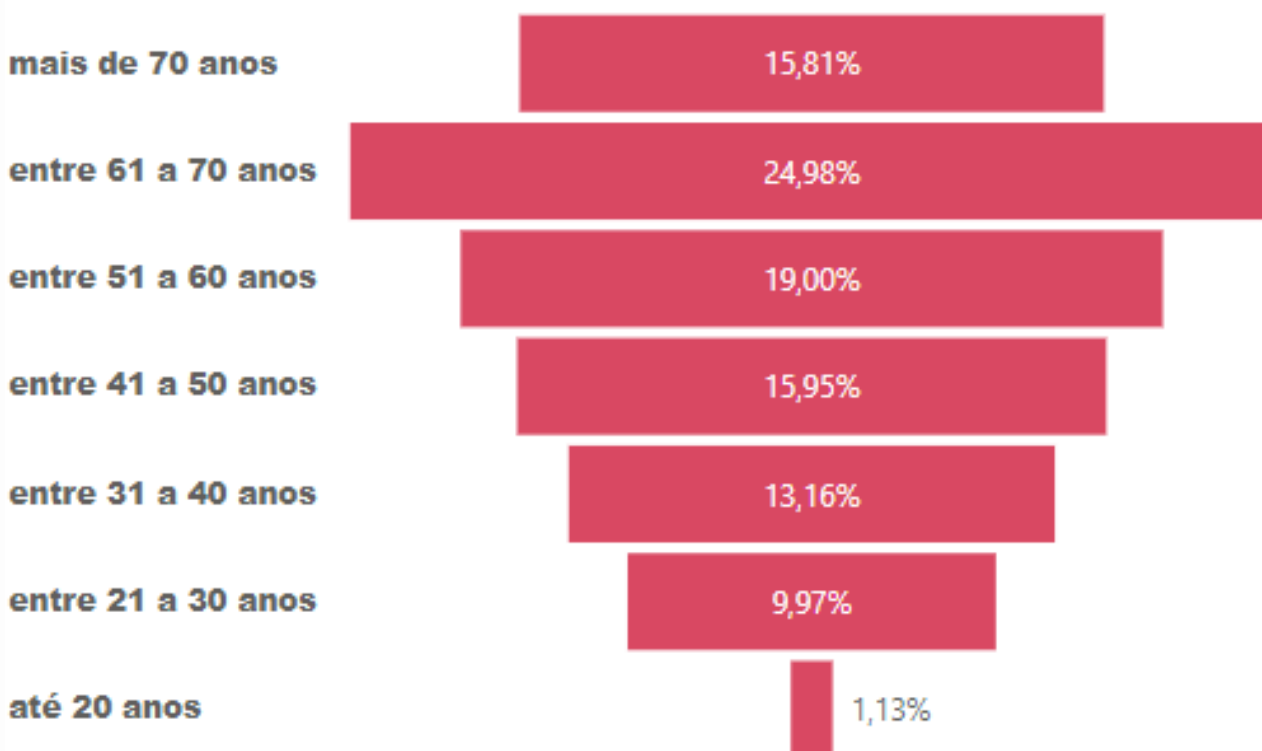
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Consumidor por Sexo



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
Tim S.A.	59
Banco BMG S/A	52
CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A - Cemig D	47
Telefonica Brasil S/A	46
Oi Móvel S.A.	41
Banco Bradesco S.A.	39
Claro S.A.	37
Banco Mercantil do Brasil S/A	36
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	35
Itaú Unibanco S.A.	33
Banco Bradescard S.A.	31
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	31
Banco Agibank S.A.	29
Via Varejo S/A	27
Banco Santander (Brasil) S.A.	26
Banco Pan S.A	24
Magazine Luiza S.A.	19
VERO S.A.	19
Banco do Brasil S.A.	15
BANCO ITAU BBA S.A.	13
Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA	12
Banco CSF S.A	11
Mercado Pago.com Representações Ltda.	11
NU PAGAMENTOS S.A.	11
TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA	11
Banco C6 S.A	10
BANCO DAYCOVAL S/A	9
Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	9
Carrefour Comércio e Indústria Ltda	9
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA	9
Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	8
HURB TECHNOLOGIES S.A	8
Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	8
UNIMED JUIZ DE FORA COOP DE TRABALHO MEDICO LTDA	8
Banco Itaucard S.A.	7
Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	7
Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda	7
Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos	6
Itaú Consignado	6

Razão Social	TOTAL
MUNDO CELULAR LTDA	6
SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	6
SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	6
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	5
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	5
Banco Inter S/A	5
DR. SORRISO - JUIZ DE FORA I	5
PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA	5
Passaredo Transportes Aéreos S.A.	5
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA	5
SUPERMERCADO BAHAMAS S/A	5
CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	4
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	4
GOGIPSY DO BRASIL TECNOLOGIA E VIAGENS LTDA	4
HAVAN S.A. (Matriz)	4
Mercantil do Brasil Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos	4
PAGSEGURO INTERNET S.A.	4
SUDACRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	4
Zurich Minas Brasil Seguros S/A	4
Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	3
B2W Companhia Digital (Americanas.com)	3
Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	3
BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	3
BOOKING.COM BRASIL SERVICOS DE RESERVA DE HOTEIS LTDA.	3
BTR ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO, REFEIÇÕES E CONVÊNIOS LTDA	3
BV Financeira S.A - CFI	3
C&A MODAS LTDA.	3
CENTRO ODONTOLOGICO DOUTOR SORRISO MAIS - JUIZ DE FORA II LTDA	3
CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	3
CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.	3
EAA JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS LTDA	3
FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS MULTSEGMENTOS NPL IPANEMA VI - NAO PADRONIZADO	3
Google Brasil Internet Ltda.	3
HAVAN LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA	3
INCOMUM TURISMO LTDA	3
INSTITUTO METODISTA GRANBERY - EM RECUPERACAO JUDICIAL	3
JOY PAY SOLUCOES E TECNOLOGIA EM MEIOS DE PAGAMENTO LTDA	3
LB ODONTOLOGIA LTDA	3

Razão Social	TOTAL
LB ODONTOLOGIA LTDA	3
LJ PASSAGENS LTDA	3
Lojas Americanas S/A	3
Mapfre Seguros gerais S.A.	3
MAX FAMA MODELING FASHION EDITORA LTDA	3
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA I LTDA	3
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambuco Financadora)	3
Tam Linhas Aéreas S/A	3
Uber do Brasil Tecnologia Ltda	3
UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉD	3
UTIL - UNIÃO TRANSPORTE INTERESTADUAL DE LUXO LTDA	3
MILTON JOSE PONCE MARAZI 14197559607	2
NS2.COM INTERNET S.A	2
ABC ATACADO BRASILEIRO DA CONSTRUCAO S.A.	2
Algar Telecom S/A	2
Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	2
BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A	2
BANCO CREFISA S.A.	2
Banco do Estado do Rio Grande do Sul	2
BANCO INBURSA S.A.	2
BANCO INVESTCRED UNIBANCO S A	2
Banco Safra S/A	2
Bradesco Saúde S.A.	2
CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A.	2
CNK ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	2
COMERCIAL DE VEICULOS DELTA LTDA	2
CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	2
CURSO BETA ON-LINE LTDA	2
E.I. NASCIMENTO	2
EAGLE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.	2
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	2
Empresa Brasileira de Telecomunicações - Embratel	2
FIDC IPANEMA VI	2
FS DA COSTA - COMERCIO E SERVICO DE ELETRONICOS	2
GETNET ADQUIRÊNCIA E SERVIÇOS PARA MEIOS DE PAGAMENTO S.A	2
GOL LINHAS AÉREAS S/A	2
HAVAN S.A.	2
IN GLOW BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA	2
INTER CONSTRUTORA E INCORPORADORA S.A	2

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	189
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	187
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	139
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	111
Renegociação / parcelamento de dívida	101
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	95
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	80
Cobrança após cancelamento do serviço	54
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	43
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	34
Não entrega / demora na entrega do produto	31
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	26
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	24
SAC - Dificuldade de contato / acesso	24
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	22
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	18
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	17
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	17
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	15
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	15
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	15
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	13
Clonagem, fraude, furto e roubo	12
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	12
Má qualidade do serviço	12
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	11
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	11
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	10
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	9
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	9
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	9

Problema	TOTAL
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	8
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	8
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	8
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	8
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	7
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	6
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	5
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	5
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	5
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	4
Reajuste - Discordância / dúvida	4
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	4
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)	4
Cancelamento de voo	3
Cobrança de compra/saque não reconhecido	3
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	3
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	3
Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	3
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	3
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	3
Portabilidade não efetivada	3
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	2
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	2
Cancelamento indevido da passagem de volta	2
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	2
Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	2
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	2



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



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA