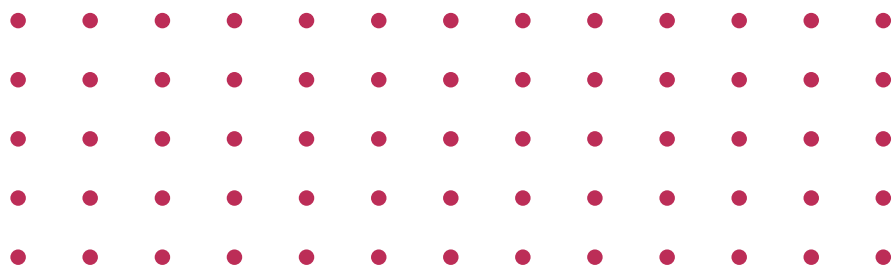


# PROCON EM NÚMEROS



FOCO NO  
ATENDIMENTO  
MENSAL:  
PROCONSUMIDOR

1 A 30 DE ABRIL  
DE 2024



**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*

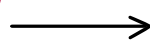
## TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

2.247	→	2.077 reclamações
	→	164 consultas simples
	→	6 denúncias

## COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.897 tratativas por carta;
- 156 tratativas por audiência;
- 26 tratativas por telefone.

### Consulta Simples



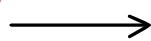
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

### 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.

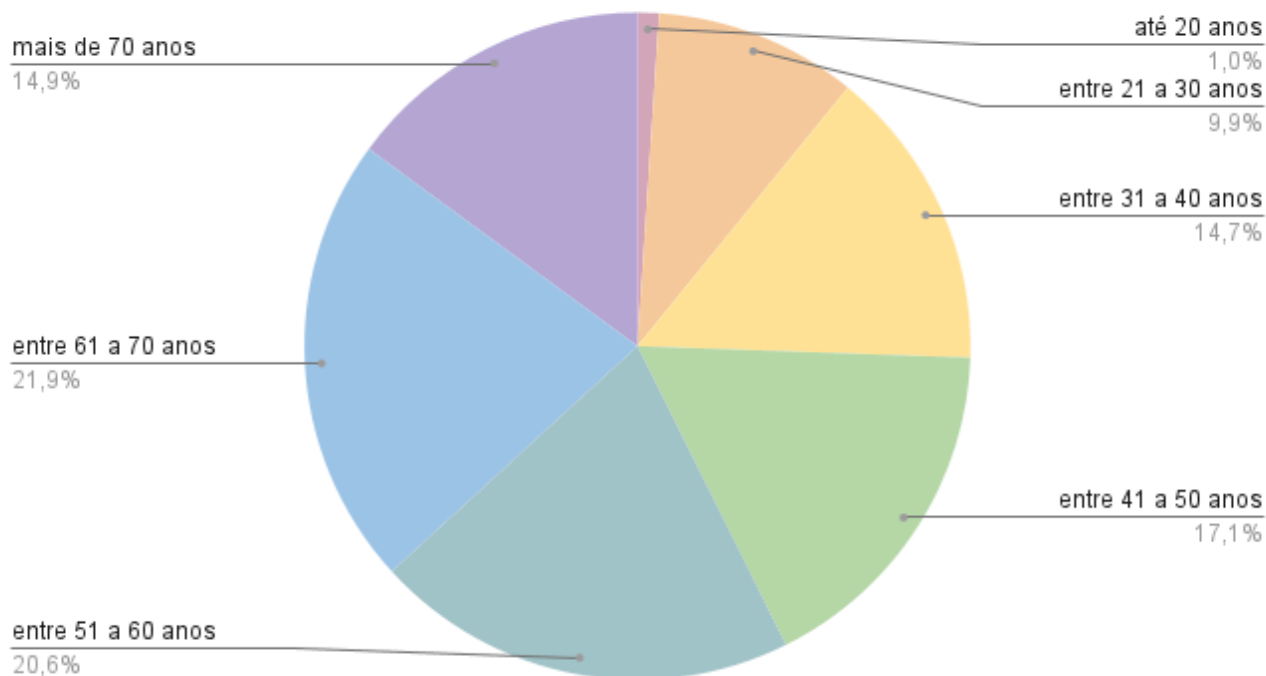
### Reclamação



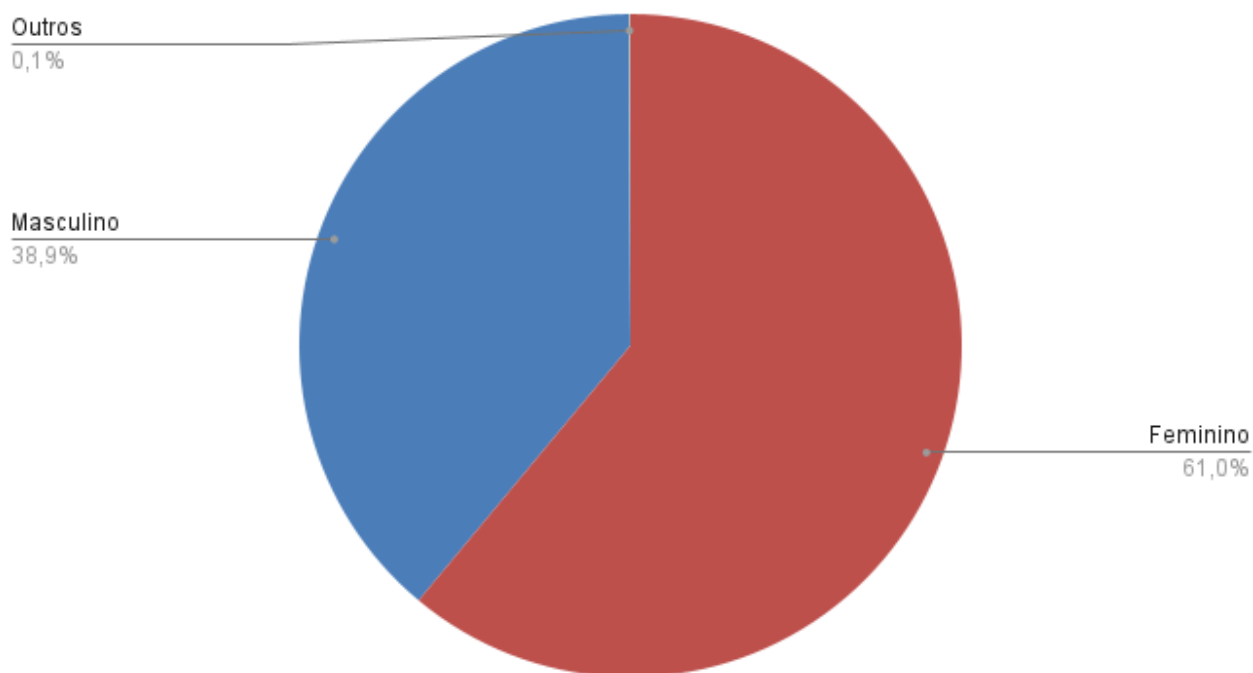
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

# QUEM PROCUROU O PROCON?

## Contagem de Faixa Etária do Consumidor



## Contagem de Gênero do Consumidor



# RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Cemig D	82
OI	75
Caixa Econômica Federal	58
Casas Bahia   Casasbahia.com   Ponto Frio   Pontofrio.com   Extra.com	56
Tim	55
Vivo - Telefônica (GVT)	48
Oi Celular	43
Banco BMG	40
BANCO ITAU BBA S.A.	40
Claro	40
Banco Bradesco	38
Banco Mercantil do Brasil	36
Banco do Brasil	31
Magazine Luiza	31
Banco Pan	30
HOTEL URBANO - HURB	29
Banco Bradescard S.A	28
Vero S.A	28
Banco Itaú Unibanco	27
CESAMA	26
Mercado Livre	26
Banco Agibank (Agiplan)	24
Banco Santander	23
Nubank	22
BrasilCard	19
Carrefour	19
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	18
Luizacred	13
Unimed Juiz de Fora	13
C6 Bank	11
Casas Pernambucanas	10
UNIMED-RIO	10
YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	10

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Número de Reclamações</b>
Amazon.com.br	9
Banco Daycoval	9
Bradesco Financiamentos	9
C&A	9
Cartões Itau	9
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	9
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
Inter Construtora	8
Mercado Pago	8
Americanas	7
Pagbank	7
PHILCO ELETRÔNICOS	7
ALI EXPRESS	6
Banco Inter	6
Decolar.com	6
Facta Financeira	6
Renner	6
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	6
Shopee	6
SKY Banda Larga	6
Uber	6
123 Milhas	5
Banco Master (antigo Banco Máxima)	5
Banco Votorantim	5
Bretas	5
Correios Sede	5
Dr. Sorriso Mais	5
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	5
Gol Linhas Aéreas	5
Algar	4
AMBEC	4
ART-BUFALO'S COMERCIO LTDA	4

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Banco Safra	4
Banco Santander Cartões	4
BV Financeira	4
C6 Consig (Banco Ficsa)	4
CONSÓRCIO NACIONAL CNK	4
CRED-SYSTEM	4
Crefisa	4
ESTÁCIO DE SÁ	4
Grão de Gente	4
iFood	4
Itaú Unibanco Capitalização	4
Latam Airlines Brasil (Tam)	4
NETSHOES	4
PAGSEGURO	4
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	4
Smartfit Escola de Ginastica e Dança	4
TUBARÃO ATACADÃO	4
3Z ADMINISTRACAO E PARTICIPACAO	3
Banco Crefisa	3
Banco Sicoob	3
Banrisul	3
Bradesco Seguros	3
Buser Brasil	3
Cartão Cencosud Bretas	3
Casa dos móveis	3
Central Nacional Unimed	3
EDITORA GLOBO	3
FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	3
FIDC NPL II	3
Google	3
HAVAN	3
HOTEL FAZENDA E POUSADA CANARIO DA TERRA	3
IPLACE MOBILE	3
Itaú Seguros	3

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Lojas Riachuelo	3
LUMUS NEGOCIOS DIGITAIS	3
MADEIRADO MOVEIS	3
Mercantil do Brasil Financeira	3
Motorola Brasil	3
MOVIDA RENT A CAR	3
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	3
Qualicorp	3
Santander Financiamentos (Aymoré)	3
SUPERMERCADOS BH COMERCIO DE ALIMENTOS S/A	3
Unimed-BH	3
UNIVERSO ONLINE- UOL	3
VERBIN SEGUROS	3
Visa do Brasil	3
AREA VIP	2
Aspecir Previdência	2
ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	2
Assurant Seguradora	2
Banco Losango S.A - Banco Multiplo	2
Banco Olé Consignado	2
BASARI	2
BEEHIVE	2
Bradesco Capitalização	2
Bradesco Cartões	2
Brastemp	2
BRITANIA ELETRONICOS	2
BRUNO MOTOS	2
BV Leasing	2
Cartão de Todos	2
CASA DO TELEFONE	2
CBPA	2
Centauro.com.br	2
Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	2



**PROCON**

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA



Nome Fantasia	Número de Reclamações
COLÉGIO GRANBERY	2
Consórcio Fiat	2
COR E CONSTRUCAO	2
CVC BRASIL	2
Dell	2
DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	2
DROGARIA PACHECO	2
Eagle Sociedade de Crédito Direto	2
EDE Editora e Distribuidora Educacional	2
Energisa Minas Gerais	2
ENFERMINAS	2
ENGAGE ELETRO COMERCIO	2
Enjoei	2
ESMALTEC S/A	2
Faculdade Anhanguera	2
Faculdade Unopar - Ponta Grossa	2
FIDC DMCARD	2
GFG ELETRONICO	2
Girafa.com.br	2
GUILHON INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E VENDAS EIRELI	2
HP Brasil	2
IMPERIO LASER juiz de fora	2
Infinite Pay	2
INTER SPE JUIZ DE FORA 14 INCORPORAÇÃO LTDA	2
Iplace, Mistertech e Lojas TaQi	2
Jequiti Cosméticos	2
JF ESCRITA ARTIGOS PARA ESCRITORIO LTDA	2
JHC IMPERMEABILIZACOES	2
Kiwify	2
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	2
LEADER MAGAZINE	2
LL REIS COMERCIO DE MOVEIS LTDA	2
Localiza Seminovos	2

Nome Fantasia	Número de Reclamações
MadeiraMadeira	2
Magazineluiza.com	2
MASTERCARD BRASIL	2
MIDEA DO BRASIL	2
Midway (Riachuelo)	2
MRV Engenharia	2
MULTIMARCAS CONSORCIOS	2
NOVA O COLCHAO.COM	2
NPL IPANEMA VI	2
Nu Financeira	2
Nuclemig/Nucletech	2
OLX	2
Oral Unic	2
ORTHOPRIDE	2
PLANEJAR VIDROS TEMPERADOS	2
Sabin Sinai	2
SEGURANCA NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	2
Serasa Experian	2
SMART - JF - ACADEMIA DE GINÁSTICA	2
SO PORTAO JF	2
SOARES GOMES	2
Sorriso do Povo	2
SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	2
Supermercado Bahamas	2
THEMA	2
Too Seguros S.A (antiga PAN SEGUROS)	2
TSI NEGOCIOS	2
União Seguradora	2
UNIASSEVI	2
UNIFIBRA	2
Universo	2
Vamos Sorrir	2
VERO INTERNET	2
VIA VAREJO S/A	2
VIAÇÃO RIODOCE LTDA	2
Virtual Telecom	2



**PROCON**

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

# LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Número de Reclamações
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	241
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	201
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	174
Renegociação / parcelamento de dívida	168
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	148
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	147
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	146
Não entrega / demora na entrega do produto	71
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	61
Cobrança após cancelamento do serviço	53
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	50
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	46
Clonagem, fraude, furto e roubo	42
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	37
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	34
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	30
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	30
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	27
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	24
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	24
Má qualidade do serviço	20
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	19
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	17
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	16
Dificuldade de contato / demora no atendimento	16
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	16
SAC - Dificuldade de contato / acesso	16

<b>Problema</b>	<b>Número de Reclamações</b>
Cobrança de compra/saque não reconhecido	14
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	14
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	14
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	13
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	12
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	12
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	11
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	11
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	11
Portabilidade não efetivada	11
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	11
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	10
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	10
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	9
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	9
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	9
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	8
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	8
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	8
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	8
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	7
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	7
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	7
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	5
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	5
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	5
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	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

<b>Problema</b>	<b>Número de Reclamações</b>
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	4
Embalagem danificada / violada	4
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	4
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	4
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	4
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	3
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	3
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	3
Funcionamento inadequado do serviço	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	3
Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	3
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	3
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	3
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	3
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	3
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	2
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	2
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	2
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	2
Dificuldade para contratar o serviço (problemas operacionais, acesso aos canais de venda etc)	2
Falta de peça de reposição	2
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	2
Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	2
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	2
Suspensão indevida do fornecimento	2
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2

Problema	Número de Reclamações
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Ausência / Divergência de Preço	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Cobrança irregular de taxa condominial	1
Contrato - Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Dados de Crianças e Adolescentes - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dados	1
Descredenciamento de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios etc)	1
Dificuldade de acesso às informações cadastradas (score, histórico de crédito etc)	1
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	1
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	1
Dificuldade para Conexão de Mini/Microgeração (energia solar, eólica etc)	1
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	1
Dificuldade para mudança de poste/rede (instalado pela concessionária)	1
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	1
Dificuldade/recusa de resgate	1
Divergência de peso, volume e quantidade	1
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	1
Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo	1
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Inadequação das instalações/ acomodações	1
Interrupção/instabilidade do fornecimento	1
Não entrega / demora na entrega do imóvel	1
Não entrega de cartão	1
Não entrega do contrato	1
Não fornecimento da conta detalhada	1
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Produto falsificado	1
Reajuste - Discordância / dúvida	1
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço (poste/rede em mau estado, quedas de energia, flutuação/oscilação do nível de tensão etc)	1
SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
Venda casada	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

