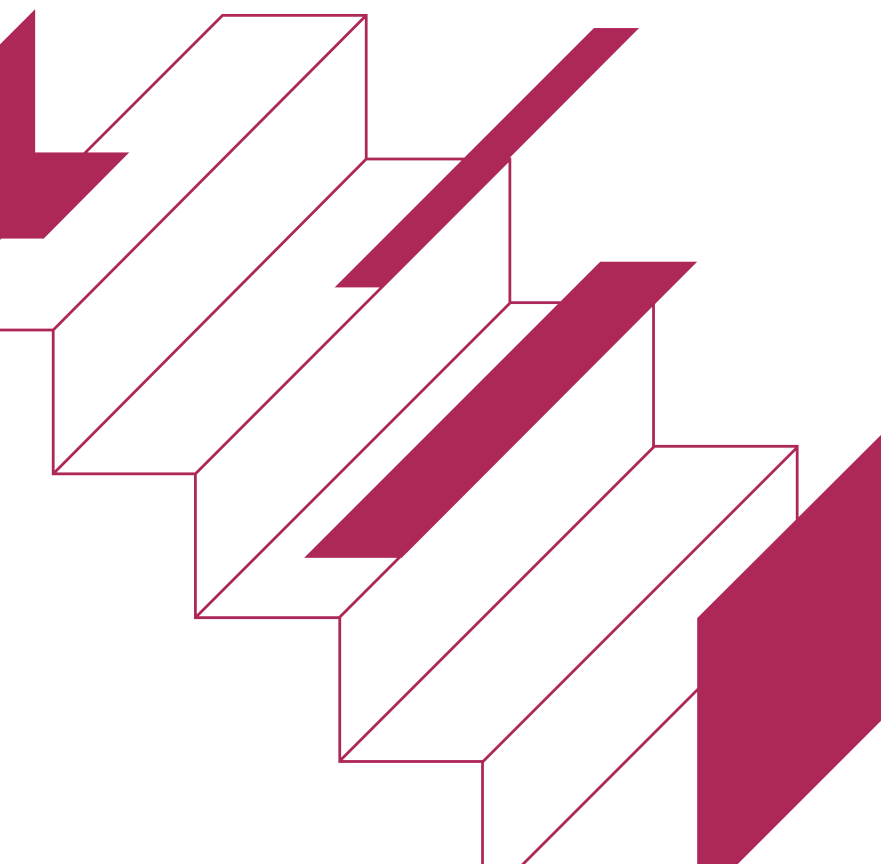


01 A 30 DE SETEMBRO DE 2024

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR



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:

1.262	→	1.217 reclamações
	→	41 consultas simples
	→	4 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.075 tratativas por carta;
- 148 tratativas por audiência;
- 22 tratativas por telefone.

Consulta Simples



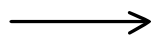
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

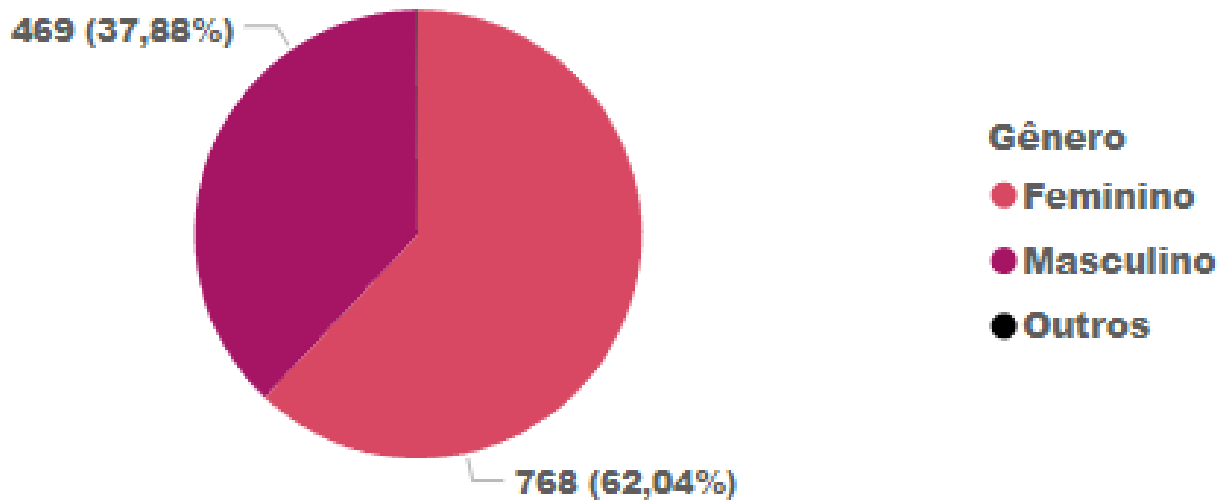
Reclamação



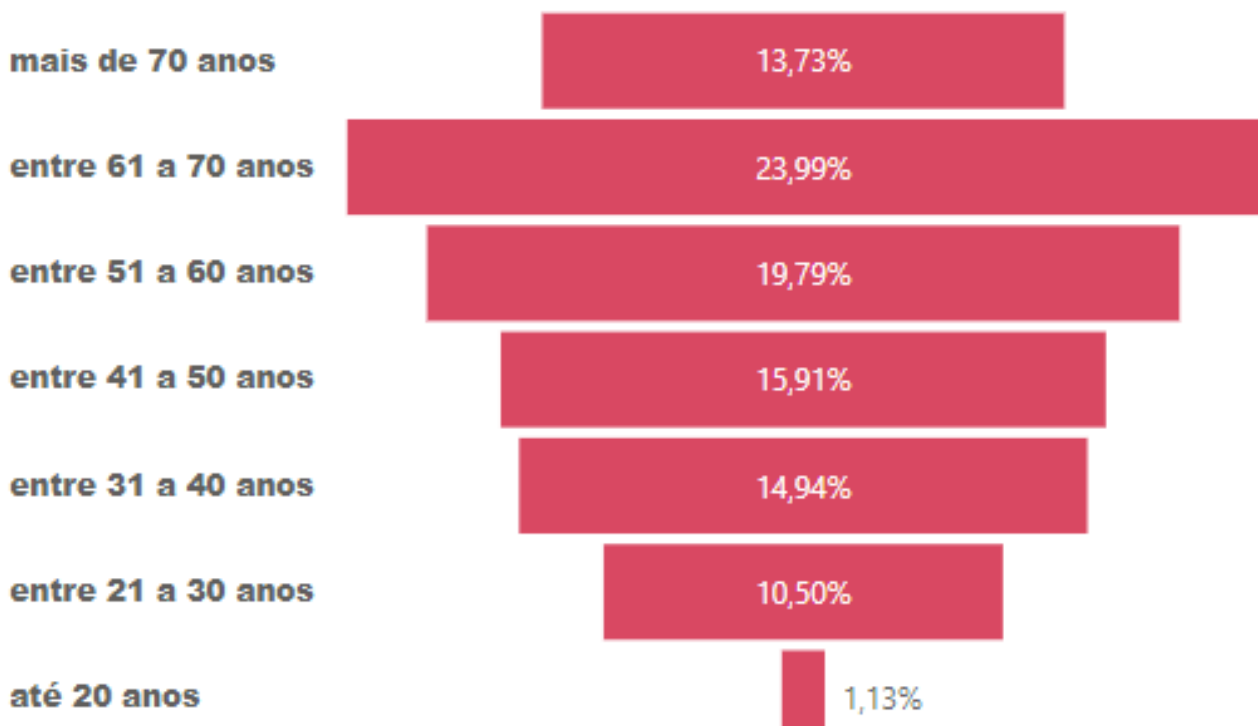
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Consumidor por Sexo



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Tím S.A.	3,93%	48
CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A - Cemig D	2,95%	36
Banco Bradescard S.A.	2,87%	35
Oi Móvel S.A.	2,87%	35
Telefonica Brasil S/A	2,87%	35
Via Varejo S/A	2,70%	33
Banco BMG S/A	2,62%	32
Banco Bradesco S.A.	2,62%	32
Banco Pan S.A	2,21%	27
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	2,21%	27
Claro S.A.	2,05%	25
Banco Agibank S.A.	1,97%	24
Itaú Unibanco S.A.	1,97%	24
Banco Mercantil do Brasil S/A	1,88%	23
Banco Santander (Brasil) S.A.	1,64%	20
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	1,47%	18
VERO S.A.	1,31%	16
Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	1,23%	15
Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	1,15%	14
Magazine Luiza S.A.	1,06%	13
Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	0,98%	12
Banco do Brasil S.A.	0,90%	11
NU PAGAMENTOS S.A.	0,90%	11
BANCO DAYCOVAL S/A	0,82%	10
Banco Itaucard S.A.	0,82%	10
Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA	0,82%	10
Banco CSF S.A	0,66%	8
BANCO ITAU BBA S.A.	0,66%	8
Carrefour Comércio e Indústria Ltda	0,66%	8
C&A MODAS LTDA.	0,57%	7
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	0,57%	7
SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	0,57%	7
Banco Digio S.A.	0,49%	6
MRV Engenharia e Participações S.A	0,49%	6
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	0,49%	6
UNIMED JUIZ DE FORA COOP DE TRABALHO MEDICO LTDA	0,49%	6
YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA	0,49%	6
Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	0,41%	5
Banco C6 S.A	0,41%	5
Banco do Estado do Rio Grande do Sul	0,41%	5

BANCO INBURSA S.A.	0,41%	5
CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	0,41%	5
Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos	0,41%	5
Itaú Consignado	0,41%	5
Mercado Pago.com Representações Ltda.	0,41%	5
ALLAN RANGEL DE SOUZA 16914728674	0,33%	4
COMPANHIA ULTRAGAZ S A	0,33%	4
ENERGIA DE TODOS LTDA	0,33%	4
HURB TECHNOLOGIES S.A	0,33%	4
INTER CONSTRUTORA E INCORPORADORA S.A	0,33%	4
J I H FELICIANO MOVEIS	0,33%	4
Mercantil do Brasil Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos	0,33%	4
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA I LTDA	0,33%	4
Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento	0,33%	4
MOVIDA LOCAÇÃO DE VEICULOS S.A.	0,33%	4
Paraná Banco S/A	0,33%	4
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	0,33%	4
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	0,25%	3
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	0,25%	3
BANCO COOPERATIVO SICOOB S.A	0,25%	3
BANCO CREFISA S.A.	0,25%	3
Banco Inter S/A	0,25%	3
Banco RCI Brasil S/A	0,25%	3
CENTRO ODONTOLOGICO DOUTOR SORRISO MAIS - JUIZ DE FORA II LTDA	0,25%	3
Decolar.com Ltda	0,25%	3
DROGARIA ARAUJO S A	0,25%	3
EMPRESA UNIDA MANSUR & FILHOS LTDA	0,25%	3
IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.	0,25%	3
Lojas Americanas S/A	0,25%	3
Madeiramadeira Comércio Eletrônico S.A.	0,25%	3
MUNDO CELULAR LTDA	0,25%	3
PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA	0,25%	3
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Financiadora)	0,25%	3
PHILCO ELETRONICOS SA	0,25%	3
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA	0,25%	3
STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A	0,25%	3
Tam Linhas Aéreas S/A	0,25%	3

Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	0,25%	3
NS2.COM INTERNET S.A	0,16%	2
50.871.469 RAFAEL TAVARES DE OLIVEIRA	0,16%	2
Algar Telecom S/A	0,16%	2
ASPECIR PREVIDÊNCIA	0,16%	2
Assurant Seguradora S.A.	0,16%	2
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.	0,16%	2
Banco Cooperativo Sicredi S.A.	0,16%	2
BANCO ITAUBANK S.A	0,16%	2
BANCO MASTER S/A	0,16%	2
Bradesco Vida e Previdência	0,16%	2
Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A.	0,16%	2
CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	0,16%	2
CERCRED - SOLUCOES DE CONTACT CENTER E RECUPERACAO DE CREDITO LTDA	0,16%	2
Cia Itaú de Capitalização	0,16%	2
CLICKBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA	0,16%	2
COMERCIAL DE VEICULOS DELTA LTDA	0,16%	2
COMERCIO DE AUTOMOVEIS A P D A M LTDA	0,16%	2
COMERCIO DE CELULARES RAGAR LTDA	0,16%	2
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	0,16%	2
FERNANDA PINTO DA SILVA HOMEM FORTUNATO MOVEIS RUSTICOS	0,16%	2
Fidelidade Viagens e Turismo S/A	0,16%	2
GLOBAL DISTRIBUICAO DE BENS DE CONSUMO LTDA.	0,16%	2
GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S.A	0,16%	2
HOEPERS RECUPERADORA DE CRÉDITO S/A	0,16%	2
HUGHES TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL LTDA	0,16%	2
INFINITY EXPRESS COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA	0,16%	2
JADLOG LOGÍSTICA S.A	0,16%	2
JB CURSOS DE ENFERMAGEM S.A.	0,16%	2
LADO INDUSTRIA TEXTIL	0,16%	2
LATAM AIRLINES GROUP S/A	0,16%	2
LIVIA FOFANO 10745817688	0,16%	2
LOJAS RENNER S/A	0,16%	2
Lojas Riachuelo S/A	0,16%	2
MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	0,16%	2
MULTI ATACADO E VAREJO DE UTILIDADES DO LAR LTDA	0,16%	2
MULTIMARCAS ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	0,16%	2

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12,12%	153
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10,94%	138
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	10,06%	127
Renegociação / parcelamento de dívida	9,19%	116
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	6,10%	77
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	5,94%	75
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4,60%	58
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2,61%	33
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2,38%	30
Cobrança após cancelamento do serviço	2,22%	28
Não entrega / demora na entrega do produto	2,14%	27
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1,74%	22
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1,74%	22
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1,74%	22
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1,58%	20
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1,51%	19
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1,27%	16
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1,19%	15
SAC - Dificuldade de contato / acesso	1,19%	15
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	1,03%	13
Má qualidade do serviço	0,95%	12
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	0,95%	12
Dificuldade de contato / demora no atendimento	0,79%	10
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	0,79%	10
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	0,63%	8
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	0,63%	8
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	0,63%	8
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	0,63%	8
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	0,55%	7
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	0,55%	7
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	0,55%	7



Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	0,48%	6
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	0,48%	6
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	0,48%	6
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	0,48%	6
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	0,40%	5
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	0,40%	5
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	0,40%	5
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	0,40%	5
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	0,40%	5
Clonagem, fraude, furto e roubo	0,32%	4
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	0,32%	4
Embalagem danificada / violada	0,32%	4
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	0,32%	4
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	0,32%	4
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	0,32%	4
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	0,32%	4
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	0,24%	3
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	0,24%	3
Cobrança irregular de taxa condominial	0,24%	3
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	0,24%	3
Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	0,24%	3
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	0,24%	3
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	0,16%	2
Cobrança de compra/saque não reconhecido	0,16%	2
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	0,16%	2
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	0,16%	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento	0,16%	2
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	0,16%	2
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	0,16%	2
Portabilidade não efetivada	0,16%	2
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	0,16%	2
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	0,16%	2
Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	0,08%	1
Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	0,08%	1



Cancelamento de voo	0,08%	1
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	0,08%	1
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	0,08%	1
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	0,08%	1
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	0,08%	1
Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	0,08%	1
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	0,08%	1
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	0,08%	1
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	0,08%	1
Falha de segurança (furto, roubo, violação)	0,08%	1
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	0,08%	1
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	0,08%	1
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	0,08%	1
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	0,08%	1
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	0,08%	1
Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	0,08%	1
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	0,08%	1
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	0,08%	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)	0,08%	1
SAC - Descortesia / despreparo / demora	0,08%	1
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)	0,08%	1
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	0,08%	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

