



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

01 A 31 DE JULHO

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE
ESTUDOS
PESQUISAS E
PROJETOS

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

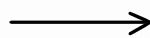
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.508	→	1.439 reclamações
	→	67 consultas simples
	→	2 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.186 tratativas por carta;
- 196 tratativas por audiência;
- 41 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.

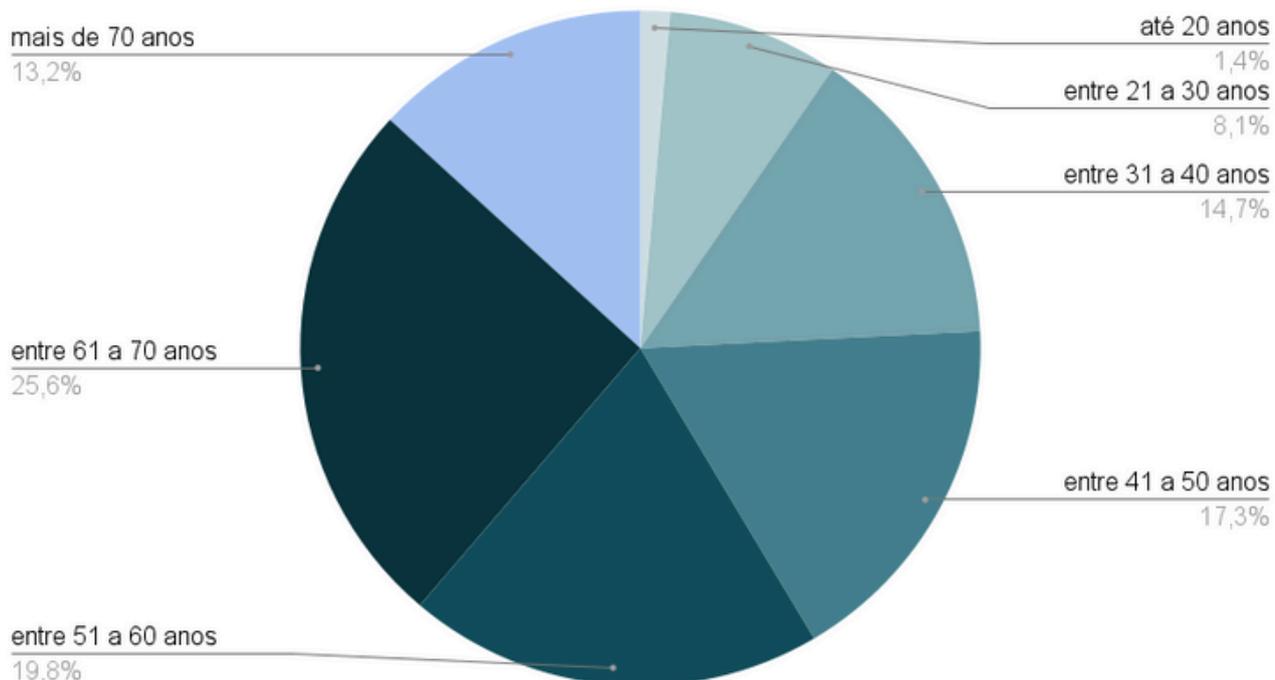
Reclamação



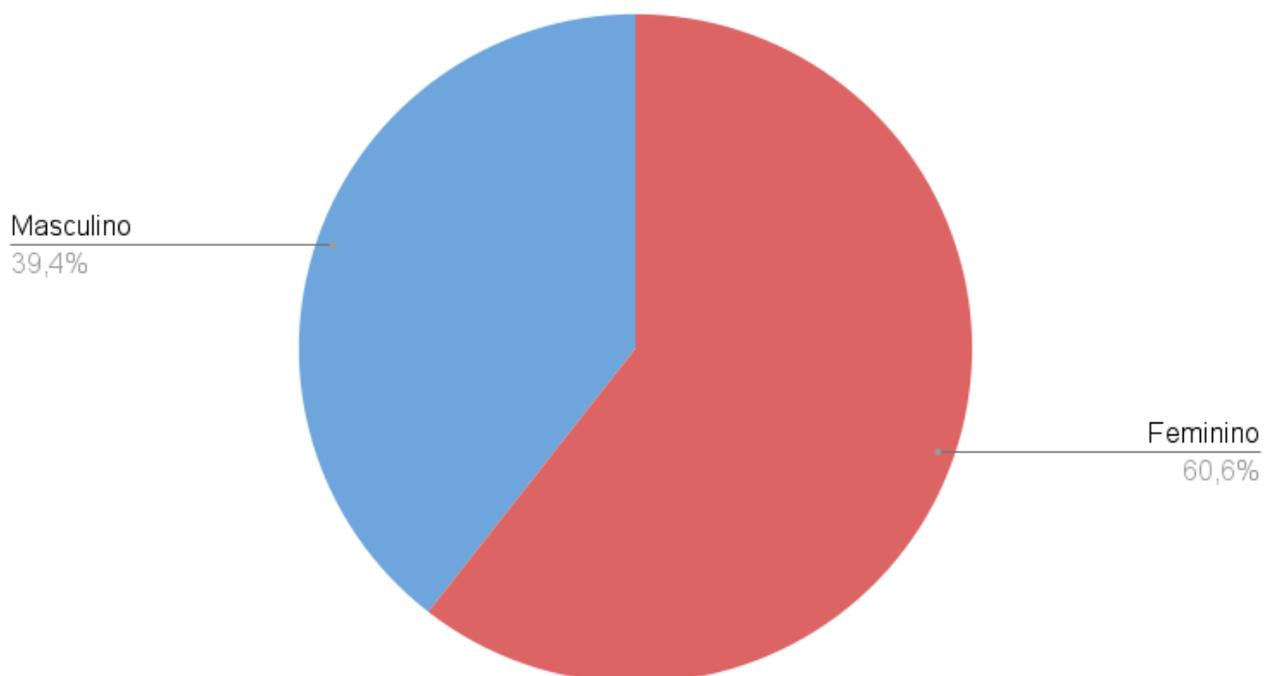
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Faixa Etária do Consumidor



Gênero do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Cemig D	59
Tim	59
Vivo - Telefônica (GVT)	42
Banco Bradesco	40
Banco Itaú Unibanco	40
Oi Celular	40
OI	39
Banco BMG	35
Banco Mercantil do Brasil	29
Claro	29
Caixa Econômica Federal	25
Banco do Brasil	24
Banco Santander	22
Banco Bradescard S.A	21
Banco Agibank (Agiplan)	20
BANCO ITAU BBA S.A.	20
Magazine Luiza	20
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	18
Nubank	18
CESAMA	17
Banco Pan	16
Vero S.A	16
Mercado Pago	15
YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	14
Mercado Livre	13
BrasilCard	12
Cartões Itau	12
HOTEL URBANO - HURB	11
Luizacred	11
VITORIA DA UNIÃO	11
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	10
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	10
C&A	7

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Dr. Sorriso Mais	7
Amazon.com.br	6
Banco Daycoval	6
Banco Inter	6
Banco Santander Cartões	6
Carrefour	6
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	6
MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA	6
Mercantil do Brasil Financeira	6
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	6
Uber	6
Unimed Juiz de Fora	6
Americanas	5
BRETAS	5
C6 Bank	5
ESTÁCIO DE SÁ	5
Facta Financeira	5
FESTEJA KIDS	5
Impacto Pneus	5
Renner	5
Shopee	5
BV Financeira	4
J I H FELICIANO MOVEIS	4
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	4
LASER ROSA	4
PAGSEGURO	4
Realize	4
Santander Financiamentos (Aymoré)	4
Visa do Brasil	4
Algar	3
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	3
Banco Olé Consignado	3
C6 Consig (Banco Ficsa)	3
Capital Consig	3
Cartão de Todos	3

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Casas Pernambucanas	3
Central Nacional Unimed	3
CRED-SYSTEM	3
Eagle Sociedade de Crédito Direto	3
Infinite Pay	3
Inter Construtora	3
Itaú Consignado	3
Itaú Unibanco Capitalização	3
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	3
NPL IPANEMA VI	3
ORTHOPRIDE	3
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	3
PIQUE ESCONDE BUFFET INFANTIL	3
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	3
SPRINGER CARRIER	3
Supermercado Bahamas	3
UNIMED FERJ	3
123 Milhas	2
3GREEN TECHNOLOGY	2
ANA PAULA MOREIRA	2
APPMAX	2
Aspecir Previdência	2
ASSOCIACAO PRESBITERIANA DE EDUCACAO E PESQUISA	2
Banco Crefisa	2
Banco Master (antigo Banco Máxima)	2
Banco Safra	2
BOOK PLAY	2
Bradesco Financiamentos	2
C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.	2
CASA & VIDEO	2
Casa dos móveis	2
CEBAP	2
Cooperativa Energia Livre	2
Crefisa	2

Nome Fantasia	Número de Reclamações
Decolar.com	2
DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	2
EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	2
ENGAGE ELETRO	2
Frigelar	2
Getnet	2
Havan	2
IGREEN ENERGY	2
INTER SPE JUIZ DE FORA 15 INCORPORAÇÃO LTDA	2
JADLOG	2
JM Eletronica Assistência Técnica Autorizada	2
LAGRUPO LADO	2
Midway (Riachuelo)	2
MNG FORMAÇÃO LTDA	2
MOVEIS JULIA HENRIQUES LTDA	2
MULTIMARCAS CONSORCIOS	2
O COLCHAO.COM	2
OWEM PAY	2
Pagbank	2
Recovery	2
Sabin Sinai	2
SENHORITA PRESTIGIO	2
SKY Banda Larga	2
SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	2
SUPERMERCADOS BH	2
UNIBEN SAUDE	2
Universo	2
Vitória Motors Jeep	2
NATANAEL YURI DO NASCIMENTO	1
30e	1
3TINAH COMERCIAL	1
48.771.457 MONIKE ESTEFHANI FERNANDES GALVAO	1
52.526.394 FABIANO CAMPOS DA SILVA	1
53.873.052 LEONARDO COSTA	1
54.530.262 IAGO MIGUEL FERREIRA	1

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	Número de Reclamações
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	236
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	175
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	112
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	106
Renegociação / parcelamento de dívida	78
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	72
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	63
Cobrança após cancelamento do serviço	53
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	51
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	50
Não entrega / demora na entrega do produto	46
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	31
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	24
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	23
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	23
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	22
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	17
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	15
Clonagem, fraude, furto e roubo	14
SAC - Dificuldade de contato / acesso	14
Dificuldade de contato / demora no atendimento	11
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	11
Má qualidade do serviço	11
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	11
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	10
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	10
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	9
Cobrança de compra/saque não reconhecido	8
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	7
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	7

Problema	Número de Reclamações
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	6
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	6
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	6
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	6
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	6
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	6
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	6
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	6
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	6
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	5
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	5
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	5
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	4
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	4
Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	4
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	4
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	4
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	4
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	4
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	4
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	4
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	3
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	3
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	3
Funcionamento inadequado do serviço	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	3
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3
Serviço indisponível para a região ou sem previsão	3
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)	3

Problema	Número de Reclamações
Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	2
Dificuldade na manutenção do plano - aposentado/ demitido	2
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	2
Divergência de peso, volume e quantidade	2
Embalagem danificada / violada	2
Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)	2
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	2
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
Produto falsificado	2
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	2
Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	2
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	1
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	1
Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo	1
Falta de peça de reposição	1
Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	1
Interrupção/instabilidade do fornecimento	1
Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	1
Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	1
Portabilidade não efetivada	1
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	1
Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	1
Suspensão indevida do fornecimento	1
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	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



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

