



AGOSTO DE 2025

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 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:

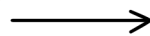
1.348 → 1.253 reclamações
 → 92 consultas simples
 → 3 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.155 tratativas por carta;
- 36 tratativas por telefone;
- 365 tratativas por audiência.*

*número de audiências realizadas no mês

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.

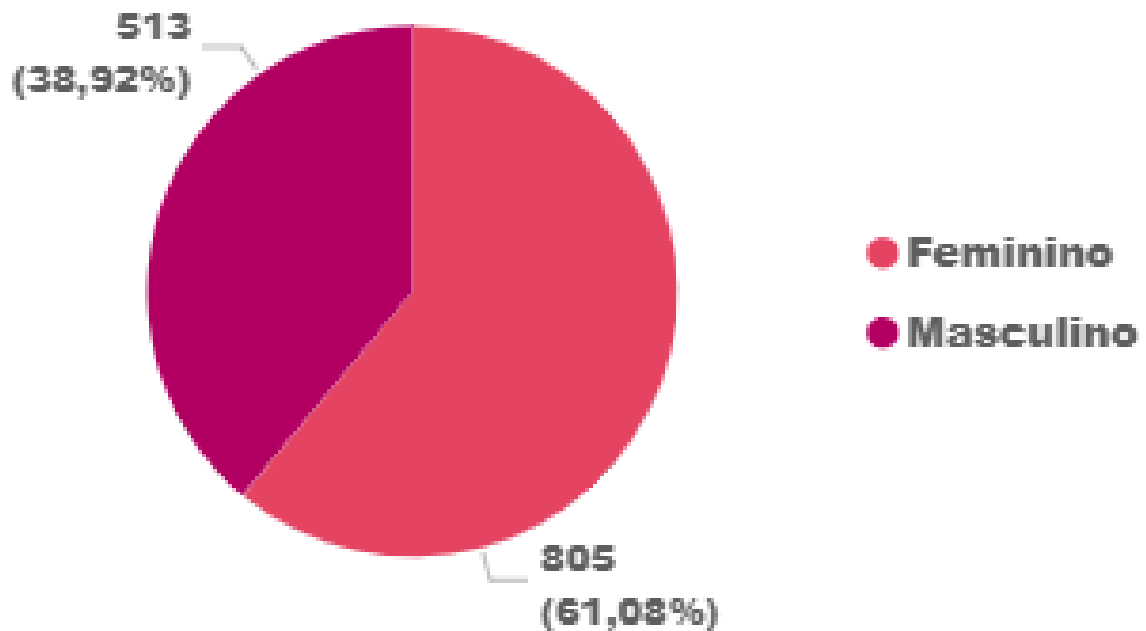
Reclamação



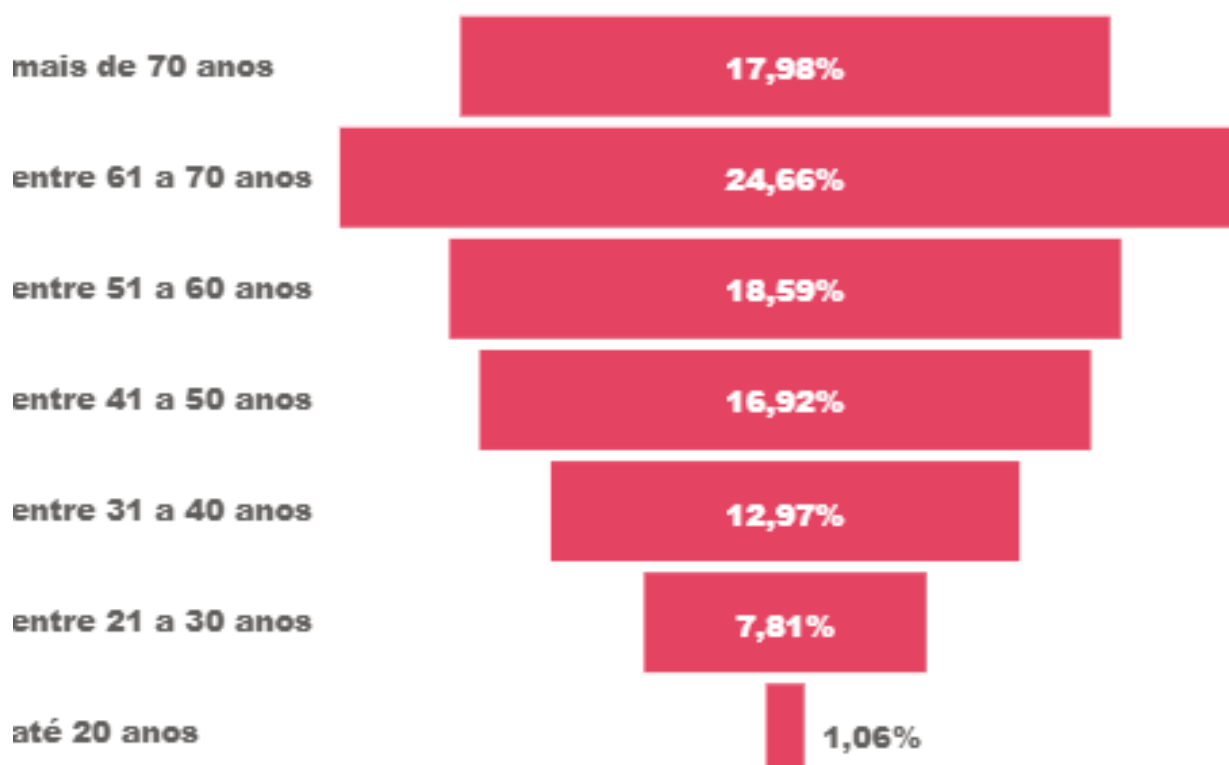
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
⊞ Tim	56
⊞ Banco BMG	46
⊞ Banco Mercantil do Brasil	46
⊞ Cemig D	40
⊞ Caixa Econômica Federal	33
⊞ Vivo - Telefônica (GVT)	31
⊞ Banco Agibank (Agiplan)	29
⊞ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	29
⊞ Banco Pan	27
⊞ Claro	26
⊞ Banco Bradesco	25
⊞ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (OI FIBRA)	21
⊞ ARS COMERCIO DE MOVEIS E SERVICOS	20
⊞ Magazine Luiza	20
⊞ Banco Bradescard S.A	19
⊞ Banco Santander	19
⊞ BANCO ITAU BBA S.A.	18
⊞ Mercado Livre	18
⊞ Banco do Brasil	17
⊞ Banco Itaú Unibanco	16
⊞ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	15
⊞ Banco Daycoval	12
⊞ Luizacred	12
⊞ Vero S.A	12
⊞ CESAMA	10
⊞ Facta Financeira	10
⊞ NIO DIGITAL	10
⊞ Oi	10
⊞ Mercado Pago	9
⊞ Nubank	9
⊞ Unimed Juiz de Fora	9
⊞ C6 Bank	8
⊞ BrasilCard	7
⊞ C6 Consig (Banco Ficsa)	7
⊞ Crefisa	7
⊞ Shopee	7
⊞ Banco Digio	6
⊞ Banco Master (antigo Banco Máxima)	5
⊞ Banco Sicoob	5
⊞ Carrefour	5
⊞ Decolar.com	5

Nome Fantasia	Total
Itaú Consignado	5
BANCO PINE S/A	4
C&A	4
Cartões Itau	4
CRED-SYSTEM	4
EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	4
ESTÁCIO DE SÁ	4
HOTEL URBANO - HURB	4
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	4
MOMENTUM ECOM	4
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	4
Picpay	4
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	4
SHOPPING DOS MOVEIS	4
Uber	4
UNIMED FERJ	4
Banco Inbursa	3
Banco Safra	3
Banrisul	3
Capital Consig	3
Centauro	3
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	3
FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	3
IMPACTO	3
Latam Airlines Brasil (Tam)	3
LOJAS MARISA	3
Mercantil do Brasil Financeira	3
Midway (Riachuelo)	3
MINHA CASA SUA CASA LTDA	3
O GLOBO	3
ORTHOPRIDE	3
Pagbank	3
Sabin Sinai	3
SKY Banda Larga	3
99 Tecnologia	2
Afinz (antiga Sorocred)	2
ALIEXPRESS	2
Amazon.com.br	2
APPMAX	2
Ativos S.A	2
AUTOCERTO VEICULOS	2

Nome Fantasia	Total
☐ Azul Linhas Aéreas	2
☐ Bahamas Cred	2
☐ Banco Crefisa	2
☐ Banco Inter	2
☐ Banco Votorantim	2
☐ BEM BENEFICIOS CORRETORA E ASSESSORIA LTDA	2
☐ BOW-E HOLDING LTDA.	2
☐ Bradesco Financiamentos	2
☐ Cardif Vida e Previdência	2
☐ CASA & VIDEO	2
☐ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	2
☐ CFC CONQUISTA	2
☐ COMUNICARE APARELHOS AUDITIVOS	2
☐ DATEC	2
☐ Dr. Sorriso Mais	2
☐ EFACIL	2
☐ Electrolux - Linha Branca (fabricante)	2
☐ Faculdade Anhanquera	2
☐ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
☐ GRUPO LADO	2
☐ Guanabara - RJ	2
☐ HL PNEUS	2
☐ L.S. JUIZ DE FORA ALINHAMENTO E BALANCEAMENTO LTDA	2
☐ MAGAZINE LUIZA S/A	2
☐ MAX BRASIL NEGOCIOS E INTERMEDIACAO FINANCEIRA	2
☐ MOVEIS JULIA HENRIQUES	2
☐ MRV Engenharia	2
☐ O Boticário (antiga Interbelle)	2
☐ origo	2
☐ Paraná Banco	2
☐ PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	2
☐ Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	2
☐ PRÓ DENTE	2
☐ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	2
☐ Recovery	2
☐ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	2
☐ SAUDEETECH	2
☐ Sem Parar	2
☐ Sul América Odontológico	2
☐ UNIBE	2
☐ Universo	2
☐ YUPE MARKETING E PROPAGANDA	2

Nome Fantasia	Total
BAHAMAS S/A	1
NOME EMPRESARIAL WISER EDUCACAO S.A	1
*****	1
-----	1
123 Milhas	1
48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	1
57.500.656 ISABELA CARINA DA SILVA	1
99PAY	1
A Minas Lar Fogões	1
ABBOTT	1
ABC	1
ABC ATACADO	1
ABC ATACADO BRASILEIRO DA CONSTRUCAO S.A.	1
ADAMANTIUM JUIZ DE FORA EDUCACAO E TREINAMENTO LTDA	1
Adidas	1
AFINAUTO OFICINA MECANICA	1
Agibank Financeira	1
AGIL	1
Algar	1
ALLIDE CONSULTORIA LTDA	1
ALTA VISTA TELECOMUNICAÇÕES	1
ALVO SERVICOS	1
AME	1
Americanas	1
AREA VIP	1
ARIEL CNPI	1
ASSOCIACAO PROPAGADORA DA MUSICA EM JUIZ DE FORA	1
ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	1
ASTEC INCLUSÃO ASSISTIVA	1
ATACADÃO	1
ATHENAS ACADEMY	1
ATLANTICO COMMERCE EIRELI	1
AUTO ESCOLA ENTRE RIOS	1
AUTO POSTO PIVA	1
AUTOXPRESS	1
Avianca - Voos internacionais	1
B.G. VIANNA LTDA	1
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	1
Banco Next	1
BancoSeguro	1
BAU DA FELICIDADE	1
BEM BENEFICIOS	1

Nome Fantasia	Total
⊞ BigCard	1
⊞ BLUEFIT ACADEMIA	1
⊞ BMP SCD	1
⊞ BOM NEGOCIO ATIVIDADES DE INTERNET	1
⊞ Box Videos	1
⊞ Bradesco Saúde S/A	1
⊞ Bradesco Seguros	1
⊞ BRASIL EDUCACAO S/A	1
⊞ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊞ C B S B	1
⊞ Caixa Residencial	1
⊞ CALOI SA	1
⊞ CANDIAN ENGENHARIA	1
⊞ Cardif Seguros e Garantias	1
⊞ CARFY	1
⊞ CARREFOUR jf	1
⊞ Cartão de Todos	1
⊞ CASA DA COR COMERCIO DE TINTAS LTDA	1
⊞ CASA DO CELULAR	1
⊞ CASA DO TELEFONE	1
⊞ Casas Pernambucanas	1
⊞ CASPER ELETRÔNICOS	1
⊞ CB DIGITAL	1
⊞ CBSB	1
⊞ CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	1
⊞ CHAIN SERVICOS E CONTACT CENTER S.A.	1
⊞ Citibank (DESATIVADA - atual Itaú Unibanco)	1
⊞ Claro Fixo - Embratel	1
⊞ CLARO S/A	1
⊞ CLINICA MEDICA E ODONTOLOGICA MINAS MAIS	1
⊞ Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	1
⊞ CLINICA PETALE ODONTOLOGIA E HARMONIZACAO FACIAL	1
⊞ COLEGIO CNX BRASIL UNIDADE III	1
⊞ COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	1
⊞ CONSORCIO ENERGIA LIVRE	1
⊞ CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	1
⊞ CONSÓRCIO NACIONAL CNK	1
⊞ CONSTANCE JUIZ DE FORA (Centro)	1
⊞ Consul	1
⊞ CONTATO ADMINISTRACAO DE CONDOMINIOS	1
⊞ COOP SOLAR GERACAO DISTRIBUIDA (CSGD)	1
⊞ COOPERATIVA EVOLUA ENERGIA	1

Nome Fantasia	Total
⊞ COOPERFORTE	1
⊞ Correios Sede	1
⊞ CROSS EXPERIENCE FONTESVILLE	1
⊞ D POLO MOVEIS DE UBA	1
⊞ D&D REPRESENTAÇÃO	1
⊞ Digital Celular	1
⊞ DIJON AUTOMOVEIS	1
⊞ DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	1
⊞ DM - ADMINISTRACAO E CONSULTORIA LTDA	1
⊞ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
⊞ DNTBRAS JUIZ DE FORA	1
⊞ DOCOL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	1
⊞ DOMICILIAR	1
⊞ Dominga Gloria Bergamini	1
⊞ DR VEICULOS	1
⊞ Dr. Elbert Barros	1
⊞ DROGARIA PACHECO	1
⊞ DUNK!	1
⊞ EASY CAR	1
⊞ EASY SERVICOS	1
⊞ EBAZAR.COM.BR. LTDA	1
⊞ EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	1
⊞ Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	1
⊞ ELEGANZA MOVEIS PLANEJADOS LTDA	1
⊞ EMAGRECENDO PARA SEMPRE	1
⊞ ENCANTADA MAGIA PRESENTES	1
⊞ ENERGIA CENTRO DE SAÚDE E ATIVIDADES FÍSICAS	1
⊞ Enjoei	1
⊞ ES GRANITOS	1
⊞ Espaçolaser (Indianápolis - São Paulo)	1
⊞ ESPIRAL SUPLEMENTOS	1
⊞ EURO DICAS	1
⊞ EURO TOP LIFE	1
⊞ Evolution Nutrition	1
⊞ EVOY CONSÓRCIOS	1
⊞ FABRICIO E XORORO MOTOS E VEICULOS LTDA	1
⊞ FACE CLEAN BRASIL LTDA	1
⊞ Facta Seguradora	1
⊞ FACULDADE BOOK PLAY LTDA	1
⊞ FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	1
⊞ Faculdade Unica	1
⊞ Faculdade Unopar - Ponta Grossa	1

Nome Fantasia	Total
⊞ FAUSTINO VISTOS	1
⊞ FIDC CAP	1
⊞ FIDC NPL II	1
⊞ FRAGA CONSTRUCAO E REFORMA	1
⊞ G&G PISCINAS	1
⊞ GB GROUP BRASIL	1
⊞ GESTAUTO	1
⊞ GESTAUTO BRASIL	1
⊞ Gol Linhas Aéreas	1
⊞ GOLDMINAS CONSÓRCIOS	1
⊞ GOTRIZ JUIZ DE FORA	1
⊞ GRID VEICULOS	1
⊞ GUILHON INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E VENDAS EIRELI	1
⊞ HAPVIDA	1
⊞ HAVAN	1
⊞ HORUS	1
⊞ Hosana nas alturas	1
⊞ HOSPITAL MONTE SINAI (JUIZ DE FORA - MG)	1
⊞ HYUNDAI MOTOR BRASIL - HMB	1
⊞ Icatu Seguros	1
⊞ ID MODA FITNESS	1
⊞ IGG MOTORS	1
⊞ IMES	1
⊞ IMPERIO RUSTICO	1
⊞ INFINITEPAY	1
⊞ INGRESSO DIGITAL	1
⊞ INSTITUTO EDUCATIVO PROFISSIONALIZANTE	1
⊞ INSTITUTO DE MEDICINA FUNCIONAL DRA. SAMIA LA - CORTE	1
⊞ Inter Construtora	1
⊞ INTER SPE JUIZ DE FORA 7 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊞ IPAG PAGAMENTOS DIGITAIS	1
⊞ Isabella Junqueira Silvério Silva	1
⊞ JADLOG	1
⊞ JAPA TEMAKI JARDIM NORTE	1
⊞ JEQUITI COSMETICOS	1
⊞ JF REFRIGERAÇÃO E EQUIPAMENTOS LTDA	1
⊞ João Carlos Moraes da Silva	1
⊞ Juju Peças	1
⊞ Julio Sergio de Almeida Laurindo	1
⊞ JUNTOS ENERGIA	1
⊞ KLEFER	1
⊞ KM SOLUCOES FINANCEIRAS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
⊞ LADOFIT	1
⊞ LB ODONTOLOGIA LTDA	1
⊞ LDS SERVICOS DIGITAIS	1
⊞ LIDERANCA	1
⊞ LLZ GARANTIDORA	1
⊞ Localiza Seminovos	1
⊞ LOJA CASA REGISTRO - ASSISTENCIA TÉCNICA DOCOL	1
⊞ Loja dos Colchões	1
⊞ Lojas Riachuelo	1
⊞ LOJAS VOLPI - Matriz	1
⊞ Loovi Technology	1
⊞ LP STORE	1
⊞ LVM Energia	1
⊞ M Pagamentos	1
⊞ MADEIRADO MOVEIS	1
⊞ Mais Fit Black White	1
⊞ MAIS PROTEGE	1
⊞ MAQUINAS P1	1
⊞ Master Benefícios	1
⊞ MEDIC MAIS	1
⊞ Méliuz	1
⊞ MENDES PINHEIRO	1
⊞ MÉRITO COMERCIAL DE EQUIPAMENTOS LTDA	1
⊞ MIDEA DO BRASIL	1
⊞ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	1
⊞ MIMOS CASE	1
⊞ MORENTA MOVEIS E ELETRO	1
⊞ Motorola Brasil	1
⊞ MOVEIT SPORTS	1
⊞ MOVIDA RENT A CAR	1
⊞ MUNIZ AUTO CENTER	1
⊞ NACIONAL PAY LTDA	1
⊞ Nacional Tintas	1
⊞ NATARA FERREIRA BARBOSA	1
⊞ NELOGICA	1
⊞ Netshoes	1
⊞ NEW!CASE JF	1
⊞ NIKE LOJA ONLINE	1
⊞ Nossa Loja - Marechal	1
⊞ NOVA O COLCHAO.COM	1
⊞ Nuclemig/Nucletech	1
⊞ O BOTICARIO	1



Nome Fantasia	Total
⊞ ODONTO COMPANY JUIZ DE FORA - CENTRO	1
⊞ Oi Celular	1
⊞ ORAL SIN - CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE JUIZ DE FORA LTDA	1
⊞ Oral Unic	1
⊞ ORBION GAMING LTDA	1
⊞ Ótica Santa Luz	1
⊞ P. M. PIRES - ESTETICA	1
⊞ Parati Crédito Financiamento e Investimento	1
⊞ PAYJOY DO BRASIL LTDA.	1
⊞ PECAS E SERVICOS DO COMPADRE LTDA	1
⊞ PEDALLA BIKE	1
⊞ PERFECT PAY	1
⊞ PHILCO ELETRÔNICOS	1
⊞ PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
⊞ PHOENIX	1
⊞ PHOENIX SOLUCOES FINANCEIRAS	1
⊞ PJG INTERMEDIADORA	1
⊞ PLAN MINAS ADMINISTRADORA DE PLANOS DE ASSISTENCIA FUNERARIA LTDA	1
⊞ PLANO FUNERARIO PORTAL DA LUZ	1
⊞ Podium Clube	1
⊞ POLICONSULTAS	1
⊞ POLLO FUNDIDOS	1
⊞ Porto Seguro S/A	1
⊞ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
⊞ PÓS ODONTO SUPREMA	1
⊞ PRATA & PRATA	1
⊞ Prepara Cursos	1
⊞ PRINCIPIA EDUCAÇÃO SECURITIZADORA II	1
⊞ PRIVALIA	1
⊞ PROJETO MÓVEIS E DECORAÇÕES INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	1
⊞ QUALIBANKING	1
⊞ QUERO BOLSA	1
⊞ RA VEÍCULOS	1
⊞ RADICAL AUTO PECAS LTDA	1
⊞ REALIZE - SUA SOLUCAO FINANCEIRA	1
⊞ Refuturiza	1
⊞ Renault	1
⊞ Renner	1
⊞ RESTART FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS RESPONSABILIDADE LIMITADA	1
⊞ RIACHUELO	1
⊞ RIVER MOTOS	1
⊞ ROMANELLI COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
☐ S.O.S. DESENTUPIDORA	1
☐ SAFRA FINANCEIRA	1
☐ Senior Imóveis	1
☐ Simpala Consórcios	1
☐ SÍTIO DA MATA - BAMBUS	1
☐ SLM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
☐ SMC.	1
☐ SOCIEDADE TECNICA EDUCACIONAL DA LAPA	1
☐ SOLARI ELETRO HIDRAULICA LTDA	1
☐ SORRISO DO POVO	1
☐ SOTIAG RETIFICA DE MOTORES LTDA	1
☐ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
☐ STIGMA STORE	1
☐ STOOR SHOES	1
☐ Sudacred	1
☐ SudaVida (antiga Sudamerica Vida)	1
☐ SUPERMERCADOS BH	1
☐ SUPERTICKET TECNOLOGIA LTDA	1
☐ SWISSPORT BRASIL LTDA	1
☐ Tamboré Urbanismo Ltda	1
☐ TAP Air Portugal	1
☐ Tegra Incorporadora S.A	1
☐ TESTE NO SISTEMA PROCONSUMIDOR	1
☐ TRI Viva Soluções em Saúde LTDA	1
☐ TUBARÃO ATACADÃO	1
☐ UBÁ MÓVEIS	1
☐ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
☐ UNICESUMAR	1
☐ UNIDAS LOCADORA	1
☐ UNIDAS LOCADORA S.A.	1
☐ UNIFAVENI	1
☐ Unimed Clube de Seguros	1
☐ Unimed-BH	1
☐ Universidade Cruzeiro do Sul	1
☐ VELNET	1
☐ VERO	1
☐ VIASUL	1
☐ VIDRAÇARIA E SERRALHERIA BORBA LTDA	1
☐ Virtual Telecom	1
☐ VISA0 AUTOMOVEIS	1
☐ VISOLUTIONS	1
☐ VITA SUPLEMENTOS	1
☐ VIVER BEM MAIS COMERCIO E SERVICOS	1
☐ WAM EXPERIENCE	1
☐ Will Bank	1
☐ ZEPHYR	1
☐ Zurich Seguros	1
☐ ZVC INDEPENDENCIA	1
Total	1253

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	214
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	120
Renegociação / parcelamento de dívida	112
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	65
Não entrega / demora na entrega do produto	64
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	58
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	49
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	44
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	38
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	36
Cobrança após cancelamento do serviço	32
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	22
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	21
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	19
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	18
Clonagem, fraude, furto e roubo	16
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	16
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	15
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	14
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	14
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	14
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	13
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	13
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	12
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	12
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	10
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	9
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	9
SAC - Dificuldade de contato / acesso	9
Cobrança de compra/saque não reconhecido	7
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	7
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	7
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	7
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	7
Má qualidade do serviço	6

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente do Procon-JF

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

Matheus Bulle Esteves Pozes
Colaborador Terceirizado

Thaís Cunha Farina
Estagiária de Pós Graduação em Pedagogia

Isabella Milão Alhadas
Estagiária de Pós Graduação em Ciências Econômicas

Julio Cesar do Nascimento
Estagiário de Pós Graduação em Ciências Econômicas

