

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

ABRIL / 2026

APRESENTAÇÃO

O Procon em Números consolida-se como uma publicação de sucesso na divulgação das atividades do PROCON/JF, reafirmando o compromisso desta Agência com a transparência e o acesso à informação. Nesta edição, damos continuidade ao formato que vem sendo aprimorado ao longo do tempo, agora ampliado para contemplar um retrato ainda mais completo da nossa atuação em defesa do consumidor.

A partir dos registros diários que alimentam o sistema ProConsumidor e de outras fontes de dados rotineiramente utilizadas pela equipe, o Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos – DEPP reúne e organiza as informações que orientam a formulação de Políticas Públicas e fortalecem a gestão dos atendimentos. Além dos números de reclamações, consultas e denúncias, passam a integrar este informativo dados sobre fiscalização, projetos educacionais, pesquisas de preço, publicações institucionais e ações voltadas à sustentabilidade e ao consumo consciente.

Ao disseminar essas informações de forma clara e acessível, o PROCON/JF convida o consumidor a se apropriar dos dados — conhecer seus direitos, compreender as principais demandas, identificar fornecedores e reconhecer as iniciativas que promovem um mercado mais justo e equilibrado.

Mais do que prestar contas à sociedade, este trabalho reafirma que a transparência é, de fato, um diferencial do PROCON/JF. E que informação de qualidade é a base para o fortalecimento da proteção e defesa de todos os consumidores.

Sigamos fraternalmente juntos!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

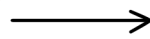
1.621	→	1.365 reclamações
	→	251 consultas simples
	→	5 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.217 tratativas por carta;
- 28 tratativas por telefone;
- 364 tratativas por audiência.*

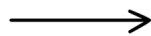
*número de audiências realizadas no mês

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.

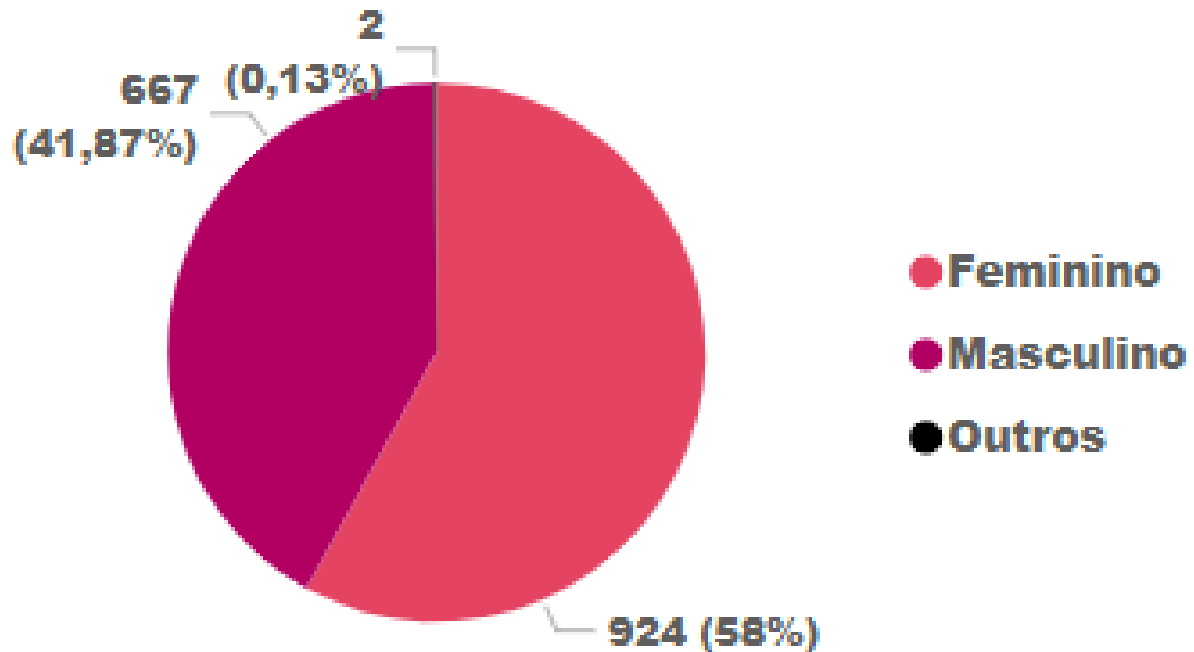
Reclamação



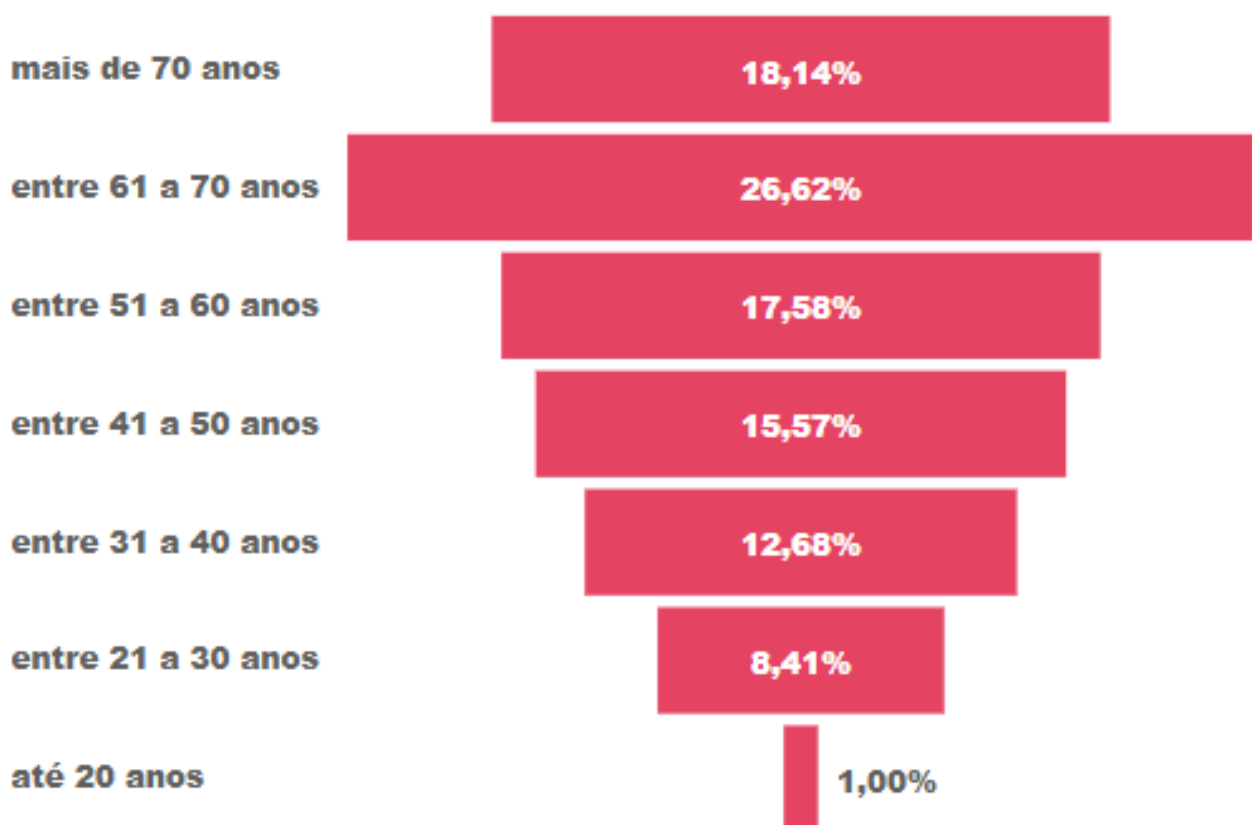
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



MONITORAMENTO DE MERCADO

Pesquisa de preços realizada de forma rotineira e sistemática, visa garantir a transparência do mercado e coibir práticas abusivas, como a elevação injustificada de preços.

Pesquisa de Preço de Combustível: 4 publicações

Link para acesso: [Pesquisas de Combustível](#)

PUBLICAÇÕES INFORMATIVAS

Publicação Informativa semanal de Dados e Indicadores. Transforma o volume de atendimentos em informações úteis para a população, permitindo que o consumidor identifique tendências, empresas com maior índice de solução e os problemas mais recorrentes no mercado local.

Giro Semanal: 4 publicações

O Giro Semanal é o termômetro das reclamações semanais. Toda semana, são listadas os cinco fornecedores que mais geraram problemas para o consumidor nos dias anteriores. Esse ranking ajuda o consumidor a saber como os fornecedores estão se comportando e permite que o Procon aja com agilidade, criando ações educativas ou administrativas para corrigir esses abusos.

Link para acesso: [Giro Semanal](#)

Monitoramento Taxa de Juros: 02 publicações

O Procon acompanha de perto as taxas de juros no Brasil para apresentar ao consumidor, de simples, se o crédito ficou mais caro ou mais barato. O objetivo é traduzir os números da economia para que o consumidor saiba como essas mudanças afetam o seu bolso na hora de contratar um empréstimo ou usar o cartão.

Link para acesso: [Monitoramento Taxa de Juros](#)

PROJETOS EDUCACIONAIS

A Escola de Direito do Consumidor e Educação Financeira promove cidadania por meio de oficinas, palestras educativas, ações comunitárias, ações nas escolas e diferentes espaços sociais e educativos das comunidades. A cada mês, são definidas novas prioridades e locais de atendimento para garantir que as ações de educação financeira, consumo consciente e sustentabilidade cheguem a todos os cantos da cidade.

Oficina de Superendividamento : 20 pessoas contempladas

Oficina do Superendividamento recebe quem está começando no programa de tratamento de dívidas. O objetivo é traduzir a lei para o dia a dia e mostrar o caminho para organizar o orçamento. É um momento de aprendizado para que o consumidor saiba exatamente quanto ganha e quanto gasta, preparando-o para as próximas etapas de negociação.

Curso de Educação Financeira e Orçamento Familiar: 16 pessoas contempladas

O curso ajuda a colocar as contas em dia. Com aulas noturnas e abertas a toda a comunidade (maiores de 18 anos), apresenta estratégias para entender ganhos e gastos reais. Oferece ferramentas fáceis para controlar o orçamento doméstico, evitar dívidas e planejar o futuro da com segurança financeira.

Procon Aqui: 9 pessoas contempladas

O Procon Aqui utiliza o Procon Móvel para levar atendimento e educação para as comunidades. A meta é garantir que todos os consumidores tenham acesso fácil aos seus direitos e recebam orientações práticas sobre consumo consciente, sem precisar de grandes deslocamentos. É o Procon garantindo proteção e cidadania em todos os cantos da cidade.

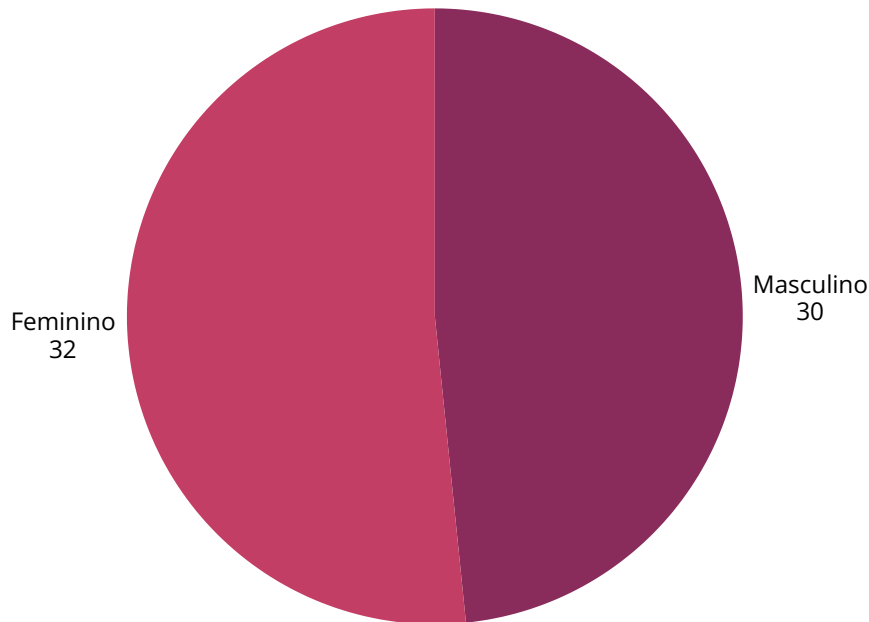
Palestras/cursos : 68 pessoas contempladas

As palestras e cursos levam orientações práticas sobre educação financeira, como evitar golpes e como entender melhor os direitos e deveres de quem compra e de quem vende. Os temas são focados nos problemas que mais aparecem nos atendimentos e nos pedidos das comunidades. É informação direta para ajudar no dia a dia do consumidor e do fornecedor.

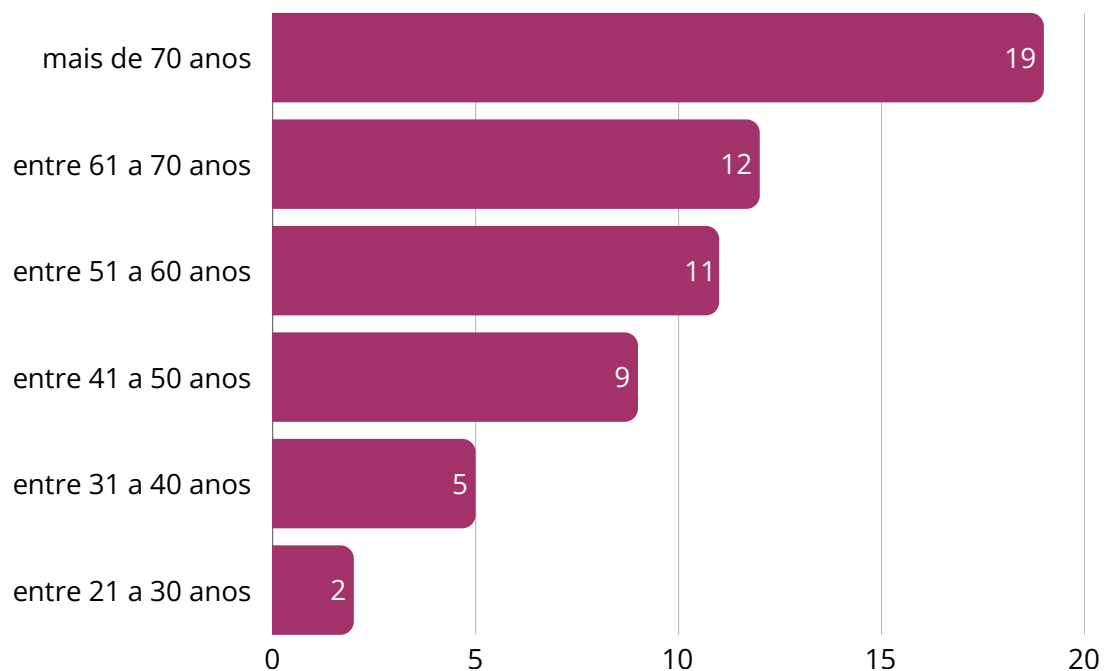
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 106 atendimentos*

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



*Um mesmo(a) consumidor(a) pode ter sido atendido mais de uma vez no mesmo mês pela equipe e ter apresentado mais de uma tratativa em seu(s) atendimento(s).

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

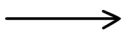
- 23 retornos
- 15 cartas
- 16 telefone
- 7 enviados para análise
- 5 consultas simples
- 10 aguardando documentação
- 0 defensoria pública
- 34 tutorias

Retorno



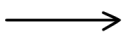
Quando é realizado um segundo atendimento com o consumidor para juntada de documentos, informações sobre reclamações abertas, andamento de processos, negociação ou aceitação de propostas encaminhadas.

Carta



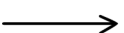
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

Telefone



Quando a equipe do Programa de Superendividamento tenta a negociação de dívidas através de contatos exclusivos do PROCON.

Enviado para Análise



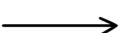
Quando o processo é direcionado para o setor de cálculo onde é realizada a análise do percentual das dívidas e despesas em relação à renda do consumidor, para encaminhamento ao setor de superendividamento.

Consulta Simples



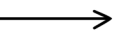
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Aguardando Documentação



Quando o consumidor ficou de trazer algum documento essencial para a análise de sua condição financeira.

Defensoria Pública



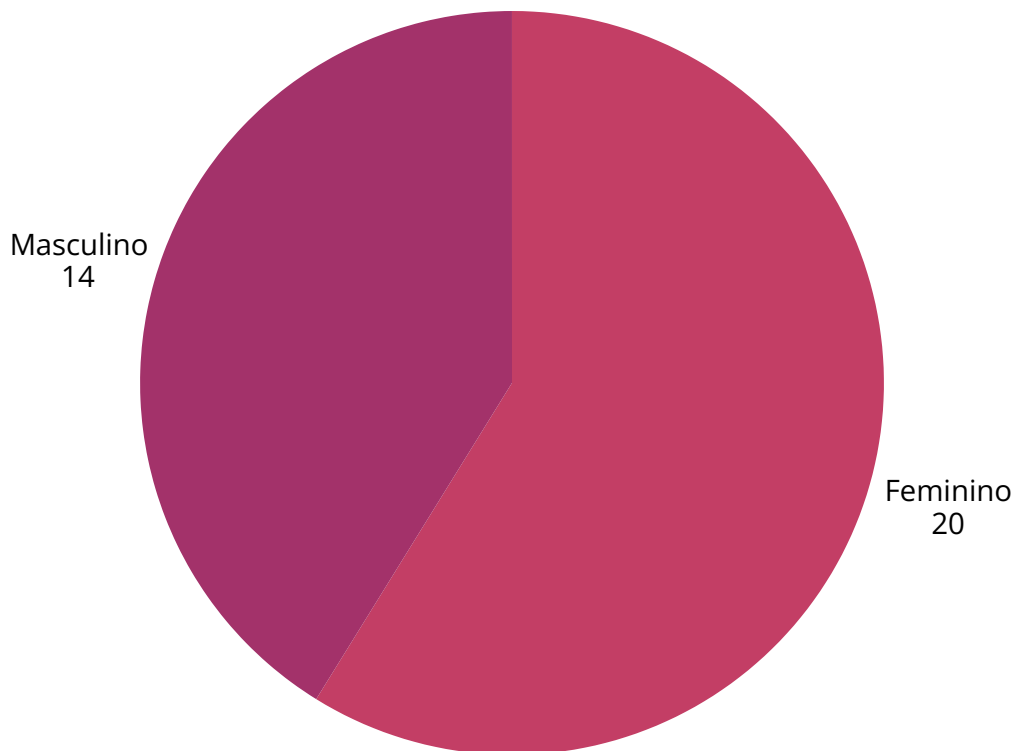
Encaminhamento dos casos em que os contratos precisam ser revisados e juntar todas as contas para resolver o problema de uma vez.

PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Tutoria ao Consumidor em Situação de Superendividamento

Uma vez constatado o superendividamento, o consumidor recebe tutoria financeira para ajustar suas despesas à receita atual e formular um plano de repactuação de dívidas viável.

Gênero do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

*Os fornecedores infracitados foram segmentados por CNPJ.

Nome Fantasia	Total
⊕ Tim	63
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	51
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	50
⊕ Banco Mercantil do Brasil	43
⊕ Banco BMG	42
⊕ Cemig D	42
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	36
⊕ Banco Bradesco	30
⊕ Claro	29
⊕ Vero S.A	27
⊕ Banco Pan	25
⊕ Banco Santander	22
⊕ Caixa Econômica Federal	22
⊕ Banco do Brasil	21
⊕ Mercado Livre	21
⊕ CESAMA	20
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	17
⊕ Banco Itaú Unibanco	17
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	16
⊕ Magazine Luiza	16
⊕ BrasilCard	14
⊕ Nubank	13
⊕ Banco Daycoval	12
⊕ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	11
⊕ Facta Financeira	11
⊕ Picpay	10
⊕ Banco Bradescard S.A	9
⊕ Carrefour	9
⊕ Mercado Pago	9
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	8
⊕ Shopee	8
⊕ Banco Inbursa	6
⊕ BANCO PINE S/A	6
⊕ C6 Bank	6
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	6
⊕ AMERICANAS	5
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	5

Nome Fantasia	Total
⊕ Banco Safra	5
⊕ Banco Sicoob	5
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	5
⊕ Luizacred	5
⊕ PHILCO ELETRÔNICOS	5
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	5
⊕ Sem Parar	5
⊕ Uber	5
⊕ Amazon.com.br	4
⊕ Banco Crefisa	4
⊕ Banco Digio	4
⊕ Banco Inter	4
⊕ iFood	4
⊕ Netshoes	4
⊕ NIO DIGITAL	4
⊕ Nu Financeira	4
⊕ Oi	4
⊕ Oi Celular	4
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	4
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	4
⊕ Unimed Juiz de Fora	4
⊕ Zurich Seguros	4
⊕ Banco Votorantim	3
⊕ Banrisul	3
⊕ Brastemp	3
⊕ BRB - Banco de Brasília	3
⊕ Casas Pernambucanas	3
⊕ CRED-SYSTEM	3
⊕ Crefisa	3
⊕ Financeira BRB	3
⊕ HUGHES	3
⊕ Itaú Consignado	3
⊕ LOJAS MARISA	3
⊕ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	3
⊕ MODERNO MOBILIA LTDA	3
⊕ MOVEIS JULIA HENRIQUES	3
⊕ Óriao Energia	3

Nome Fantasia	Total
⊕ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	3
⊕ Sabin Sinai	3
⊕ Senior Imóveis	3
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	3
⊕ Lucas Dos Santos Corrêa	2
⊕ 99 Tecnologia	2
⊕ APPMAX	2
⊕ Associação Brasileira de Odontologia - ABO - JF	2
⊕ ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	2
⊕ Ativos S.A	2
⊕ Bahamas Cred	2
⊕ BANCO SENFF S.A.	2
⊕ BEM BENEFICIOS	2
⊕ Cartões Itau	2
⊕ CLINICA HALFELD	2
⊕ CONQUEST CONSTRUTORA	2
⊕ Consórcio Embracon	2
⊕ Decolar.com	2
⊕ DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	2
⊕ Dr. Sorriso Mais	2
⊕ ENSIN.E	2
⊕ Faculdade Anhanguera	2
⊕ FIDC MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA X RESP LIMITADA	2
⊕ FIDC NPL II	2
⊕ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
⊕ GOTRIZ JUIZ DE FORA	2
⊕ GRUPO LADO	2
⊕ Guanabara - RJ	2
⊕ Havan	2
⊕ Infinite Pay	2
⊕ Inter Construtora	2
⊕ MADEIRADO MOVEIS	2
⊕ MAG Seguros	2
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	2
⊕ MGW Ativos	2
⊕ MGW FIDC	2
⊕ Mondial (MK Eletrodomésticos)	2

Nome Fantasia	Total
⊕ MRV Engenharia	2
⊕ NPL IPANEMA VI	2
⊕ PAGAR.ME PAGAMENTOS	2
⊕ Parati Crédito Financiamento e Investimento	2
⊕ Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	2
⊕ Prepara Cursos	2
⊕ Recovery	2
⊕ RUSTICO DESIGN LTDA	2
⊕ SAINT GERMAIN VEICULOS	2
⊕ ShopeePay	2
⊕ Sicredi	2
⊕ SUPERMERCADOS BH	2
⊕ SUPERSIM ANALISE DE DADOS E CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA.	2
⊕ SUX MOBILE (FILIAL)	2
⊕ Unimed-BH	2
⊕ UY3	2
⊕ Virtual Telecom	2
⊕ VIVIAN MARTINS PERANTONI RIBEIRO	1
⊕ BRUNA MACHADO SOUZA PONCE	1
⊕ GRUPO MAGALHAES SHINERAY CENTER	1
⊕ *****	1
⊕ 54.753.109 GILBERTO CARLOS BATISTA GOMES	1
⊕ 58.906.849 IZADORA XAVIER PINHEIRO	1
⊕ 59.306.359 FELIPE EUSTAQUIO DE ANDRADE SILVA	1
⊕ 99PAY	1
⊕ ACADEMIA ALTA PERFORMANCE DE JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ ACCRED COBRANCAS	1
⊕ ACOUGUE BOM JARDIM	1
⊕ Adventure Trilhas JF	1
⊕ Afinz (antiga Sorocred)	1
⊕ AFYA EDUCACAO MEDICA	1
⊕ AGIL SERVICOS FINANCEIROS	1
⊕ AGP	1
⊕ Águas do Rio 1	1
⊕ AGUIA BRANCA	1
⊕ AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
⊕ AIRBNB BRASIL	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Algar	1
⊕ ALVIM VIDIGAL	1
⊕ AMANDA ROMEIRO PIRES DE LIMA	1
⊕ AME	1
⊕ Americanas S.A. (Matriz)	1
⊕ ANA TEREZA EMPEENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
⊕ Apple	1
⊕ AR DIGITAL E-COMMERCE LTDA	1
⊕ ARC4 GESTÃO DE ATIVOS	1
⊕ ATACADÃO	1
⊕ AUTO CLUB COMÉRCIO E REVENDA DE VEÍCULOS LTDA	1
⊕ AUTO ESCOLA CATEDRAL	1
⊕ AUTOESCOLA SOBERANO	1
⊕ AUTOSS MULTIMARCAS	1
⊕ Avianca - Voos internacionais	1
⊕ Avon	1
⊕ Azul Linhas Aéreas	1
⊕ Azul Seguros Cia de Seguros Gerais	1
⊕ B M S CELULARES	1
⊕ BACKSTAGE PRODUCTIONS	1
⊕ BAGAGGIO	1
⊕ Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	1
⊕ Banco BTG Pactual 2	1
⊕ BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	1
⊕ BANCO PAN S.A.	1
⊕ BANCO SEGURO S.A.	1
⊕ BancoSeguro	1
⊕ BARISUL	1
⊕ BASSAMAR	1
⊕ Beach Park	1
⊕ BELMICRO TECNOLOGIA	1
⊕ BETIM MOTO PECAS	1
⊕ BIGODE VEICULOS	1
⊕ BILHETERIA	1
⊕ BMP Money Plus	1
⊕ Bradesco Vida e Previdência	1
⊕ BRAGA COMERCIO DE VESTUARIO LTDA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Britânia	1
⊕ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊕ BULLLA INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
⊕ Buser Brasil	1
⊕ BV Financeira	1
⊕ C.M.P. CENTRO MEDICO PSICOTECNICO DE JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ C6 MAIS CREDITO	1
⊕ Caixa Seguradora	1
⊕ Caixa Vida e Previdência (Incorporação XS2 Vida e Previdência)	1
⊕ CAMOMILA LANGUAGE INSTITUTE	1
⊕ Capital Consig	1
⊕ Cardif Seguros e Garantias	1
⊕ CARREFOUR jf	1
⊕ Cartão de Todos	1
⊕ CASA & VIDEO	1
⊕ CASA DO CELULAR	1
⊕ C-COMTELECOM SERVICOS EIRELI	1
⊕ CENTRAL DO CELULAR	1
⊕ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES DE VEICULOS PAI E FILHO	1
⊕ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	1
⊕ CENTRO UNIVERSITARIO PRESID ANTONIO CARLOS CAMPUS JF	1
⊕ Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM)	1
⊕ CIA DO AR LTDA	1
⊕ CIDA SILVEIRA IMOVEIS	1
⊕ CLINICA CAPILAR JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ CLINICA ODONTOLOGICA SORRIA SEMPRE +	1
⊕ COLEGIO DOS JESUITAS	1
⊕ COMCOB ASSESSORIA	1
⊕ COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	1
⊕ COMERCIAL LE ROY	1
⊕ COMERCIAL PRODUTOS NOBRES LTDA	1
⊕ COMPANHIA BRASILEIRA DE EDUCACAO E SISTEMAS DE ENSINO S.A	1
⊕ CONCRETO INTERIORES	1
⊕ CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN	1
⊕ Construtor Souza - ME	1
⊕ Consul	1
⊕ CPX DISTRIBUIDORA S/A	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Crediativos	1
⊕ CURINGA COMPUTADORES	1
⊕ CURSO BETA ON-LINE	1
⊕ CURSO LOGOS	1
⊕ CVC BRASIL	1
⊕ D POLO MOVEIS DE UBA	1
⊕ D&D REPRESENTAÇÃO	1
⊕ D.F CAR	1
⊕ DAFITI	1
⊕ DANIELLE GONCALVES MENDES CPF 04408553654	1
⊕ DAVIDSON ANDRADE ROSA	1
⊕ DEJANU COMERCIO E EVENTOS	1
⊕ Dell	1
⊕ DIVISAO INSTRUMENTOS MEDICOS	1
⊕ DM CAR SEMINOVOS LTDA	1
⊕ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
⊕ DOCK SOLUCOES EM MEIOS DE PAGAMENTO S. A.	1
⊕ DOREL COMERCIO E SERVICOS	1
⊕ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
⊕ DROGARIA ARAUJO JK	1
⊕ DROGARIA E PERFUMARIA VILA IMPERIA	1
⊕ DUTRA IMOVEIS	1
⊕ EBAZAR.COM.BR. LTDA	1
⊕ EBES SISTEMAS DE ENERGIA SA	1
⊕ E-COMMERCE ELETROZEMA	1
⊕ Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	1
⊕ Electrolux - Linha Branca (fabricante)	1
⊕ ELETRO2U.COM.BR	1
⊕ ELETRON ALPHA	1
⊕ ELITE DIGITAL	1
⊕ EMPRESA FUNERARIA NOSSA SENHORA DA CANDELARIA LTDA	1
⊕ ENGRAVIDA JUIZ DE FORA	1
⊕ Época Cosméticos	1
⊕ ESMALTEC S/A	1
⊕ ESPACO FACIL	1
⊕ ESPAÇO ICE LASER	1
⊕ ESPECIALIZA PRO	1

Nome Fantasia	Total
⊕ ESTILO LIVRE ESCOLA DE NATACAO LTDA	1
⊕ EVERSIO OLIVEIRA ADVOGADOS ASSOCIADOS	1
⊕ EVOLUA ENERGIA PARTICIPACOES	1
⊕ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	1
⊕ Facta Seguradora	1
⊕ Faculdade Ibra	1
⊕ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
⊕ Fast Shop	1
⊕ FAVENI - FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE	1
⊕ FEAT PRODUCOES	1
⊕ FEIRA DA MADRUGADA SP	1
⊕ Fernando Auto peças	1
⊕ FERRAZ DAYREL ARAUJO ESTÉTICA FACIAL	1
⊕ FIBRANET JF	1
⊕ FIDC IPANEMA VI	1
⊕ FINANCEIRA ITAU CBD S.A	1
⊕ FISIA COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS	1
⊕ FL IMPORTS	1
⊕ Flavia Nasser da Silva	1
⊕ Focus Financeira	1
⊕ GABI BELLA COMERCIO LTDA (Gabi & Clara)	1
⊕ GASMIG	1
⊕ GATZA	1
⊕ GEAP SAUDE	1
⊕ GFG ELETRONICOS	1
⊕ Globoplay	1
⊕ GODIZZE BOLSAS	1
⊕ GR SUPLEMENTOS	1
⊕ GRANITO PAGAMENTOS	1
⊕ GROUP CAFER MIDIAS LTDA	1
⊕ GRUPO BRAX	1
⊕ GRUPO SOUZA BRASIL	1
⊕ H&M HENNES & MAURITZ BRAZIL IMPORTACOES	1
⊕ HADEL JOSE FONSECA DACCACHE	1
⊕ HL PNEUS	1
⊕ HURST	1
⊕ HYUNDAI IMOTORS	1

Nome Fantasia	Total
IBRA - INSTITUTO BRASIL DE ENSINO E CONSULTORIA	1
ICONE NETWORK ASSESSORIA LTDA	1
IESPE (INSTITUTO DE ESPECIALIZACAO E EXTENSAO)	1
IGREEN ENERGY	1
IMYLLE KAINNA BORBA DOS SANTOS	1
INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1
INGRESSE	1
INJETEC DIESEL	1
INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO MG	1
INSTITUTO SOUZA	1
INTER SPE JUIZ DE FORA	1
Isaac Tecnologia & Serviços Ltda	1
Itapeva XI Multicarteira FIDC NP	1
Itaú Unibanco Capitalização	1
JC MOTORES	1
Jeitto	1
JF REFRIGERAÇÃO	1
JF REFRIGERAÇÃO E EQUIPAMENTOS LTDA	1
JOSÉ IVANDILSON DOS SANTOS	1
JVL NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1
KELPHONE LTDA	1
Kovr Seguradora	1
KRAMBECK CLASS LTDA	1
LARCHER & MARCAL ACADEMIA DE ESPORTES LTDA	1
LB ODONTOLOGIA LTDA	1
LEONARDO MARQUES MOYSES	1
LG Electronics	1
LifeEssence Distribuidora	1
Little Duck	1
LLV COMERCIO	1
LOCALIZA RENT A CAR	1
LOCALIZA RENT A CAR SA	1
LOI BRASIL COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA	1
LOJAS HAVAN	1
LUZ E BRILHO DECORAÇÃO LTDA	1
M.I MODA PRAIA	1
Madriva Lar	1

Nome Fantasia	Total
⊕ MAGAZINE LUIZA S/A	1
⊕ MAIS CREDIT	1
⊕ MAIS OFERTAS SHOP	1
⊕ MAISVITTA COMERCIO E SERVICOS LTDA	1
⊕ MAR E PRAIA HOTEL LTDA	1
⊕ Mart Minas - Juiz de Fora - Industrial	1
⊕ Martins Zacarias Paulino Júnior	1
⊕ MARVIPEL COMERCIO VAREJISTA LTDA	1
⊕ MC Donalds	1
⊕ MINHA CASA SUA CASA LTDA	1
⊕ MOTOPLUS LTDA	1
⊕ MOVEIS AB EIRELI	1
⊕ MOVIDA PARTICIPACOES	1
⊕ MRV MRL RJ E GRANDE RIO INCORPORACOES LTDA	1
⊕ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	1
⊕ MULTIVERSO BRASIL LTDA	1
⊕ MUNIZ AUTO CENTER	1
⊕ MUSTANG VEICULOS	1
⊕ MYWIT E ASSURANT ECOPHONE	1
⊕ NEEO	1
⊕ NEON FINANCEIRA	1
⊕ NEW BALANCE BRASIL	1
⊕ NEXTPAY INOVACAO DIGITAL	1
⊕ NOGUEIRA IMÓVEIS	1
⊕ NOVA AURORA E-COMMERCE LTDA	1
⊕ NOVA BRASIL NEGOCIOS	1
⊕ NOVA MORADA CONSTRUÇOES	1
⊕ NOVA MORADA MATERIAIS DE CONSTRUCAO E AGROPECUARIA	1
⊕ NOVA O COLCHAO.COM	1
⊕ NOVO PARQUE DA SAUDADE LTDA	1
⊕ NS2.COM INTERNET S.A.	1
⊕ O BOTICARIO	1
⊕ O GLOBO	1
⊕ ODONTO CIRURGICA	1
⊕ ODONTOCOMPANY LIMA DUARTE	1
⊕ ODONTOLOGIA INJF SHOPPING	1
⊕ Omni Financeira	1

Nome Fantasia	Total
⊕ ORAL SIN - CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ origo	1
⊕ ORTHOPRIDE	1
⊕ Pablo de Andrade Vasconcellos	1
⊕ Pagbank	1
⊕ Paraná Banco	1
⊕ Paschoalotto Serviços Financeiros	1
⊕ PAYT TECNOLOGIA E EDUCACAO DIGITAL	1
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	1
⊕ PENIEL EDUCACIONAL	1
⊕ PIF PAF	1
⊕ PINGUIM PEÇAS PARA ELETRODOMÉSTICOS LTDA	1
⊕ PLANEJAR VIDROS TEMPERADOS	1
⊕ PONTONET LOGISTICA S/A	1
⊕ POPSOL	1
⊕ Portal Terra	1
⊕ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
⊕ PORTOBANK	1
⊕ POSTAL SAÚDE	1
⊕ POSTO DE COMBUSTIVEIS MURIAE	1
⊕ Prospectus	1
⊕ QIRA TECNOLOGIA E LOCACAO S.A.	1
⊕ Qualicorp	1
⊕ QUALITEMPER	1
⊕ QUERO EDUCACAO	1
⊕ R & F BIJUTERIAS E PRESENTES LTDA	1
⊕ RAINHA DO MEGA HAIR	1
⊕ RAZA MEGA JF MG LTDA	1
⊕ RC EFICAZ ESQUADRIAS DE ALUMINIO, VID	1
⊕ RE.ALLIZA PLANEJADOS	1
⊕ Recargapay	1
⊕ Renner	1
⊕ ROBERTA CRISTINA BARBOSA ALVES	1
⊕ SAMSONITE BRASIL LTDA	1
⊕ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
⊕ SANTANDER ADM DE CONSÓRCIO	1
⊕ SEMENTES PLANTEFORTE	1

Nome Fantasia	Total
SEMP TCL	1
Shineray Motos Ubá	1
SHOP 25 JUIZ DE FORA	1
SICOOB CREDICOM	1
SICOOB CREDIJUSTR	1
SILTEL	1
Simpala Consórcios	1
SIRONA DENTAL COMERCIO DE PRODUTOS E SISTEMAS ODONTOLOGICOS LTDA.	1
SISPE	1
SKY Banda Larga	1
SLM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
SMART - JF - ACADEMIA DE GINÁSTICA	1
Sodré Resolver	1
SOFÁ NA CAIXA	1
SOLVE ASSESSORIA E CONSULTORIA FINANCEIRA	1
Sony Interactive Entertainment do Brasil (Playstation)	1
SORRENTO COSMETICOS E PERFUMARIA LTDA	1
SOUDENT	1
START PRODUCOES	1
STARTECH	1
SumUp	1
T B MAQUINAS DE COSTURA LTDA	1
TCL SEMP	1
TecBan	1
TERABYTE SHOP	1
Thaiane Andrade Cabral	1
THEMA VEICULOS	1
THERMO ALFA	1
Thiago Ribeiro de Oliveira	1
TIKTOK SHOP BR	1
TODOBRASIL TRANSPORTES LTDA	1
Tokio Marine	1
TOLDOS JF	1
TRAVESSIA SECURITIZADORA DE CREDITOS MERCANTIS XIII	1
Tudo Servicos S.A	1
UAI IMPORTS	1
UNIBE	1
UNIBEN ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	1
ÚNICA PETRÓPOLIS	1
UNIDAS LOCADORA	1

Nome Fantasia	Total
UNIDAS LOCADORA S.A.	1
UNIFAVENI	1
UNIMED FERJ	1
United Airlines	1
UNIVERSIDADE UNICESUMAR - UNICESUMAR	1
Universidade Vale do Rio Verde de Três Corações	1
Universo	1
UP CASE	1
UP.P	1
URBANSHOP BR	1
V EVENTOS BRASIL	1
VAAPTY JUIZ DE FORA	1
Valdecir da Silva	1
VALDIR JOSE DA SILVA	1
VALEM	1
VEM SORRIR MINAS	1
VERO S.A.	1
via capital	1
VIA VAREJO S/A	1
VIDA TOP PRODUTOS NATURAIS	1
VIDRACARIA E SERRALHEIRIA KAINAN	1
VIDRAÇARIA E SERRALHERIA BORBA LTDA	1
VIDRACARIA STILO	1
VIDRAÇARIA STILO	1
VIDRO SHOW	1
VINTAGE ART PRINT	1
VIT PRODUTOS NATURAIS LTDA	1
VITA SUPLEMENTOS	1
VIVAPLUS SAÚDE PARA VIVER	1
VOL TELECOMUNICACOES	1
VYMOVEX COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO LTDA	1
W 50 EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS	1
WAP DO BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	1
Will Bank	1
WN FAST SOLUÇÕES	1
Total	1.365

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Renegociação / parcelamento de dívida	197
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	193
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	117
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	89
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	66
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	59
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	53
Não entrega / demora na entrega do produto	45
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	39
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	31
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	24
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	23
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	22
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	22
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	21
Cobrança após cancelamento do serviço	17
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	17
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	17
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	17
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	14
Má qualidade do serviço	13
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	13
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	12
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	12
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	10
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	9
SAC - Dificuldade de contato / acesso	9
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	8
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	8
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	8
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	8

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

Arthur Alonso Marcelino Domingos
Estagiário de Graduação de Sistemas de Informação

Eduardo Maia Fontainha
Estagiário de Graduação de Sistemas de Informação