

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

AGOSTO / 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:

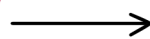
1.438 → 1.236 reclamações
 → 196 consultas simples
 → 6 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.097 tratativas por carta;
- 21 tratativas por telefone;
- 406 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.

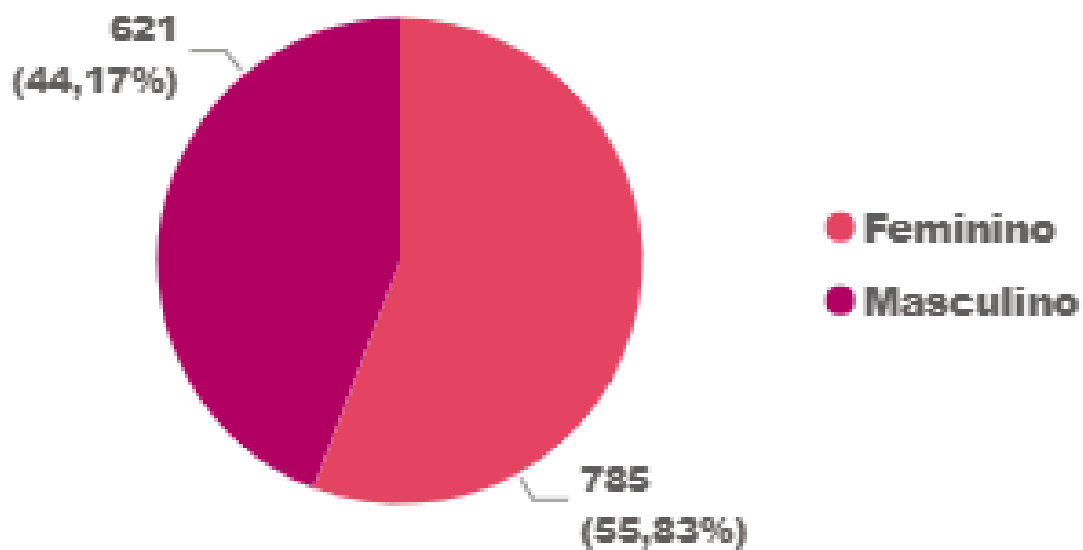
Reclamação



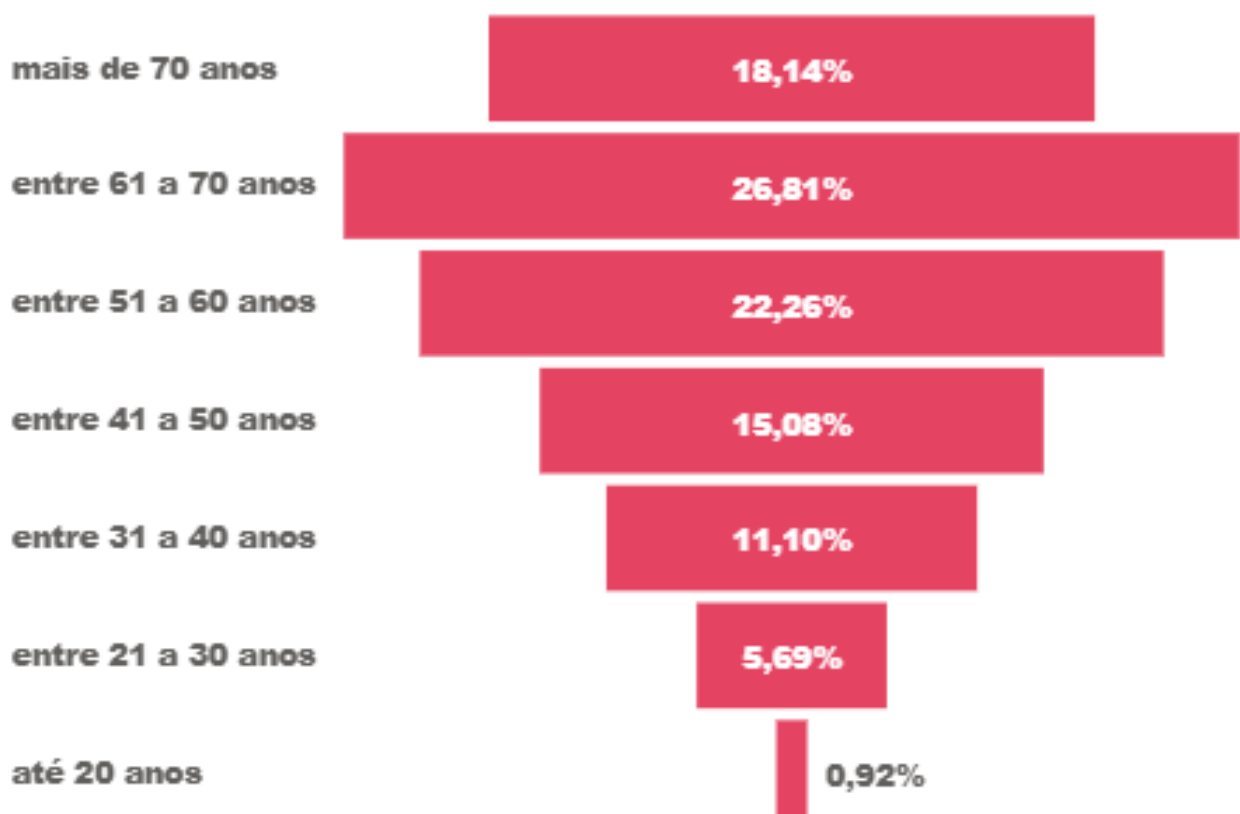
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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](#)

Pesquisa de Preço de GLP: 1 publicação

Link para acesso: [Pesquisa de GLP](#)

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: 9 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: 6 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: 1 pessoa contemplada

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.

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.

Procon na Escola: 210 pessoas contempladas

O Projeto Procon na Escola promove intervenções voltadas a toda a comunidade escolar do município para debater e refletir sobre educação financeira, consumo consciente, direitos básicos do consumidor e sustentabilidade, tendo como outro pilar fundamental a formação de trabalhadores da educação como multiplicadores, instrumentalizando-os para abordar esses eixos transversais previstos na Base Nacional Comum Curricular.

Palestras/cursos : 1 pessoa contemplada

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.

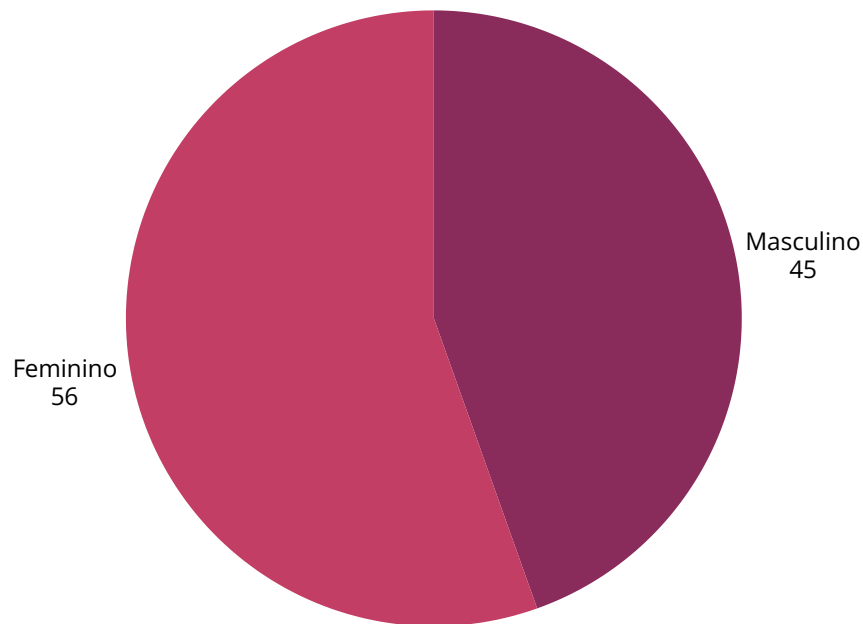
Círculos de Economia e Autonomia: 59 pessoas contempladas

Projeto desenvolvido pelo Procon de Juiz de Fora em parceria com a rede municipal de ensino, propõe uma Educação Financeira Libertadora voltada para os estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA). Inspirado na pedagogia de Paulo Freire, o projeto supera o modelo tradicional e puramente técnico de poupança para focar na leitura crítica da realidade socioeconômica, valorizando o saber popular e o diálogo sobre a sobrevivência em cenários de escassez. Estruturado em dez encontros dinâmicos e uma culminância comunitária, seu principal objetivo é promover a cidadania ativa e a emancipação social, transformando os educandos de "oprimidos pelas dívidas" em sujeitos conscientes, autônomos e capazes de gerir sua própria história financeira.

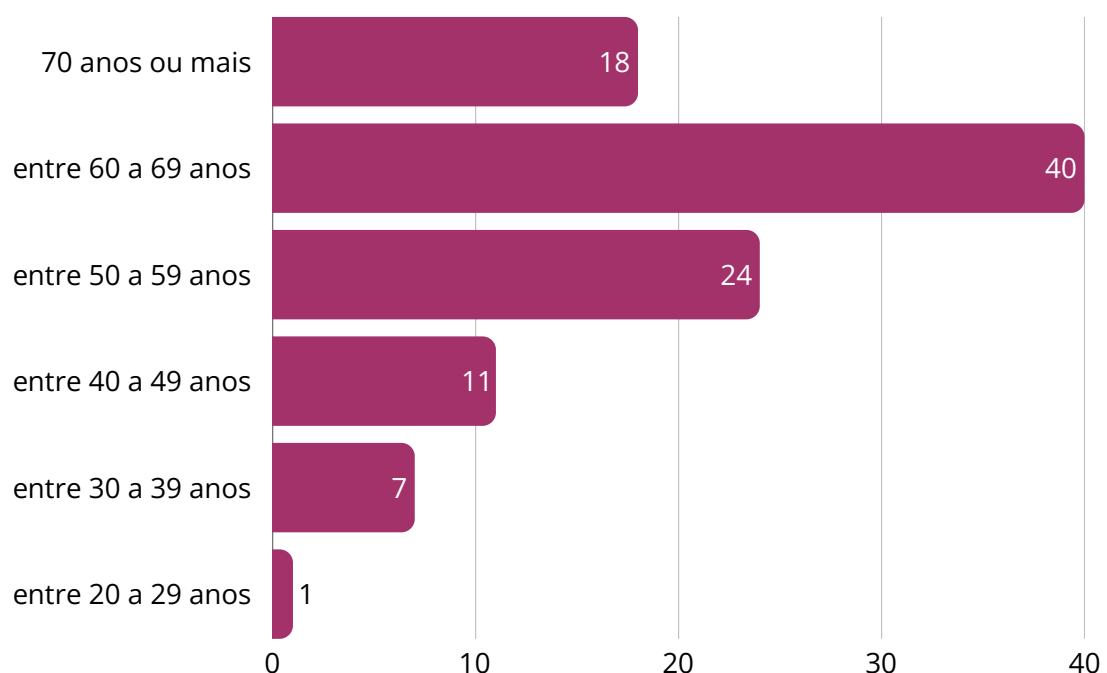
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 119 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?

- 30 retornos
- 33 cartas
- 17 telefone
- 15 tutorias
- 15 enviados para análise
- 23 consulta simples
- 12 aguardando documentação
- 5 defensoria pública
- 20 cálculos RMC/RCC

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.

Cálculo RMC/RCC

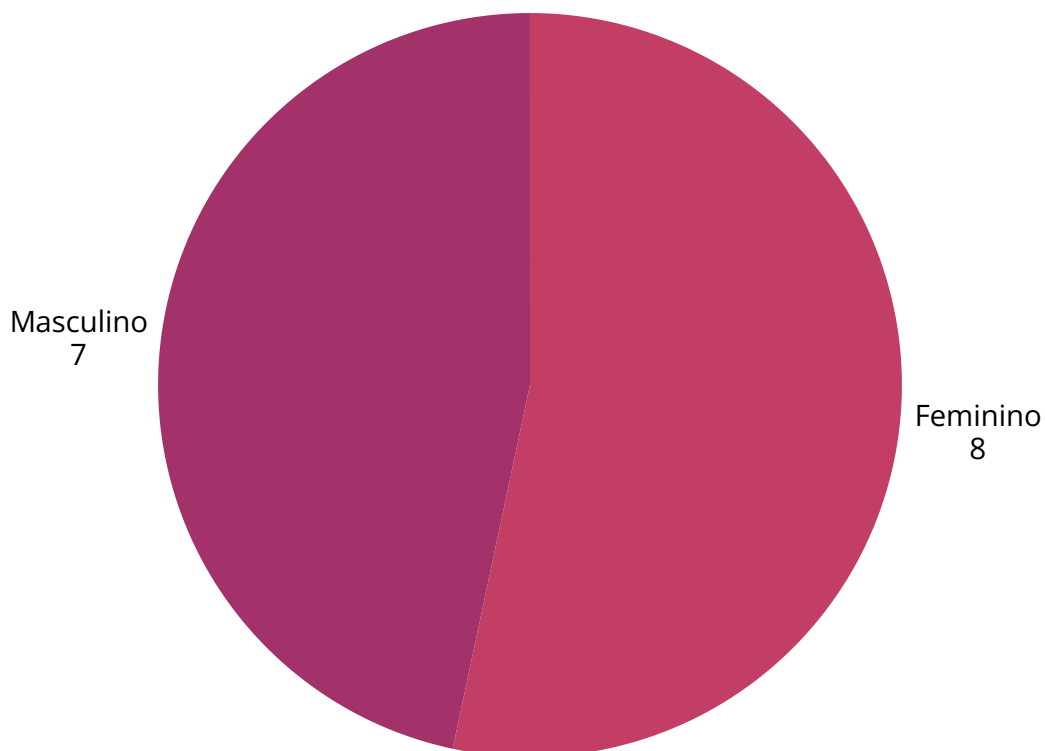
Quando é realizado o cálculo dos cartões RMC e/ou RCC para verificar se já está quitado, se há valores a receber de volta ou se possui algum saldo para pagar.

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
⊕ Banco BMG	60
⊕ Banco Mercantil do Brasil	53
⊕ Cemig D	50
⊕ Tim	41
⊕ Banco Santander	36
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	36
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	29
⊕ Banco Pan	29
⊕ Claro	29
⊕ Banco Bradesco	28
⊕ Banco do Brasil	24
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	24
⊕ Mercado Livre	24
⊕ Vero S.A	23
⊕ Banco Itaú Unibanco	22
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	20
⊕ Banco Daycoval	19
⊕ Caixa Econômica Federal	19
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	19
⊕ CESAMA	15
⊕ Magazine Luiza	15
⊕ Nubank	13
⊕ IGREEN ENERGY	12
⊕ BANCO PINE S/A	10
⊕ Unimed Juiz de Fora	10
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	8
⊕ Crefisa	8
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	8
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	8
⊕ Banco Digio	7
⊕ C6 Bank	7
⊕ Facta Financeira	7
⊕ Luizacred	7
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	7
⊕ SKY Banda Larga	7
⊕ Mercado Pago	6
⊕ Shopee	6
⊕ Amazon.com.br	5
⊕ Banco Inbursa	5
⊕ Banco Inter	5
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	5



Nome Fantasia

Total

⊕ Capital Consig	5
⊕ Carrefour	5
⊕ Picpay	5
⊕ Sem Parar	5
⊕ Ativos S.A	4
⊕ Banco Bradescard S.A	4
⊕ Banco Crefisa	4
⊕ BrasilCard	4
⊕ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	4
⊕ CRED-SYSTEM	4
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	4
⊕ LB ODONTOLOGIA LTDA	4
⊕ Parati Crédito Financiamento e Investimento	4
⊕ AMERICANAS	3
⊕ ATACADÃO	3
⊕ BOOKING.COM	3
⊕ Brastemp	3
⊕ BRB - Banco de Brasília	3
⊕ Cartão de Todos	3
⊕ CASA DO CELULAR	3
⊕ EDE Editora e Distribuidora Educacional	3
⊕ Financeira BRB	3
⊕ ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	3
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	3
⊕ MIDEA DO BRASIL	3
⊕ NOVA O COLCHAO.COM	3
⊕ Virtual Telecom	3
⊕ FABIANA MAGESTE GOMES	2
⊕ 99 Tecnologia	2
⊕ ACCRED COBRANCAS	2
⊕ ALSOL ENERGIA	2
⊕ Azul Linhas Aéreas	2
⊕ Banco Itaubank	2
⊕ Banco Safra	2
⊕ Banrisul	2
⊕ BOOK PLAY	2
⊕ BRASIL FASHION TOUR	2
⊕ Cartões Itau	2
⊕ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES DE VEICULOS PAI E FILHO	2
⊕ COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	2
⊕ CONSORCIO COMERC ENERGIA MG	2
⊕ Decolar.com	2



Nome Fantasia	Total
⊕ EVOLUÇÃO TEMPER	2
⊕ Evolution Nutrition	2
⊕ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
⊕ GENIAL COMPANY	2
⊕ GM MIDIA DIGITAL LTDA	2
⊕ HTN CARD	2
⊕ INSTITUTO VIANNA JUNIOR	2
⊕ IVI ENERGIA	2
⊕ JETSMART AIRLINES	2
⊕ L.A COLCHOES TERAPEUTICOS - QUALITY	2
⊕ MEDMAIS CONSULTA LTDA	2
⊕ METHA ENERGIA	2
⊕ MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL	2
⊕ Motorola Brasil	2
⊕ MRV Engenharia	2
⊕ Oi Celular	2
⊕ ORANGE CORTINAS E ENXOVAIS	2
⊕ Órigo Energia	2
⊕ Pagbank	2
⊕ Paraná Banco	2
⊕ PE NA AVENTURA AGENCIA DE VIAGENS LTDA	2
⊕ PUMA SPORTS LTDA.	2
⊕ SMART FIT RIO BRANCO	2
⊕ Uber	2
⊕ UNIBE	2
⊕ Unimed Seguros	2
⊕ Universo	2
⊕ Valana	2
⊕ VIACAO BASSAMAR	2
⊕ Wesley Carvalho da Matta Stefanon	2
⊕ Zurich Santander Seguros	2
⊕ ZZAB WEBCOMMERCE	2
⊕ ATHENAS MOVEIS PLANEJADOS E TRANSPORTE	1
⊕ WLTRUCKCAR LTDA	1
⊕ *****	1
⊕ 54.753.109 GILBERTO CARLOS BATISTA GOMES	1
⊕ AFINITTY MF FIDC	1
⊕ AGATE ECOMMERCE LTDA	1
⊕ AGÊNCIA LOBOS	1
⊕ AGIBANK FINANCEIRA S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1
⊕ ALIVIO PRODUTOS NATURAIS	1
⊕ ALVO SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
⊕ AMON SOLAR LTDA	1
⊕ AMOR SAÚDE	1
⊕ ANDORINHA	1
⊕ ARNO	1
⊕ Artesanal Cp Boleto Fundo de Investimento em Direitos Creditórios	1
⊕ ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	1
⊕ ATLANTICA HOTELS INTERNATIONAL BRASIL LTDA	1
⊕ Atlântico Fundo de Investimento	1
⊕ AUTO ESCOLA CATEDRAL	1
⊕ AXIONCODE SOLUTIONS LTDA	1
⊕ B.G. VIANNA LTDA	1
⊕ BALANCE BOUTIQUE	1
⊕ Banco Afinz	1
⊕ Banco Arbi	1
⊕ BANCO BV - SA	1
⊕ BANCO DAYCOVAL S.A.	1
⊕ Banco Digimais	1
⊕ Banco Paulista	1
⊕ BANCO SENFF S.A.	1
⊕ Banco Sicoob	1
⊕ BAZARA 33	1
⊕ BELMICRO TECNOLOGIA	1
⊕ BHMOTORS PECAS E SERVICOS LTDA	1
⊕ BN TREINAMENTO LTDA	1
⊕ Boa Vista Serviços S.A.	1
⊕ BODYPRIME JUIZ DE FORA	1
⊕ BOM NEGOCIO ATIVIDADES DE INTERNET	1
⊕ BORGOV	1
⊕ BOSSA A DOIS	1
⊕ BOX FAN	1
⊕ BR TIKTOK SHOP	1
⊕ Bradesco Financiamentos	1
⊕ Bradesco Vida e Previdência	1
⊕ BRASIL CENTRO AUTOMOTIVO	1
⊕ Britânia	1
⊕ Britania Ecom	1
⊕ BROTHER	1
⊕ BRUNA BOHAC STORE	1
⊕ BSL STORE LTDA	1
⊕ BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS	1
⊕ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊕ BYD DO BRASIL	1



Nome Fantasia	Total
+ C&A Pay Sociedade de Crédito Direto S.A.	1
+ Caixa Consórcio	1
+ CARREFOUR jf	1
+ CASA DO PNEU LTDA	1
+ CASA DOS COLCHÕES	1
+ Casas Pernambucanas	1
+ CASHME	1
+ CD TERCEIRIZADO VOLO	1
+ CENTRO MEDICO VETERINARIO BOM SAMARITANO	1
+ CENTRO OTICO OPCOES	1
+ CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	1
+ Clickbus	1
+ CODI ACADEMY	1
+ Comunidade Solar	1
+ CONSORCIO AXS ENERGIA UNIDADE 01	1
+ CONSORCIO NACIONAL TARRAF	1
+ CONSTANCE	1
+ CONSTRUTORA FILGUEIRAS32	1
+ COPASA MG	1
+ COSTA VIDAL EMPREENDIMENTOS	1
+ Craft Express	1
+ Credsystem	1
+ CURSO LOGOS	1
+ DATAFOR INFORMÁTICA	1
+ DATAFOR INFORMATICA LTDA	1
+ DENISE HAIR	1
+ DENTAL ART ODONTOLOGIA INTEGRADA	1
+ DIAGNOSTICO POR IMAGEM DIGITAL LTDA	1
+ DIJON AUTOMOVEIS	1
+ DIRECAO CONCURSOS	1
+ DM	1
+ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
+ DNTBRAS JUIZ DE FORA - CENTRO	1
+ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
+ DROGARIA ARAUJO	1
+ DSC ASSOCIACAO NORTE JF DE PROTECAO AOS PROPRIETARIOS DE VEICULOS	1
+ DUBAI PISOS BH	1
+ DUBAMBU COMERCIO DE MOVEIS	1
+ DUOLINGO	1
+ EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	1
+ EBAC ENSINO	1
+ EBAZAR.COM.BR	1



Nome Fantasia	Total
+ EBIKE	1
+ ELITE DIGITAL	1
+ EMIVE	1
+ Enel Distribuição Rio (Ampla)	1
+ ENERGIA DE TODOSA	1
+ ESDEVA	1
+ Espaçolaser (Votorantim)	1
+ EXA SEGURANÇA	1
+ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	1
+ FACIO PAGAMENTOS	1
+ FACULDADE HUB	1
+ Faculdade Ibra	1
+ Faculdade Unica	1
+ FACULDADE UNIVERSO	1
+ FATECIE	1
+ FEDERAL EXPRESS CORPORATION - FEDEX	1
+ FENIX MOTO PECAS	1
+ FIASA	1
+ FILIAL JUIZ DE FORA I	1
+ FISIA COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS	1
+ FLUENCYPASS	1
+ FRACTAL SOLUCOES PARA CONSTRUcoes LTDA	1
+ FUNCIONAL ASSISTÊNCIA	1
+ G.P RELOJOARIA COMERCIO LTDA	1
+ GAME POWERR	1
+ GATZA	1
+ GC TECNOLOGIA	1
+ GESTAUTO	1
+ GLAMOUR AUTOMOVEIS	1
+ Gol Linhas Aéreas	1
+ GR SUPLEMENTOS	1
+ GRBRAS COMERCIO DE EQUIPAMENTOS INDUSTRIAIS E SERVICOS LTDA	1
+ Grupo Saúde e Vida	1
+ Guanabara - RJ	1
+ HELLO KIDS	1
+ HICAJU SERVICOS MEDICOS	1
+ HOEPERS S/A	1
+ HOLDING GOLDEN BRASIL	1
+ HOTEL URBANO - HURB	1
+ Hotmart	1
+ HUGHES	1
+ IMPERIO DO IPHONE JF	1



Nome Fantasia	Total
⊕ INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1
⊕ INSTITUTO AOCP	1
⊕ INSTITUTO ENSINAR BRASIL - DOCTUM	1
⊕ Inter Construtora	1
⊕ INVEST IMÓVEIS	1
⊕ Itapeva Recuperação de Créditos	1
⊕ Itaú Seguros	1
⊕ ITAVEMA ELECTRIC COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1
⊕ J17 Sociedade de Crédito Direto S/A	1
⊕ JADLOG	1
⊕ Jequiti Cosméticos	1
⊕ JF CONCURSOS	1
⊕ JL MOVEIS E COLCHOES LTDA	1
⊕ Joie Suplementos	1
⊕ JULIO CEZAR FELICIANO JUNIOR	1
⊕ Kalunga	1
⊕ LADISLAU AUGUSTO DA SILVA E SOUZA	1
⊕ LGM PARTICIPACOES LTDA	1
⊕ LIFE PLANO DE SAUDE PET	1
⊕ Little Duck	1
⊕ LIV UP COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA	1
⊕ LOCALIZA RENT A CAR SA	1
⊕ Lojas Riachuelo	1
⊕ LUANA LOPES DE ALMEIDA	1
⊕ LUIZ EMPREENDIMENTOS	1
⊕ M.WORLD LTDA	1
⊕ MAGNESCAN DIAGNOSTICO POR IMAGEM LTDA	1
⊕ MARILEIA CACHOS	1
⊕ MATRIX SERVICES ENERGY	1
⊕ Maxmilhas	1
⊕ MAXXCAR - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECAO	1
⊕ MEGA MÓVEIS JUIZ DE FORA	1
⊕ MENDES DIGITAL BUSSINES	1
⊕ MENINA FLOR	1
⊕ MERIENE FERNANDES SOARES SOUZA	1
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	1
⊕ MICROCAMP tecnologia	1
⊕ Microsoft do Brasil	1
⊕ Midway (Riachuelo)	1
⊕ MIGOTO	1
⊕ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	1
⊕ MODA COR	1



Nome Fantasia	Total
+ MOVIDA RENT A CAR	1
+ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	1
+ MUNDO CELULAR	1
+ MY HOME	1
+ NATU QUALITY SUPLEMENTOS	1
+ NBC BANK	1
+ NOVA BRASIL NEGOCIOS	1
+ Novo Nordisk	1
+ NPL IPANEMA VI	1
+ NS2.COM INTERNET S.A.	1
+ NUV GERACAO	1
+ O BOTICARIO	1
+ O COLCHAO.COM	1
+ O COLCHAO.COM LTDA - Centro	1
+ OBLIVIUM DIGITAL	1
+ OFTB CURSO EN FRANCE LINGUA FRANCESA	1
+ OI	1
+ OIG GAMING BRAZIL	1
+ OINCASH	1
+ ORAL SIN IMPLANTES	1
+ origo	1
+ ORTHOPRIDE	1
+ OTICA LTDA	1
+ Ourocard	1
+ OUVIRTEC APARELHOS AUDITIVOS	1
+ PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
+ PAGO COMERCIO DIGITAL E REPRESENTACOES LTDA	1
+ PAROQUIA DE N S DA GLORIA	1
+ PAYJOY DO BRASIL LTDA.	1
+ PEAK SOCIEDADE DE EMPRESTIMO ENTRE PESSOAS S.A.	1
+ PHORMAR FORMATURAS E EVENTOS	1
+ PICPAY BANK - BANCO MULTIPLO	1
+ POINT DOS MOVEIS INTERIORES	1
+ POPSOL	1
+ Porto Seguro S/A	1
+ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
+ PROVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS LTDA	1
+ R TORRES PARTICIPACOES LTDA	1
+ RACY MODAS	1
+ RAMON ARAUJO COBUCCI 08199745606	1
+ Realize	1
+ REALIZE - SUA SOLUCAO FINANCEIRA	1



Nome Fantasia	Total
⊕ RELOJOARIA MARTINS	1
⊕ RENOVE ONDONTOLOGIA E ESTETICA	1
⊕ RICO INVESTIMENTOS	1
⊕ RIVER MOTOS	1
⊕ ROCHAS BBQ BURGUEER	1
⊕ ROMA EMPREENDIMENTOS E TURISMO LTDA	1
⊕ SABAT BATERIAS E PECAS LTDA	1
⊕ Sabin Sinai	1
⊕ SALUTE SPORTS	1
⊕ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
⊕ SANTA CATARINA INCORPORACOES IMOBILIARIAS SPE LTDA	1
⊕ Santander Auto	1
⊕ SANTANDER INSTITUCIONAL CORRETORA DE CAMBIO E VALORES IMOBILIÁRIOS	1
⊕ Sempre Odonto	1
⊕ SET AQUECEDORES	1
⊕ SIMPLA CLUB	1
⊕ SIMPLIC FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO-PADRONIZADOS	1
⊕ SIN - SISTEMA DE IMPLANTE NACIONAL	1
⊕ SM VEICULOS SJN LTDA	1
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
⊕ SOUZA GOMES VENDAS	1
⊕ SPE FRATES	1
⊕ SPOTIFY BRASIL	1
⊕ STELLANTIS AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	1
⊕ SUPERBET BRASIL	1
⊕ SUPERGASBRAS ENERGIA	1
⊕ SUPERMERCADO BAHAMAS	1
⊕ SUPERMERCADOS BH	1
⊕ TELEFONICA BRASIL S.A.	1
⊕ THIEME REVINTER PUBLICACOES LTDA	1
⊕ THOMAZINI EDUCACAO E SAUDE	1
⊕ TICTO TECNOLOGIA	1
⊕ Toop Marcenaria LTDA	1
⊕ TOTAL PASS	1
⊕ TROPICAL VEICULOS	1
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	1
⊕ UBA COLCHOES	1
⊕ UNIFAVENI	1
⊕ UNIVERSO ONLINE- UOL	1
⊕ U.P.P	1
⊕ Urgência Celular	1

Nome Fantasia	Total
⊕ USOASSIM STORE	1
⊕ UTIL	1
⊕ Uze	1
⊕ VALOR FINANCIAMENTOS	1
⊕ VE REPRESENTAÇÕES	1
⊕ Velozes Net	1
⊕ VISAO DE TODOS JUIZ DE FORA	1
⊕ VISION FORMATURAS	1
⊕ WEBFONES	1
⊕ WHATSAPP	1
⊕ Will Bank	1
⊕ WILL FINANCEIRA	1
⊕ WINE 2C	1
⊕ ZAGONEL	1
⊕ ZOOP	1
⊕ Zurich Seguros	1
Total	1.236

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Renegociação / parcelamento de dívida	180
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	171
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	102
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	76
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	70
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	62
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	49
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	46
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	33
Cobrança após cancelamento do serviço	31
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	28
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	25
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	25
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	24
Não entrega / demora na entrega do produto	22
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	21
Clonagem, fraude, furto e roubo	17
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	17
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	13
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	13
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	9
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	9
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	9
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	9
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	8
SAC - Dificuldade de contato / acesso	8
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	6
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	6
Má qualidade do serviço	6
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	6
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	5
Dificuldade de contato / demora no atendimento	5
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	5

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
Colaboradora Terceirizada

Isabella Milão Alhadas
Estagiária de Pós Graduação em Ciências Econômicas

Arthur Alonso Marcelino Domingos
Estagiário de Graduação em Sistemas de Informação

Adelaide de Souza Pinto
Estagiária de Graduação em Ciências Contábeis

Pedro Faria Lacordia
Estagiário de Graduação em Sistemas de Informação