

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

FEVEREIRO / 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:

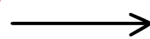
927	→	777 reclamações
	→	144 consultas simples
	→	6 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 712 tratativas por carta;
- 9 tratativas por telefone;
- 434 tratativas por audiência.*

*número de audiências realizadas no mês

Consulta Simples



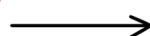
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

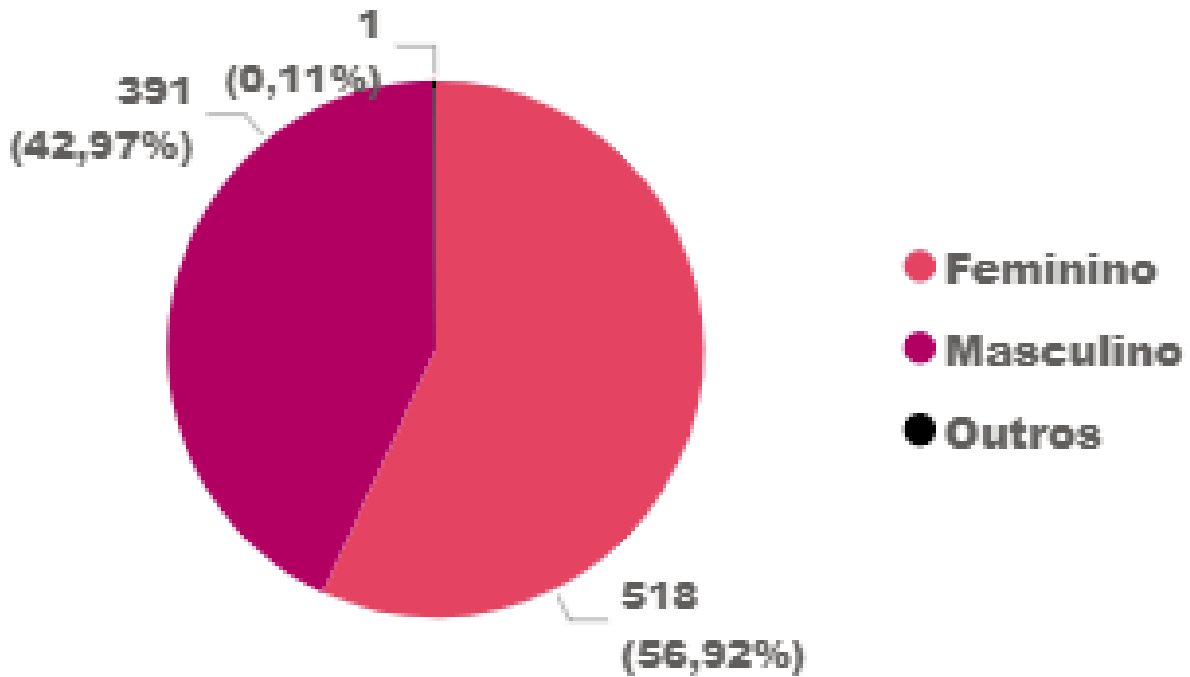
Reclamação



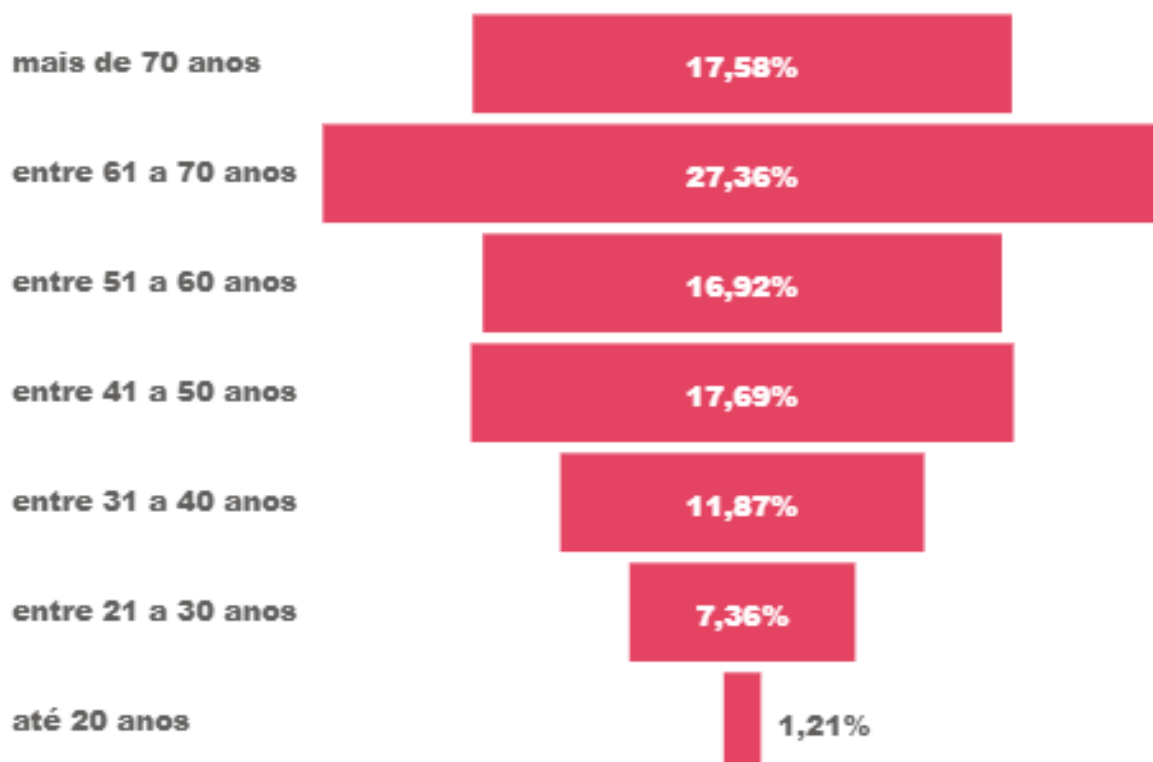
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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: 3 publicações

Link para acesso: [Giro Semanal](#)

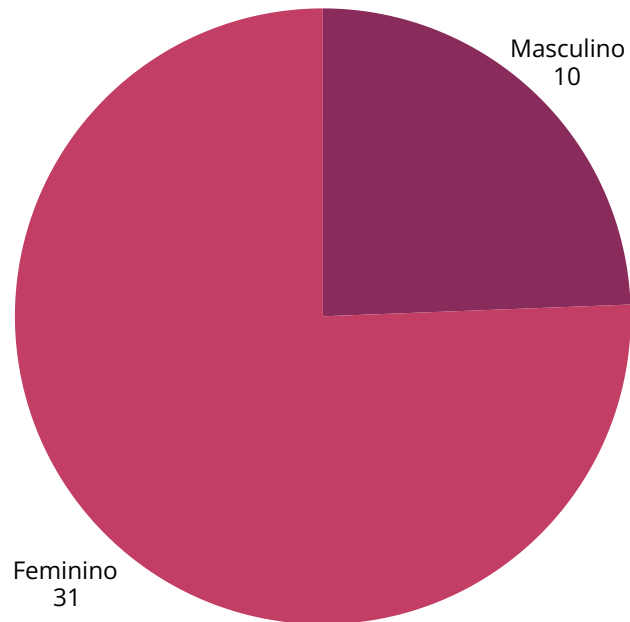
Fornecedor em Foco: 1 publicação

Link para acesso: [Fornecedor em Foco](#)

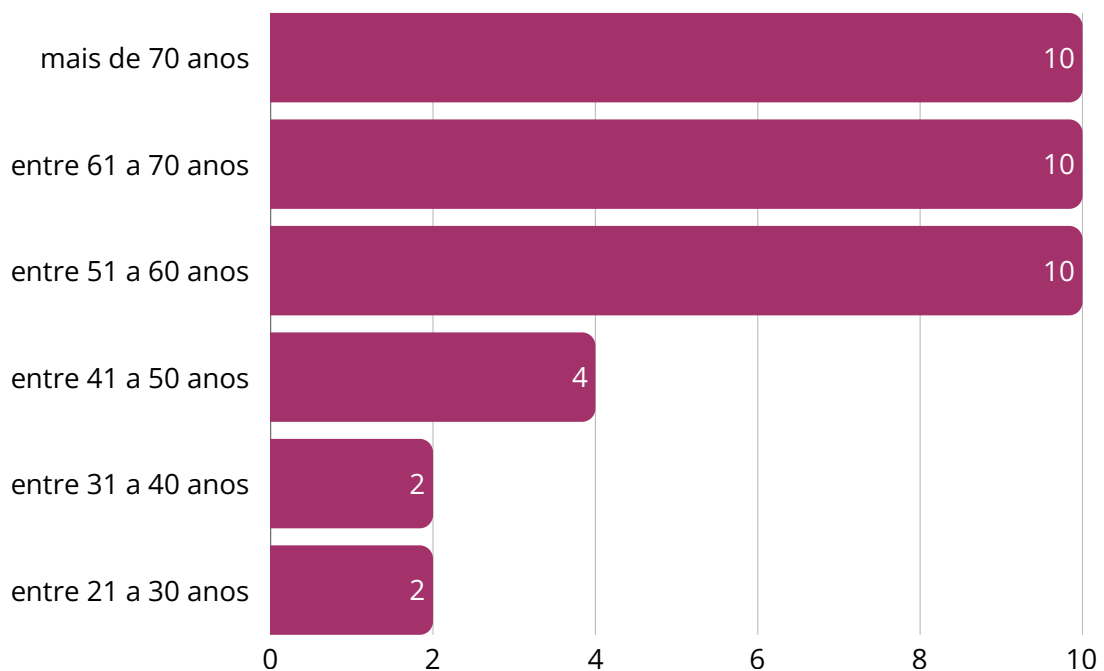
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 50 atendimentos*

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor

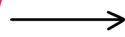


*Um mesmo(a) consumidor(a) pode ter sido atendido mais de uma vez no mesmo mês pela equipe e ter apresentado mais de uma tratativa em seu(s) atendimento(s).

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

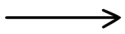
- 8 retornos
- 16 cartas
- 2 telefone
- 3 enviado para análise
- 3 consultas simples
- 8 aguardando documentação
- 7 defensoria pública
- 28 tutorias

Retorno



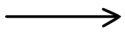
Quando é realizado um segundo atendimento com o consumidor para juntada de documentos, informações sobre reclamações abertas, andamento de processos, negociação ou aceitação de propostas encaminhadas.

Carta



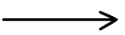
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

Telefone



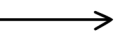
Quando a equipe do Programa de Superendividamento tenta a negociação de dívidas através de contatos exclusivos do PROCON.

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



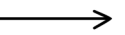
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Aguardando Documentação



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

Defensoria Pública



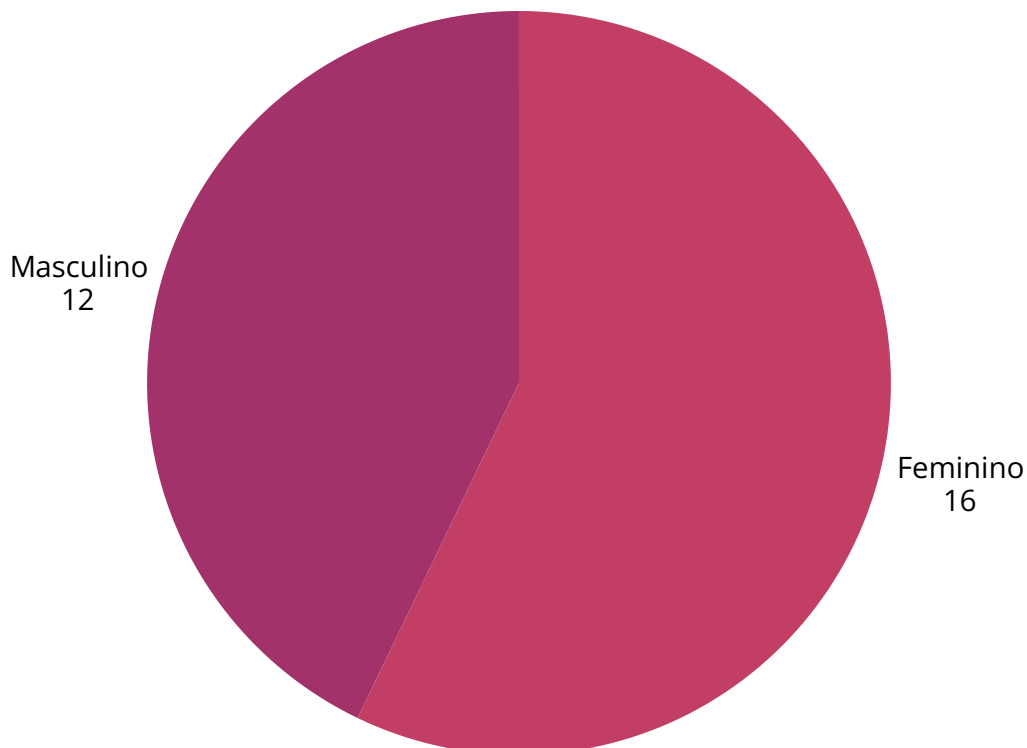
Encaminhamento dos casos em que os contratos precisam ser revisados e juntar todas as contas para resolver o problema de uma vez.

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

Nome Fantasia	Total
⊕ Banco Mercantil do Brasil	36
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	31
⊕ Cemig D	31
⊕ Tim	31
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	26
⊕ Banco BMG	25
⊕ Caixa Econômica Federal	23
⊕ Banco do Brasil	19
⊕ Banco Santander	17
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	17
⊕ Claro	15
⊕ Vero S.A	14
⊕ Banco Bradesco	13
⊕ Mercado Livre	12
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	11
⊕ Banco Pan	11
⊕ Banco Daycoval	10
⊕ Banco Itaú Unibanco	10
⊕ Facta Financeira	10
⊕ Crefisa	9
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	8
⊕ BrasilCard	8
⊕ CESAMA	8
⊕ Magazine Luiza	8
⊕ Nubank	8
⊕ Banco Bradescard S.A	6
⊕ CASA & VIDEO	5
⊕ Picpay	5
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	5
⊕ Banco Digio	4
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	4
⊕ C6 Bank	4
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	4
⊕ CRED-SYSTEM	4
⊕ IGREEN ENERGY	4
⊕ Mercado Pago	4
⊕ Unimed Juiz de Fora	4
⊕ 99 Tecnologia	3
⊕ Amazon.com.br	3

Nome Fantasia	Total
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	3
Correios Sede	3
ESTÁCIO DE SÁ	3
INSTITUTO VIANNA JUNIOR	3
Mercantil do Brasil Financeira	3
OI	3
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	3
Renner	3
Shopee	3
Sudacred	3
AMERICANAS	2
Banco Crefisa	2
Banco Digimais	2
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	2
Banco Inbursa	2
BANCO PINE S/A	2
Banco Sicoob	2
Banrisul	2
CIDA SILVEIRA IMOVEIS	2
DROGARIAS PACHECO	2
EV COMERCIO DE VEICULOS LTDA	2
FIDC DMCARD	2
IN GLOW - SHEIN	2
Itaú Consignado	2
Luizacred	2
Mondial (MK Eletrodomésticos)	2
MRV Engenharia	2
NIO DIGITAL	2
NOVA O COLCHAO.COM	2
Órigo Energia	2
Pagbank	2
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	2
Sem Parar	2
SICOOB CECREF	2
SKY Banda Larga	2
SY TECH	2
VITTA.PES JUIZ DE FORA	2
WEBFONES	2
BUGUER KING - SHOPPING INDEPENDENCIA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ *****	1
⊕ 30e	1
⊕ 54.753.109 GILBERTO CARLOS BATISTA GOMES	1
⊕ 99PAY	1
⊕ 99PAY S.A.	1
⊕ ADEL VEICULOS	1
⊕ AGODA INTERNATIONAL BRASIL CONSULTORIA	1
⊕ Águas do Rio 1	1
⊕ Algar	1
⊕ ALPHA LASER ESTETICA, SAUDE E BEM ESTAR LTDA	1
⊕ ALPHA PREMIUM	1
⊕ ALUENA	1
⊕ Alvaro Augusto de Lima Netto	1
⊕ ALVO SERVICOS	1
⊕ ANDBANKLLA	1
⊕ Apple	1
⊕ ARGOS ASSESSORIA	1
⊕ ASA COMERCIAL	1
⊕ ASAS INSTITUTO ODONTOLOGICO LTDA	1
⊕ ATACADÃO	1
⊕ ATARA TEXTIL	1
⊕ ATIVOS FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS DE CLASSE UNICA ABERTA DE RESP LIMITADA	1
⊕ Ativos S.A	1
⊕ Banco Inter	1
⊕ Banco Original	1
⊕ Banco Safra	1
⊕ Banco Volkswagen	1
⊕ Banco Votorantim	1
⊕ BASARI	1
⊕ BATERIAS ERBS LTDA	1
⊕ BEIDE JEANS	1
⊕ BLUEFIT ACADEMIA	1
⊕ Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.	1
⊕ Bradesco Vida e Previdência	1
⊕ BRASIL IMOVEIS	1
⊕ BRASIL PARALELO	1
⊕ BRASILBUS	1
⊕ Bretas	1
⊕ BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS	1

Nome Fantasia	Total
⊕ BULLA INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
⊕ Buser Brasil	1
⊕ BYD DO BRASIL	1
⊕ CAIXA CAPITALIZACAO	1
⊕ Capemisa Seguradora	1
⊕ CAPITAL CONSIGNADO	1
⊕ Carrefour	1
⊕ Cartão de Todos	1
⊕ Cartões Itau	1
⊕ CASA & VIDEO BRASIL S.A	1
⊕ CASA DO CELULAR	1
⊕ CASA DOS COLCHÕES	1
⊕ CASTOR MINAS RIO - INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES LTDA.	1
⊕ CB DIGITAL	1
⊕ Centauro	1
⊕ Central Nacional Unimed	1
⊕ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES DE VEICULOS PAI E FILHO	1
⊕ Centro Odontológico Sorria Juiz de Fora Ltda	1
⊕ Centro Universitário Unifatecie	1
⊕ CLINICA DE OLHOS DR ANTONIO GABRIEL LTDA	1
⊕ Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	1
⊕ CLINNIC PSICO NEURO	1
⊕ COBUCCIO S/A SOCIEDADE DE CREDITO	1
⊕ CODI ACADEMY	1
⊕ CONCRETOPOLI MIX BOMBEADO	1
⊕ Consórcio Embracon	1
⊕ CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	1
⊕ Consul	1
⊕ COORDENACAO GERAL DE ORCAMENTO FINANÇAS E CONTABILIDADE	1
⊕ David Pascoal Dias	1
⊕ Dell	1
⊕ DESIGN CONCEITO	1
⊕ Diego Santos Scotelano	1
⊕ DIVZERO RECUPERACAO DE CREDITOS LTDA	1
⊕ DM FINANCEIRA	1
⊕ DORMIR E SONHAR LTDA	1
⊕ DROGARIA SAO PAULO	1
⊕ DROGARIA SOUZA	1
⊕ Drogasil	1
⊕ EASY SERVICOS	1

Nome Fantasia	Total
⊕ EDITORA FTD S A	1
⊕ ELETRICA PADRAO JUIZ DE FORA MATERIAIS ELETRICOS LTDA	1
⊕ ELETROLUX	1
⊕ ELETROLUX SERVICOS TECNICOS LTDA	1
⊕ ELITE DIGITAL	1
⊕ EMGALITY	1
⊕ ENERGIA DE TODOSA	1
⊕ ENFERMINAS	1
⊕ EVOLUA ENERGIA PARTICIPACOES	1
⊕ EVOLUA MINAS	1
⊕ EXECUT COMERCIO LTDA	1
⊕ EXTREME SIMRACING	1
⊕ Faculdade Anhanguera	1
⊕ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
⊕ FACULDADE UNIVERSO	1
⊕ FIDC NPL II	1
⊕ FLIX FIBRA SERVICOS	1
⊕ FTD Educação	1
⊕ GETULIO SANTOS CARVALHO JUNIOR 09496202624	1
⊕ GRUPO VISION	1
⊕ GUILHERME VASCONCELOS DE SOUZA	1
⊕ Havan	1
⊕ Hotmart	1
⊕ ICONIC KIDS	1
⊕ INFINITY PLANEJADOS	1
⊕ INJECT PARTS - PECAS DE INJECAO PARA NACIONAIS E IMPORTADOS LTDA	1
⊕ Inter Construtora	1
⊕ IPEMIG	1
⊕ ITAPEMIRIM	1
⊕ Itapeva XI Multicarteira FIDC NP	1
⊕ Itaú Consórcio	1
⊕ Jorge Luiz dos Santos	1
⊕ JUNTOS ENERGIA	1
⊕ KENNEDY FUT	1
⊕ KitchenAid	1
⊕ L.S. JUIZ DE FORA ALINHAMENTO E BALANCEAMENTO LTDA	1
⊕ LA EDUCACAO	1
⊕ LEANDRO VEICULOS	1
⊕ LIKE ACESSÓRIOS	1
⊕ LOGMAIS DISTRIBUICAO	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Loja Electrolux	1
⊕ MARIA CEREJA CONFECÇOES	1
⊕ Mart Minas - Juiz de Fora - Industrial	1
⊕ Master Internet	1
⊕ MAVIO PRIME LTDA	1
⊕ MAXXCAR - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECAO	1
⊕ MCM REPRESENTACOES	1
⊕ MEDMAIS CONSULTA LTDA	1
⊕ MENTORE BANK INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.	1
⊕ MEU TUDO PARATI	1
⊕ MISTER INS DIGITAL	1
⊕ MISTER ÓTICA	1
⊕ MODERNA MOBILIA	1
⊕ MODERNO MOBILIA LTDA	1
⊕ MOISES DE OLIVEIRA PIRES	1
⊕ MONETARIE SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	1
⊕ MOVEIS JULIA HENRIQUES	1
⊕ Moveis Martins	1
⊕ MS ASSISTENCIA TECNICA	1
⊕ MS REFRIGERACAO	1
⊕ MULTILASER	1
⊕ MULTIMARCAS CONSORCIOS	1
⊕ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	1
⊕ N2B Brasil	1
⊕ Nathalia Minatele Pereira Bonfim	1
⊕ NATURA	1
⊕ Netshoes	1
⊕ NOGUEIRA NORTE IMOVEIS LTDA	1
⊕ NPL IPANEMA VI	1
⊕ Nu Financeira	1
⊕ O BOTICARIO	1
⊕ O COLCHAO.COM - JULIA COLCHÕES LTDA	1
⊕ ODONTOCOMPANY MANOEL HONORIO	1
⊕ OIE REGIONAL	1
⊕ OPP SERVICOS FINANCEIROS E COBRANCAS	1
⊕ OTICA SOTTO MAIOR LTDA	1
⊕ OTICAS DELGADO LTDA	1
⊕ PE NA AVENTURA	1
⊕ PEAK SOCIEDADE DE EMPRESTIMO ENTRE PESSOAS S.A.	1
⊕ PEUGEOT-CITROEN DO BRASIL AUTOMOVEIS LTDA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ PHORMAR FORMATURAS E EVENTOS	1
⊕ PICHAU	1
⊕ PLANETA DUAS RODAS DISTRIBUIDORA DE MOTOPECAS	1
⊕ POLAR REFRIGERACAO LTDA	1
⊕ Q2 TEC PRODUTOS MEDICOS ODONTOLOGICOS	1
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	1
⊕ Qualicorp	1
⊕ RC COMERCIO TECHNOLOGY LTDA	1
⊕ Realize	1
⊕ Recovery	1
⊕ REDE DE ENSINO DOCTUM	1
⊕ RIOT GAMES SERVICOS	1
⊕ ROCHA PORCELANATARIA	1
⊕ ROTA 040	1
⊕ Sabin Sinai	1
⊕ SAINT GERMAIN VEICULOS	1
⊕ Santander Capitalização	1
⊕ SELECT EDUCACAO PROFISSIONAL	1
⊕ SESI JUIZ DE FORA ESCOLA GRANBERY	1
⊕ SHOPPING DOS MOVEIS	1
⊕ SICOOB	1
⊕ SIXLED	1
⊕ SMART MOINHO ACADEMIA DE GINASTICA LTDA	1
⊕ SMART SAO PEDRO ACADEMIA DE GINASTICA LTDA	1
⊕ Smartfit Escola de Ginastica e Dança	1
⊕ SOECAM	1
⊕ SORRENTO COSMETICOS E PERFUMARIA LTDA	1
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
⊕ SOUZA CAR	1
⊕ Speed Cell Ltda	1
⊕ STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	1
⊕ SUBLIME IDEIAS	1
⊕ SUPERGASBRAS ENERGIA LTDA	1
⊕ TEMU	1
⊕ TERRAS DO SOL INCORPORADORA LTDA.	1
⊕ Tokio Marine	1
⊕ TRANSITE BENEFICIOS E SOCORRO MUTUO	1
⊕ TRIPMANIA JF	1
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	1
⊕ UAI STORE MOBILE	1
⊕ Uber	1
⊕ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
⊕ ÚNICA PETRÓPOLIS	1

Nome Fantasia	Total
⊕ UNIDADE DE ELETRODOMESTICOS	1
⊕ VAIO DO BRASIL	1
⊕ VAMOS SORRIR	1
⊕ VANS CALÇADOS PINHEIROS	1
⊕ VIA CAPI VIAGENS E TURISMO LTDA	1
⊕ VIA CERTA FINANCIADORA	1
⊕ VIAÇÃO CATEDRAL	1
⊕ VIAÇÃO RIODOCE LTDA	1
⊕ VIEIRA'S WORKSHOP	1
⊕ Virtual Telecom	1
⊕ VISION FORMATURAS	1
⊕ VISIONAL REVISOES FINANCEIRAS	1
⊕ Vivo - São Mateus	1
⊕ WELBER MANUTENCAO DE VEICULOS	1
⊕ YELUM SEGURADORA	1
⊕ ZIPFFY	1
⊕ ZOOP	1
⊕ Zurich Seguros	1
Total	777

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	145
Renegociação / parcelamento de dívida	63
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	52
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	47
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	44
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	35
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	33
Não entrega / demora na entrega do produto	26
Cobrança após cancelamento do serviço	22
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	22
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	22
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	12
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	12
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	12
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	11
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	9
SAC - Dificuldade de contato / acesso	9
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	8
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	8
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	8
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	7
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	7
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	7
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	7
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	7
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	6
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	6
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	5
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	5
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	5
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	5
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	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
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