

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO
PROCONSUMIDOR

JULHO 2025



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:

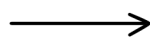
1.671 → 1.565 reclamações
 → 103 consultas simples
 → 3 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.462 tratativas por carta;
- 17 tratativas por telefone;
- 508 tratativas por audiência.*

*número de audiências realizadas no mês

Consulta Simples



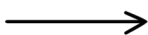
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

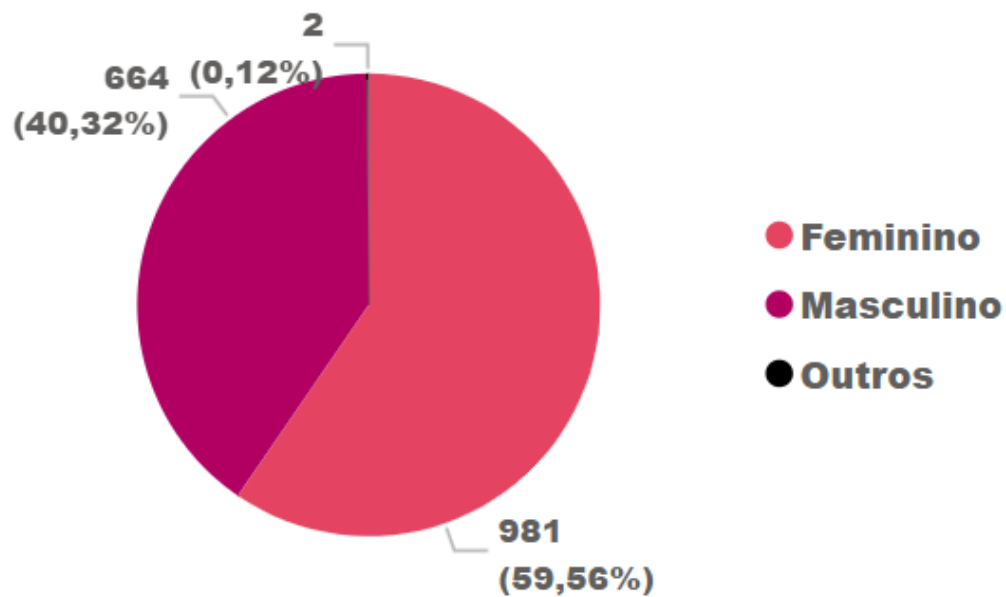
Reclamação



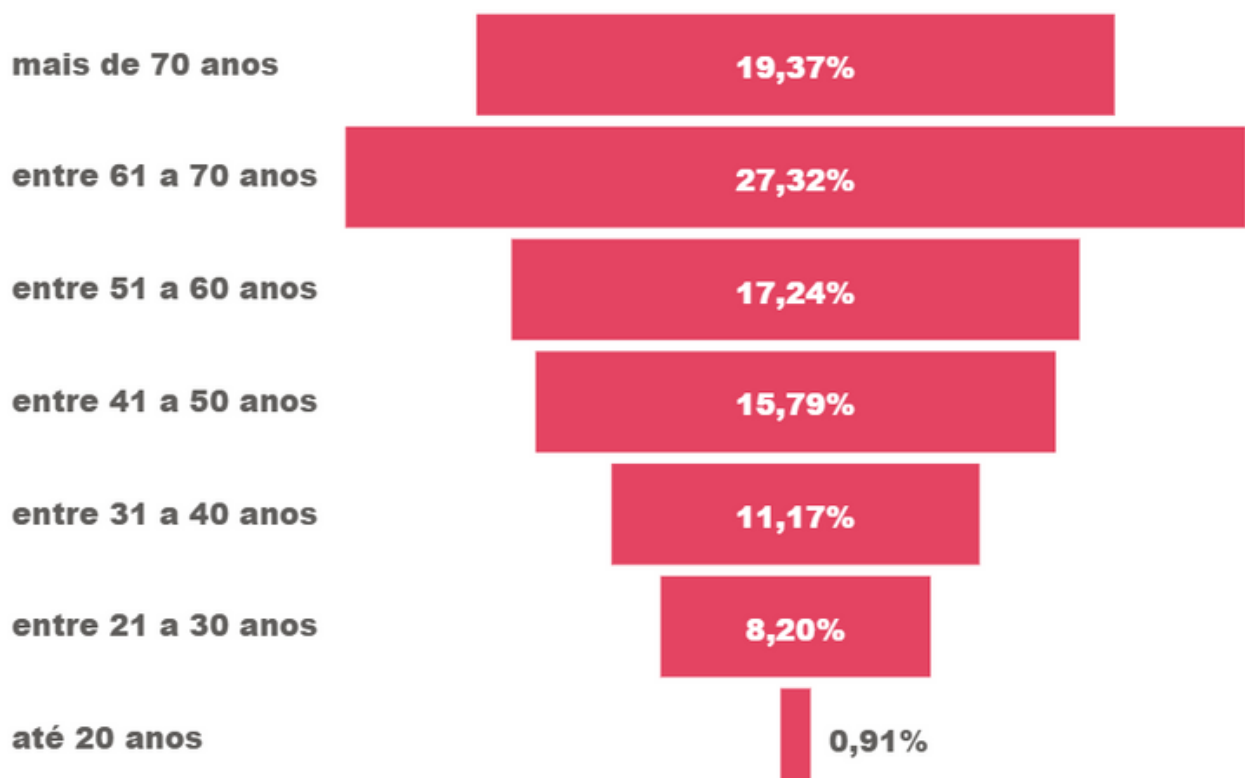
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
+ Banco BMG	68
+ Tim	60
+ Cemig D	53
+ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	47
+ Banco Agibank (Agiplan)	46
+ Banco Mercantil do Brasil	42
+ Claro	41
+ Oi	37
+ Banco Itaú Unibanco	36
+ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (OI FIBRA)	36
+ Vivo - Telefônica (GVT)	34
+ Banco Pan	33
+ Banco Santander	32
+ Caixa Econômica Federal	32
+ Banco Bradesco	29
+ ARS COMERCIO DE MOVEIS E SERVICOS	26
+ BANCO ITAU BBA S.A.	24
+ Vero S.A	21
+ Banco do Brasil	20
+ Banco Daycoval	19
+ Facta Financeira	18
+ Banco Bradescard S.A	16
+ BrasilCard	15
+ CESAMA	14
+ NIO DIGITAL	14
+ Mercado Livre	13
+ C6 Bank	11
+ Itaú Consignado	10
+ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	10
+ Banco Inter	9
+ Banco Master (antigo Banco Máxima)	9
+ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	9
+ EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	9
+ Magazine Luiza	9
+ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
+ Banco Digio	8
+ Banrisul	8



Nome Fantasia	Total
⊕ HOTEL URBANO - HURB	8
⊕ Amazon.com.br	7
⊕ Banco Inbursa	7
⊕ Carrefour	7
⊕ BANCO PINE S/A	6
⊕ Luizacred	6
⊕ Motorola Brasil	6
⊕ Nubank	6
⊕ Oi Celular	6
⊕ Sem Parar	6
⊕ Shopee	6
⊕ Centauro	5
⊕ Midway (Riachuelo)	5
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	5
⊕ Unimed Juiz de Fora	5
⊕ ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	4
⊕ Banco Crefisa	4
⊕ Capital Consig	4
⊕ Cartões Itau	4
⊕ CASA DO CELULAR	4
⊕ Crefisa	4
⊕ Eagle Sociedade de Crédito Direto	4
⊕ Evolution Nutrition	4
⊕ IMPACTO	4
⊕ INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	4
⊕ Lojas Riachuelo	4
⊕ Paraná Banco	4
⊕ Americanas	3
⊕ Azul Linhas Aéreas	3
⊕ Banco Safra	3
⊕ C&A	3
⊕ C&A MODAS S.A.	3
⊕ Casas Pernambucanas	3
⊕ COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	3
⊕ Correios Sede	3
⊕ CRED-SYSTEM	3



Nome Fantasia	Total
⊕ EBAZAR.COM.BR. LTDA	3
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	3
⊕ FIDC DMCARD	3
⊕ iFood	3
⊕ Loja Electrolux	3
⊕ Mercado Pago	3
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	3
⊕ SKY Banda Larga	3
⊕ SOFÁ NA CAIXA	3
⊕ YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	3
⊕ Algar	2
⊕ APPMAX	2
⊕ Aspecir Previdência	2
⊕ Assurant Seguradora	2
⊕ ATACADÃO	2
⊕ Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	2
⊕ BRB - Banco de Brasília	2
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	2
⊕ Central Nacional Unimed	2
⊕ CIA DO AR LTDA	2
⊕ CLINICA FITOCANN LTDA	2
⊕ EASY SERVICOS	2
⊕ EMBRATEL	2
⊕ EMPIRICUS	2
⊕ ENERGIA DE TODOSA	2
⊕ Faculdade Anhanguera	2
⊕ Financeira BRB	2
⊕ FORT BRASIL	2
⊕ FORT LUB	2
⊕ G&M ECOM INTERMEDIACOES	2
⊕ GESTAUTO	2
⊕ HAVAN	2
⊕ HUGHES	2
⊕ IGREEN ENERGY	2
⊕ Inter Construtora	2
⊕ Jeitto	2



Nome Fantasia	Total
⊞ Kmll Intermediacao e Tecnologia	2
⊞ Localiza Fleet	2
⊞ LUXMA	2
⊞ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	2
⊞ Microsoft do Brasil	2
⊞ MIDEA DO BRASIL	2
⊞ MON BANK	2
⊞ MOVIDA RENT A CAR	2
⊞ MRV Engenharia	2
⊞ MULTIMARCAS CONSORCIOS	2
⊞ MUNIZ AUTO CENTER	2
⊞ Netshoes	2
⊞ NIKE DO BRASIL (GRUPO SBF)	2
⊞ O GLOBO	2
⊞ OFERTTISY	2
⊞ OLX	2
⊞ origo	2
⊞ PAGAR.ME PAGAMENTOS	2
⊞ PE NA AVENTURA	2
⊞ PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	2
⊞ Picpay	2
⊞ REDE DE ENSINO DOCTUM	2
⊞ Renner	2
⊞ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	2
⊞ ShopeePay	2
⊞ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	2
⊞ Uber	2
⊞ UNIMED FERJ	2
⊞ VIDRAÇARIA E SERRALHERIA BORBA LTDA	2
⊞ Will Bank	2
⊞ Zema Financeira	2
⊞	1
⊞ HOT FUNDING	1
⊞ LAURO DUTRA ROOKE NETTO	1
⊞ LEONARDO MATTOS ROOKE	1
⊞ 3GREEN TECHNOLOGY	1
⊞ 48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	1



Nome Fantasia	Total
+ 52.020.859 CRISTIANO LUIZ DA CUNHA	1
+ 53.554.357 CELIA MARIA FONSECA DE PAULA	1
+ 54.702.080 FRANCISCO IGOR DE OLIVEIRA SOUSA	1
+ 5S SOLUCOES IMOBILIARIAS	1
+ A. GOMES DE SOUZA	1
+ ABC ATACADO BRASILEIRO DA CONSTRUCAO S.A.	1
+ ABSOLUTA TAPETES	1
+ ACERVO IMOVEIS LTDA	1
+ AGORACRED	1
+ AH NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1
+ AILA MOTOS	1
+ ALF WORK CESSAO DE TITULOS COBRANCAS	1
+ ALFA AMORTECEDORES	1
+ Alicia Leite Bridi	1
+ ALLIED TECNOLOGIA S.A.	1
+ Alpargatas (Havaianas e Dupé)	1
+ ALPHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	1
+ ALVO CONSORCIOS	1
+ AME	1
+ AMERICA SERVICOS ADMINISTRATIVOS	1
+ Amil	1
+ Apple	1
+ ARTE VELHA	1
+ ARTESABOR	1
+ ASCENARIO ENERGIA	1
+ Aspecir Empréstimos	1
+ Assaí Atacadista	1
+ ATAMA MOTORS	1
+ AUDIOCLIN	1
+ AUTO ESCOLA CATEDRAL	1
+ AUTOESCOLA CONQUISTA	1
+ Avon	1
+ B.G. VIANNA LTDA	1
+ B4A	1
+ Bahamas Cred	1
+ BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.	1
+ BANCO BMG S.A	1



Nome Fantasia	Total
⊕ BANCO CSF	1
⊕ Banco Honda	1
⊕ Banco Itaubank	1
⊕ Banco PSA	1
⊕ Banco Sicoob	1
⊕ Banco Volkswagen	1
⊕ BANCO XP S.A	1
⊕ Beach Park	1
⊕ BEM BENEFICIOS	1
⊕ BEM BENEFICIOS CORRETORA E ASSESSORIA LTDA	1
⊕ beta cursos	1
⊕ BMP SCD	1
⊕ BNP BRASIL	1
⊕ BOOTPILLARBOTAS	1
⊕ Bradesco Saúde S/A	1
⊕ Bradesco Seguros	1
⊕ BRASIL INFORMATICA	1
⊕ Brasilprev Seguros e Previdência	1
⊕ BRB CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A	1
⊕ BROTHE'S TEC	1
⊕ Bruno Arbex Arantes	1
⊕ BRUNO TATA	1
⊕ BV Financeira	1
⊕ Caixa Residencial	1
⊕ CAMILLO PARTS DISTRIBUIDORA AUTOMOTIVA LTDA	1
⊕ Cardif Seguros e Garantias	1
⊕ CARNEIROS TEMPORADA	1
⊕ CARREFOUR jf	1
⊕ Cartão de Todos	1
⊕ CECILIA MARIA GOMES FONTES	1
⊕ CENTRO DE OTORRINOLARINGOLOGIA DE JF LTDA	1
⊕ Centro Educacional Espaço Mágico	1
⊕ Centro Odontológico Sorria Juiz de Fora Ltda	1
⊕ CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	1
⊕ CHIBA JUIZ DE FORA - LOJA OFICIAL 047	1
⊕ CLINICA DO DETRAN	1
⊕ CLUBE SEBRASEG	1



Nome Fantasia	Total
+ CODI ACADEMY	1
+ COLEGIO CNX BRASIL UNIDADE III	1
+ COLEGIO PIO XII	1
+ CONSORCIO LEMON ENERGIA MG	1
+ CONSÓRCIO NACIONAL RECON	1
+ Consórcio Zema	1
+ Credcesta	1
+ Creditas Sociedade de Crédito Direto	1
+ Credminas Consorcios	1
+ Credz	1
+ CULTURAL BAR	1
+ Decolar.com	1
+ DECORAR MOVEIS	1
+ DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA SERVICE	1
+ DEYE BRASIL SUPPORT CENTER	1
+ DISAL CONSÓRCIO	1
+ DISTRIBUIDORA DE MOVEIS IPANEMA LTDA	1
+ DIVINO PRODUTO	1
+ DIVISAO UOL	1
+ DM CAR SEMINOVOS LTDA	1
+ DM CARTOES PL S.A (SAO JOSE DOS CAMPOS)	1
+ DM FINANCEIRA	1
+ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
+ DM MULTIMARCAS	1
+ DMA DISTRIBUIDORA S/A	1
+ DOCTUM CAMPUS DE JUIZ DE FORA	1
+ DONNA CARIOCA	1
+ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
+ DROGARIA ARAUJO S A	1
+ DROGARIA E PERFUMARIA VILA IMPERIAL	1
+ EBANX	1
+ E-CLIK	1
+ EDUAR COMERCIAL LTDA	1
+ Electrolux - Linha Branca (fabricante)	1
+ ELECTROLUX DO BRASIL S/A	1
+ ELETRO GUIMARAES IRMAOS	1
+ EMPRESA UNIDA	1



Nome Fantasia	Total
+ E-MUNDO CASA LOJA VIRTUAL	1
+ ENCANTADORA NEGOCIOS DIGITAIS	1
+ ENERCRED	1
+ ESDEVA	1
+ ESMALTEC S/A	1
+ ESPAÇO ICE	1
+ Espaçolaser (Lasercorp)	1
+ EUDORA	1
+ EURO COLCHÕES	1
+ EUROVILLE GWM	1
+ EVERTON CESAR MORAES DA SILVA	1
+ EVOY CONSÓRCIOS	1
+ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	1
+ FACIL IMOVEIS	1
+ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
+ Farmácia Pague Menos	1
+ FAVENI - FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE	1
+ FEDAL LTDA	1
+ FEDERAL EDUCACIONAL LTDA.- UniFECAF	1
+ FELIPE ESTEVAO & EQUIPE	1
+ FISIA COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS	1
+ FONOFLEX APARELHOS AUDITIVOS LTDA	1
+ FortBrasil	1
+ FRANCIS LIFE PRODUTOS NATURAIS LTDA	1
+ Frederico Gonçalves	1
+ FUPAC	1
+ GABRIELA DA ROCHA SOUZA MIQUILITO	1
+ GAMES & CIA	1
+ Getnet	1
+ GRAN CURSOS	1
+ GRANJAS DA GIL	1
+ GRUPO LADO	1
+ GRUPO OLX	1
+ GUANABARA - MG	1
+ Guanabara - RJ	1
+ GWM BRASIL	1
+ H PLUS	1



Nome Fantasia	Total
⊕ HNT MEX INDEPENDENCIA	1
⊕ HOTEIS.COM	1
⊕ HOTEL ATLANTICO AVENIDA	1
⊕ HYPER CASH PAY LTDA	1
⊕ HYUNDAI IMOTORS	1
⊕ IBECOM	1
⊕ Icatu Seguros	1
⊕ IMIFARMA PRODUTOS FARMACEUTICOS E COSMETICOS SA	1
⊕ IMPERIO RUSTICO	1
⊕ IN GLOW - SHEIN	1
⊕ INHAUS, INHAUS INDL, INHAUS LOG, VIVANTE JAM, CONBRAS	1
⊕ INTER SPE JUIZ DE FORA 10 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊕ Investe Consultoria e Consórcios LTDA	1
⊕ IPHONE CLUB LTDA	1
⊕ Isabella Junqueira Silvério Silva	1
⊕ Itapeva XI Multicarteira FIDC NP	1
⊕ Itaú Unibanco Capitalização	1
⊕ J F CEU PLANO FUNERARIO	1
⊕ Jequití Cosméticos	1
⊕ JF DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA	1
⊕ Jose Ricardo Ribeiro Soarez	1
⊕ Jusbrasil	1
⊕ JV SILVA JUIZ BIJUTERIAS 2023 LTDA	1
⊕ KATIA HELENA SICONELLI RONCHI	1
⊕ KOIN	1
⊕ L.S. JUIZ DE FORA ALINHAMENTO E BALANCEAMENTO LTDA	1
⊕ LABORATORIO MONTE SINAI LTDA	1
⊕ LCPETS BRASIL LTDA	1
⊕ LEO MADEIRAS	1
⊕ LEVA TUDO LIDER	1
⊕ LIFE OFERTAS	1
⊕ LIMPA TELHAS	1
⊕ Localiza Seminovos	1
⊕ LOFT SOLUCOES FINANCEIRAS	1
⊕ LOGA INTERNET	1
⊕ LOJA DO MECANICO	1
⊕ LPNEGOCIOS	1



Nome Fantasia	Total
+ LUCAS MONTEZUMA	1
+ LUNNAE MODAS	1
+ LYAM DECOR COMERCIAL LTDA	1
+ M&N CESTAS BASICAS E PRODUTOS ALIMENTICIOS	1
+ MADEIRADO MOVEIS	1
+ MAGAZINE LUIZA S/A	1
+ MAGVA TECNOLOGIA	1
+ MAIS ODONTOLIFE LTDA	1
+ MARCENARIA CONSTRULAR PLANEJADOS	1
+ Maxx Car	1
+ MEDIUS PAGAMENTOS LTDA	1
+ MEGA VALE JF COSMETICOS LTDA.	1
+ MEMORIZE	1
+ META BRASIL S/C LTDA	1
+ METODO ANA MARTHA	1
+ MICROSCALP ACADEMY	1
+ MINAS MEGA COMERCIO REPRESENTACOES E SERVICOS DE DISTRIBUICAO	1
+ MINAS SYNTEKO	1
+ MINHA CASA SUA CASA LTDA	1
+ Mondial (MK Eletrodomésticos)	1
+ MONETARIE SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	1
+ MOTOROLA	1
+ MOVEIS ATENAS	1
+ MOVEIS JULIA HENRIQUES	1
+ MOVIDA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS	1
+ MULTI MOVEIS	1
+ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	1
+ Natural Mania	1
+ NOGUEIRA IMÓVEIS	1
+ NOSTRALI	1
+ NOTREDAME INTERMÉDICA	1
+ NPL IPANEMA VI	1
+ Nu Financeira	1
+ NUSAFE	1
+ O BOTICARIO	1
+ Odonto Empresas	1
+ Odontoprev	1



Nome Fantasia	Total
+ OFICINA DO TERNO	1
+ OLYMPIKUS PRO SPORTS LTDA	1
+ Omni Financeira	1
+ ON-LINE PISCINAS.COM LTDA	1
+ ORIGO ENERGIA	1
+ OURO CAR MULTIMARCAS COMERCIO E REVENDA DE VEICULOS LTDA	1
+ OURO18K RIO	1
+ OUTLET DAS FABRICAS	1
+ PAGAMENTO SEGURO	1
+ Pagbank	1
+ PAGSEGURO	1
+ PAGUEVELOZ	1
+ PANTUR TURISMO	1
+ Paulista Serviços	1
+ PAYT TECNOLOGIA E EDUCACAO DIGITAL	1
+ PERSONAL ARTE	1
+ Personalite Beauty Center	1
+ PETIT CARE - PLANO DE ASSISTENCIA PET	1
+ PETZ	1
+ PHILCO ELETRÔNICOS	1
+ PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
+ PICHAU	1
+ PLANETA	1
+ PLANETA VIDA COMERCIO DE APARELHOS ORTOPEDICOS LTDA	1
+ PONTO FRIO	1
+ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
+ POSITIVO	1
+ POUSADA LA BELLA LUNA	1
+ POUSADA NETUNO	1
+ PRIME ASSESSORIA	1
+ PRIMUS IMOBILIARIA	1
+ PROJECT CONSULTORIA	1
+ PROJETO LIBERTA-ME MISSAO SEM PAREDES LTDA	1
+ PSP PARTICIPACOES	1
+ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	1
+ QUALIBANKING	1
+ Qualicorp	1



Nome Fantasia	Total
⊕ QUALIDADE DO SONO COMERCIO DE COLCHOES LTDA	1
⊕ RANIEL LOCADORA	1
⊕ REAL CREDITO	1
⊕ Recovery	1
⊕ Rennovar Odonto	1
⊕ ROOSTER ASSESSORIA FINANCEIRA	1
⊕ Sabemi Seguradora	1
⊕ Sabin Sinai	1
⊕ SAMSUNG	1
⊕ SAMSUNG CUSTOMER SERVICE PLAZA	1
⊕ SAUDEETECH	1
⊕ SENDAS DISTRIBUIDORA	1
⊕ Senior Imóveis	1
⊕ Serasa Experian	1
⊕ SHOPPING DOS MOVEIS	1
⊕ SICREDI VALE DO JAGUARI E ZONA DA MATA RS/MG	1
⊕ SinceOdonto	1
⊕ SLM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
⊕ SOLAR ODONTOLOGIA	1
⊕ SOLIS WAREHOUSE FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS MULTISSETORIAL	1
⊕ SPEED TREINAMENTOS	1
⊕ STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	1
⊕ SudaVida (antiga Sudamerica Vida)	1
⊕ Sul América Seguros de Pessoas e Previdência	1
⊕ SUPERPAY MEIOS DE PAGAMENTOS LTDA	1
⊕ SUPORT ARCELOR MITTAL	1
⊕ TARMA MODAS DREAM STORE	1
⊕ TCL SEMP	1
⊕ TENNECO AUTOMOTIVE BRASIL LTDA	1
⊕ TITONELI VEICULOS	1
⊕ TOB DISTRIBUIÇÃO	1
⊕ TOP ASL COMERCIO DE PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA	1
⊕ TRACTA PAGAMENTO SEGURO	1
⊕ TRANSACAO SEGURA	1
⊕ TUBARAO ATACADAO	1
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	1
⊕ UME DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA	1
⊕ UNIBE	1
⊕ UNIBEN SAUDE	1
⊕ UNIC	1



Nome Fantasia	Total
⊕ UNILEVER BRASIL LTDA.	1
⊕ Unimed-BH	1
⊕ UNIVERSAL IMOVEIS	1
⊕ UNIVERSO ONLINE- UOL	1
⊕ V DINIZ CORRETORA DE IMOVEIS	1
⊕ VAMOS SORRIR	1
⊕ VERBIN SEGUROS	1
⊕ VERO SA	1
⊕ VIA CERTA FINANCIADORA	1
⊕ VIA S.A.	1
⊕ VIEIRA CRED	1
⊕ Virtual Telecom	1
⊕ VITTA.PES JUIZ DE FORA	1
⊕ Voepass Linhas Aéreas	1
⊕ Volkswagen	1
⊕ VOLPI PLANEJADOS	1
⊕ VULCABRAS SP COMERCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS	1
⊕ VX AUTO PARTS LTDA	1
⊕ XIAOMI BRASIL	1
⊕ XIAOMI DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. EM LIQUIDACAO	1
⊕ XPAY PAGAMENTOS EXPRESSOS	1
⊕ ZELLOO CONSULTORIA	1
⊕ Zurich Seguros	1
Total	1565

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	334
Renegociação / parcelamento de dívida	146
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	125
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	96
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	83
Não entrega / demora na entrega do produto	83
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	74
Cobrança após cancelamento do serviço	55
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	40
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	34
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	33
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	33
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	23
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	21
SAC - Dificuldade de contato / acesso	19
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	18
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	17
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	16
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	15
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	15
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	15
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	15
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	14
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	11
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	10
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	10
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	10
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	9
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	9
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	9
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	8
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	7
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	7
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	7

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 Pós Graduação em Ciências Econômicas

Matheus Bulle Esteves Pozes
Estagiário de Pós Graduação em Direito

Thaís Cunha Farina
Estagiária de Pós Graduação em Pedagogia

Julio Cesar do Nascimento
Estagiário de Pós Graduação em Ciências Econômicas

