

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

JULHO / 2026



PROCON
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

Secretaria
de Governo

Prefeitura
Juiz de Fora



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:

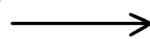
1.950 → 1.616 reclamações
 → 323 consultas simples
 → 11 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.450 tratativas por carta;
- 54 tratativas por telefone;
- 372 tratativas por audiência.*

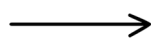
*número de audiências realizadas no mês

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.

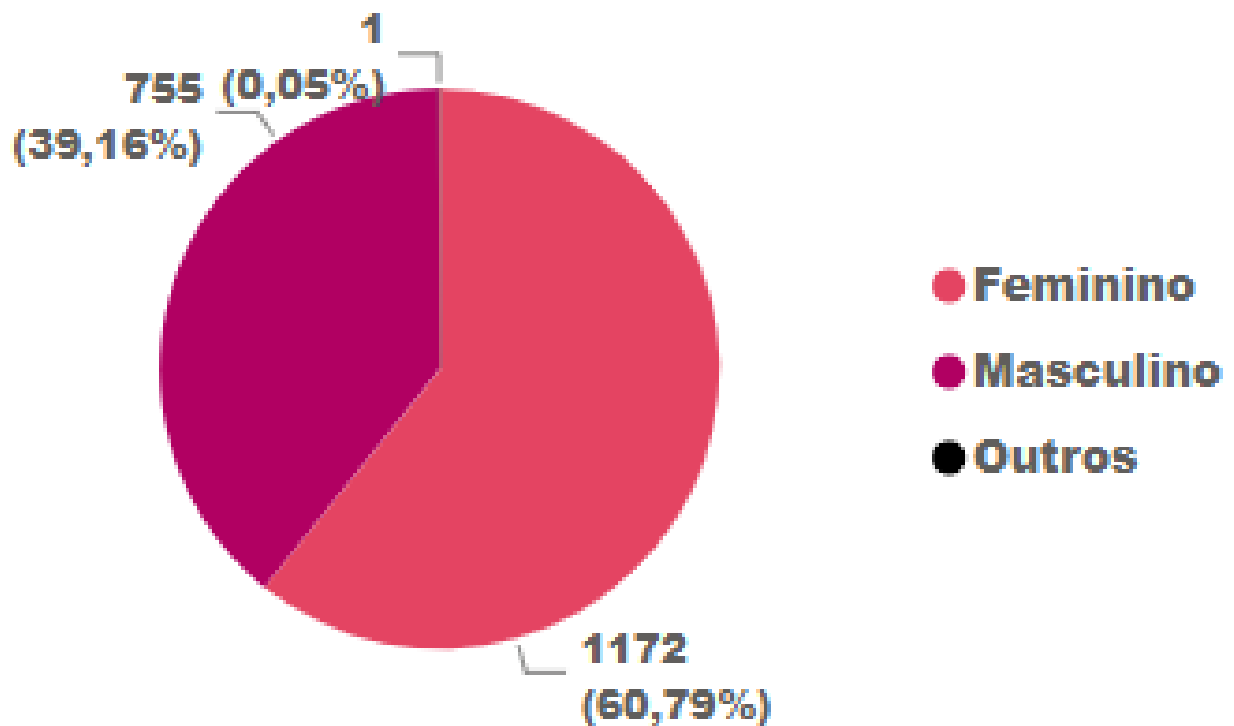
Reclamação



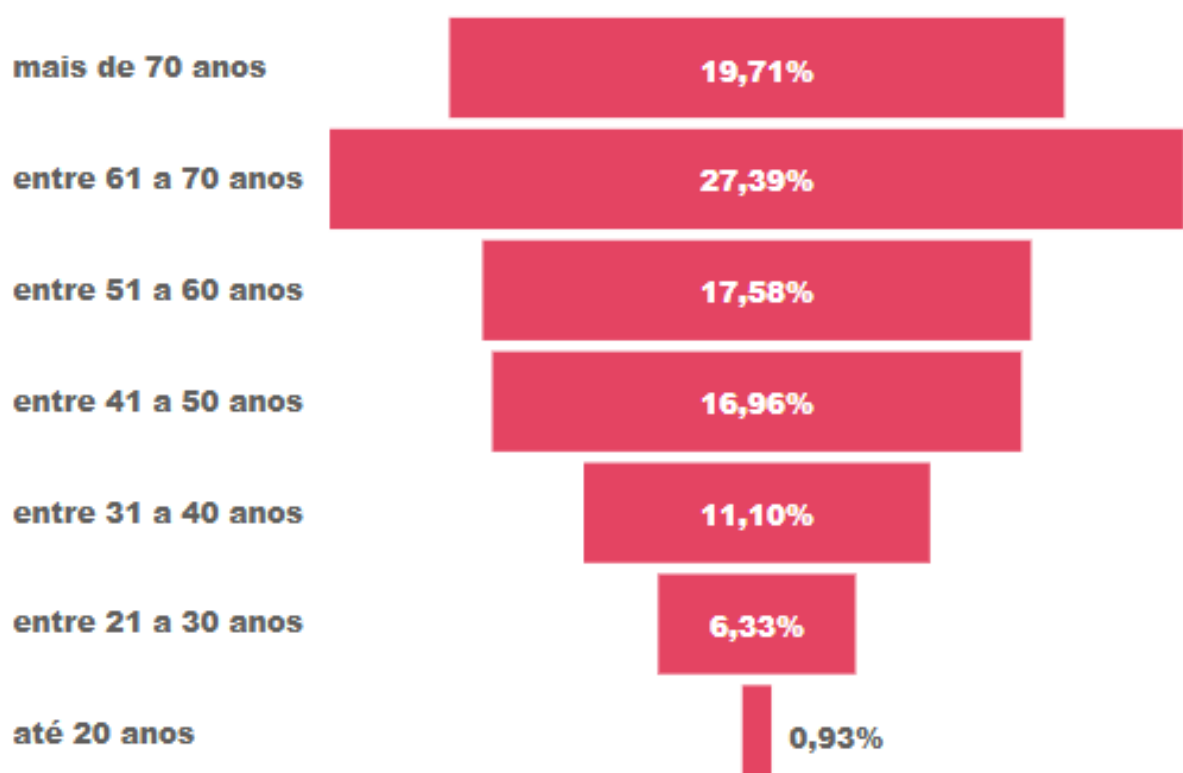
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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: 10 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: 12 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.

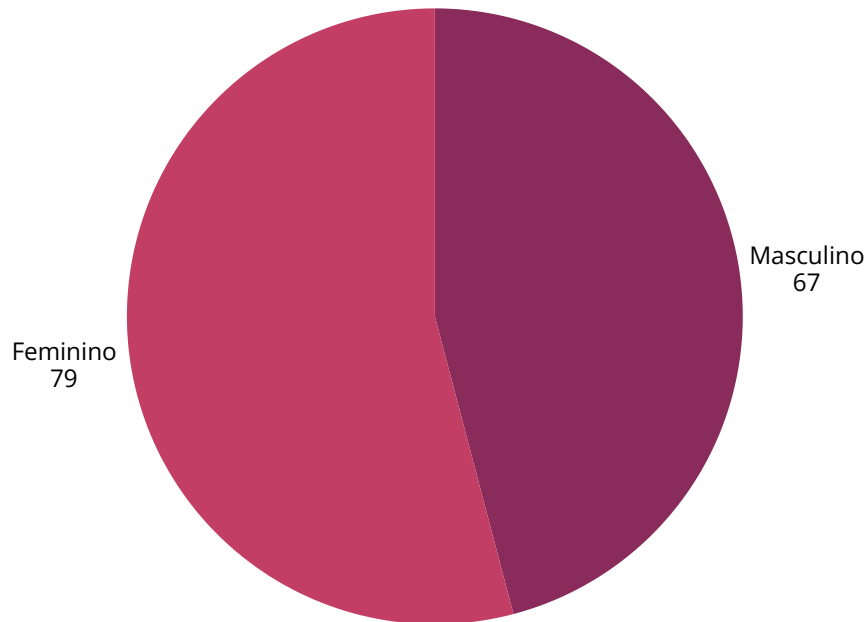
Palestras/cursos : 51 pessoas contempladas

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.

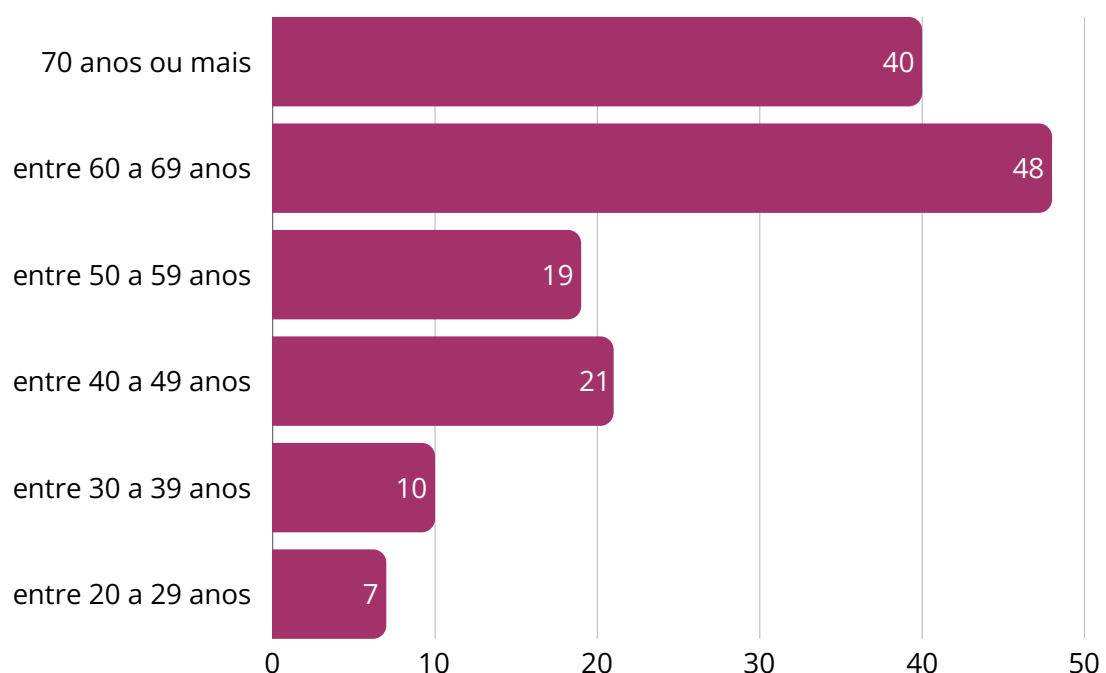
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 179 atendimentos*

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor

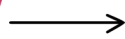


*Um mesmo(a) consumidor(a) pode ter sido atendido mais de uma vez no mesmo mês pela equipe e ter apresentado mais de uma tratativa em seu(s) atendimento(s).

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

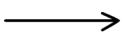
- 43 retornos
- 73 cartas
- 21 telefone
- 17 tutorias
- 16 enviados para análise
- 36 consulta simples
- 11 aguardando documentação
- 10 defensoria pública
- 22 cálculos RMC/RCC

Retorno



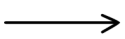
Quando é realizado um segundo atendimento com o consumidor para juntada de documentos, informações sobre reclamações abertas, andamento de processos, negociação ou aceitação de propostas encaminhadas.

Carta



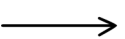
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

Telefone



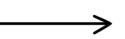
Quando a equipe do Programa de Superendividamento tenta a negociação de dívidas através de contatos exclusivos do PROCON.

Enviado para Análise



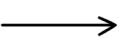
Quando o processo é direcionado para o setor de cálculo onde é realizada a análise do percentual das dívidas e despesas em relação à renda do consumidor, para encaminhamento ao setor de superendividamento.

Consulta Simples



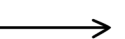
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Aguardando Documentação



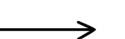
Quando o consumidor ficou de trazer algum documento essencial para a análise de sua condição financeira.

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



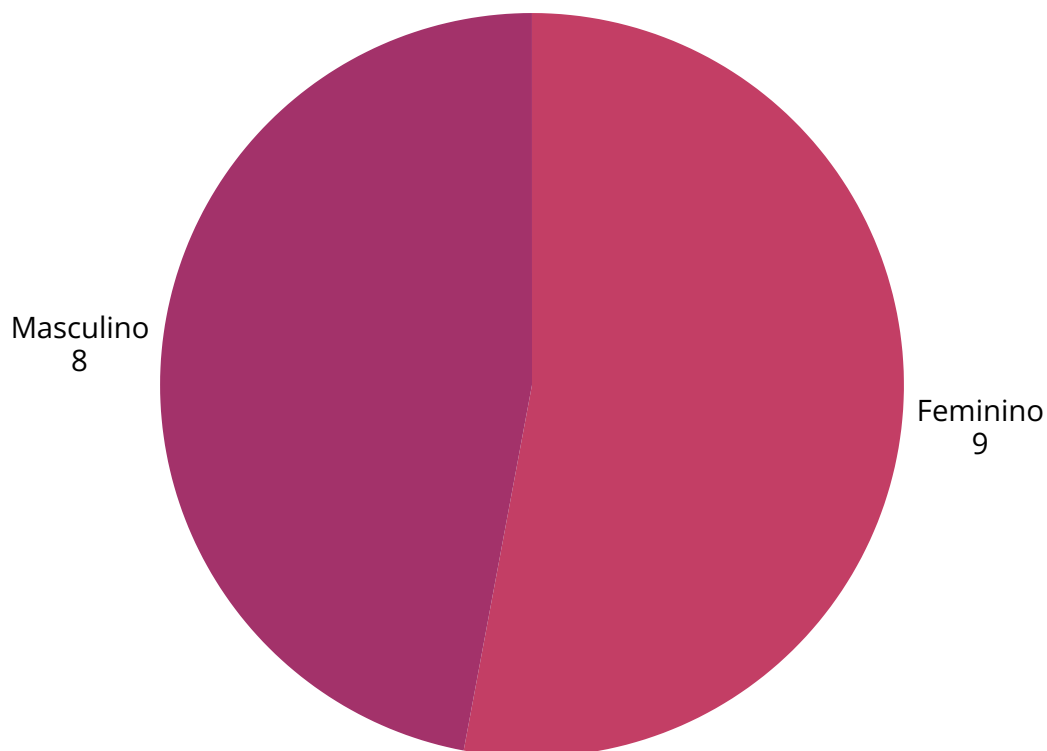
Quando é realizado o cálculo dos cartões RMC e/ou RCC para verificar se já está quitado, se há valores a receber de volta ou se possui algum saldo para pagar.

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	71
⊞ Banco Mercantil do Brasil	61
⊞ Tim	55
⊞ Vivo - Telefônica (GVT)	51
⊞ Cemig D	41
⊞ Claro	41
⊞ Banco Agibank (Agiplan)	39
⊞ Banco Santander	36
⊞ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	36
⊞ Banco Pan	33
⊞ Banco Bradesco	32
⊞ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	31
⊞ Vero S.A	30
⊞ BANCO ITAU BBA S.A.	29
⊞ Banco Itaú Unibanco	28
⊞ Caixa Econômica Federal	26
⊞ Banco do Brasil	25
⊞ Magazine Luiza	24
⊞ CESAMA	23
⊞ Mercado Livre	22
⊞ Banco Daycoval	19
⊞ Banco Bradescard S.A	17
⊞ Nubank	17
⊞ C6 Bank	15
⊞ BrasilCard	13
⊞ IGREEN ENERGY	12
⊞ Banco Crefisa	11
⊞ Shopee	11
⊞ Mercado Pago	10
⊞ BANCO PINE S/A	9
⊞ C6 Consig (Banco Ficsa)	9
⊞ Amazon.com.br	8
⊞ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	8
⊞ Luizacred	8
⊞ Carrefour	7
⊞ Crefisa	7
⊞ Facta Financeira	7
⊞ Picpay	7
⊞ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	7



Nome Fantasia	Total
⊕ Unimed Juiz de Fora	7
⊕ Banco Inbursa	6
⊕ Banrisul	6
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	6
⊕ Banco Digio	5
⊕ Banco Inter	5
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	5
⊕ CRED-SYSTEM	5
⊕ Havan	5
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	5
⊕ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	5
⊕ Algar	4
⊕ FIDC NPL II	4
⊕ LUANA LOPES DE ALMEIDA	4
⊕ MINHA CASA PLANEJADOS LTDA	4
⊕ Oi Celular	4
⊕ Paraná Banco	4
⊕ SOUDENT	4
⊕ ACESSAMED	3
⊕ AMERICANAS	3
⊕ Banco Safra	3
⊕ Banco Sicoob	3
⊕ Brastemp	3
⊕ Casas Pernambucanas	3
⊕ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	3
⊕ Elite Suprema LTDA	3
⊕ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	3
⊕ iFood	3
⊕ Infinite Pay	3
⊕ NOVA O COLCHAO.COM	3
⊕ NPL IPANEMA VI	3
⊕ ORTHOPRIDE	3
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	3
⊕ Recovery	3
⊕ Sabin Sinai	3
⊕ THEMA	3
⊕ APPMAX	2
⊕ ASSOCIACAO BOMBEIROS MIRIM VOLUNTARIO DE CAIEIRAS	2



Nome Fantasia	Total
Assurant Seguradora	2
Ativos S.A	2
BASSAMAR	2
BOM NEGOCIO ATIVIDADES DE INTERNET	2
BOMBEIRO COMPANHEIRO CIVIL MIRIM	2
Capital Consig	2
Cartões Itau	2
CASA & VIDEO	2
CASA DO CELULAR	2
Centauro	2
CLINICA ESTRUTURAR	2
COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	2
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	2
CONECTA	2
CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN	2
Consórcio Zema	2
Credsystem	2
CTBM – CENTRO DE TREINAMENTO BOMBEIRO MIRIM	2
DANIELLE GONCALVES MENDES CPF 04408553654	2
Decolar.com	2
EBAZAR.COM.BR	2
ESCOLA MINEIRA DE SEGURANCA LTDA	2
FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	2
FIDC DMCARD	2
HS CONSÓRCIOS	2
IBIS BUDGET BH AFONSO PENA	2
Inter Construtora	2
IPPEM - INSTITUTO DE PREPARACAO PRE MILITAR LTDA.	2
Itaú Unibanco Capitalização	2
Jeitto	2
JL MOVEIS E COLCHOES LTDA	2
LB ODONTOLOGIA LTDA	2
Lojas Riachuelo	2
Mapfre Seguros	2
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	2
Midway (Riachuelo)	2
Nu Financeira	2
OLX	2
origo	2

Nome Fantasia	Total
⊕ PE NA AVENTURA AGENCIA DE VIAGENS LTDA	2
⊕ PHILCO ELETRÔNICOS	2
⊕ PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	2
⊕ PIC PAY	2
⊕ PICHAU	2
⊕ Porto Seguro S/A	2
⊕ Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	2
⊕ PORTOBANK	2
⊕ Prepara Cursos	2
⊕ RAZA ÓTICAS	2
⊕ Realize	2
⊕ RUSTICO DESIGN LTDA	2
⊕ Senior Imóveis	2
⊕ SHJ	2
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	2
⊕ Unimed-BH	2
⊕ UP CASE JF	2
⊕ Velozes Net	2
⊕ WALT DISNEY	2
⊕ Will Bank	2
⊕ VIVIAN MARTINS PERANTONI RIBEIRO	1
⊕ DAIANE DA SILVA PAULINO	1
⊕ GRUPO MAGALHAES SHINERAY CENTER	1
⊕ NATALIA CANEDO ALMEIDA RODRIGUES AMBROZIO	1
⊕ SAPATELLA FREGUESIA CALCADOS E COMPLEMENTOS LTD	1
⊕ "COHAB- MG"	1
⊕ 123 Milhas	1
⊕ 123 VIAGENS E TURISMO LTDA.	1
⊕ 58.448.538 BRUNO DE ASSUMPÇÃO BORGES	1
⊕ 58.945.994 MARCIANO GUILHERME BARBOSA	1
⊕ 61.098.913 MICHAEL MEDEIROS DOS SANTOS	1
⊕ 61.993.312 KETHELLYN ALVES CALIXTO DA SILVA	1
⊕ 65.086.742 EDILAINE DA ROSA	1
⊕ 7TRADE NEGOCIOS IMOBILIARIOS	1
⊕ 99 Tecnologia	1
⊕ AB BENEFICIOS	1
⊕ ABC ATACADO	1
⊕ ABC ATACADO BRASILEIRO DA CONSTRUÇÃO S.A.	1
⊕ ACADEMIA ALTA PERFORMANCE	1



Nome Fantasia	Total
⊕ ADAMANTIUM JUIZ DE FORA EDUCACAO E TREINAMENTO LTDA	1
⊕ ADEL VEICULOS	1
⊕ AF PUBLICIDADE E ENSINO LTDA	1
⊕ Afinz (antiga Sorocred)	1
⊕ AGATE ECOMMERCE LTDA	1
⊕ AGIL	1
⊕ Águas do Rio 4	1
⊕ Air Canada	1
⊕ Aiton Silvino Possino	1
⊕ ALGAR TELECON	1
⊕ ALVO CONSORCIOS	1
⊕ ALVO SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1
⊕ American Express - Amex	1
⊕ AMERICANAS S.A.	1
⊕ Amil	1
⊕ AMOR SAÚDE	1
⊕ AOC, PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS ÁUDIO E VÍDEO	1
⊕ Apple	1
⊕ ARIAS COMPANY	1
⊕ Arlindo Do Espírito Santo	1
⊕ Associacao Mais Sol I	1
⊕ ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	1
⊕ ATACADÃO	1
⊕ ATELIE CITRIKA	1
⊕ ATS2 MARMORES E GRANITOS	1
⊕ AUDIOVOX	1
⊕ AUTO ESCOLA BRASÍLIA	1
⊕ AXION DIGITAL	1
⊕ AYMORE CFI	1
⊕ BABALOOKS	1
⊕ Bahamas Cred	1
⊕ BALANCE BOUTIQUE	1
⊕ Banco Arbi	1
⊕ BANCO BRASILEIRO DE CRÉDITO S.A	1
⊕ Banco BS2	1
⊕ Banco Original	1
⊕ Banco Votorantim	1
⊕ BancoSeguro	1
⊕ BaruCred	1



Nome Fantasia	Total
⊕ BASTOS IMOVEIS LTDA	1
⊕ Beleza na Web	1
⊕ BEM BENEFICIOS	1
⊕ BETO CARRERO WORLD	1
⊕ BGB ENTRETENIMENTO	1
⊕ BIG CLUB CARD SISTEMA DE ADMINISTRACAO	1
⊕ BigCard	1
⊕ BILHETERIA	1
⊕ BLUEFIT ACADEMIA	1
⊕ BMP SCD	1
⊕ Boa Vista Serviços S.A.	1
⊕ BOOK PLAY	1
⊕ BOOKING.COM	1
⊕ BOOT BRASIL COMERCIO DE CALCADOS LTDA	1
⊕ BORGOV	1
⊕ BR TIKTOK SHOP	1
⊕ Bradesco Auto/RE	1
⊕ Bradesco Financiamentos	1
⊕ Bradesco Saúde S/A	1
⊕ BRASA BURGUER	1
⊕ BRASIL BOSCH	1
⊕ BRB - Banco de Brasília	1
⊕ BROTHER	1
⊕ BULBE ENERGIA	1
⊕ BV Financeira	1
⊕ BYTEDANCE BRASIL TECNOLOGIA	1
⊕ CABURE VIDA CLUBE DE SEGUROS	1
⊕ CACAUSHOW	1
⊕ CALOI	1
⊕ CAMINHO DA LUX	1
⊕ CANI ON	1
⊕ Cardif Seguros e Garantias	1
⊕ CARVALHO ENERGIAS	1
⊕ CASA ATIVA	1
⊕ CASA DAS BOLSAS	1
⊕ CCM INDUSTRIA E COMERCIO DE PRODUTOS DESCARTAVEIS S.A.	1
⊕ C-COMTELECOM SERVICOS EIRELI	1
⊕ CEBRAC - ADAMANTIUM JF EDUCAÇÃO & TREINAMENTOS LTDA	1
⊕ CEDPLAN SAUDE	1



Nome Fantasia	Total
⊞ CENTEX IMOVEIS	1
⊞ CENTRAL MOVEIS UBA LTDA	1
⊞ CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES FÊNIX	1
⊞ Centro Educacional Espaço Mágico	1
⊞ Centro Universitário Unifatecie	1
⊞ CIDA SILVEIRA IMOVEIS	1
⊞ CIRCULO MILITAR DE JUIZ DE FORA	1
⊞ CLARIOS ENERGY SOLUTIONS BRASIL LTDA	1
⊞ Claro Fixo - Embratel	1
⊞ CLINICA DE FISIOTERAPIA E MEDICINA BOM PASTOR LTDA	1
⊞ CM NEGÓCIOS	1
⊞ CNP Consórcio (antiga Caixa Consórcios)	1
⊞ COMERCIAL & AGROPECUARIA GIRASSOL LTDA	1
⊞ Companhia Energy Engenharia LTDA	1
⊞ COMPANHIA GLOBAL DE SOLUCOES E INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.	1
⊞ CONSERVEX REFRIGERACAO	1
⊞ CONSORCIO COMERC ENERGIA MG	1
⊞ CONSORCIO ENECEL GERAÇÃO DISTRIBUIDORA MG	1
⊞ Consul	1
⊞ CORE - CENTRO ORAL REABILITADOR LTDA	1
⊞ Correios Sede	1
⊞ Credcesta	1
⊞ Crediativos	1
⊞ CROSS EXPERIENCE BORBOLETA LTDA	1
⊞ CT4 PRODUTOS DIGITAIS	1
⊞ CURSO LOGOS	1
⊞ DAFITI	1
⊞ DALIA VAREJO	1
⊞ DAVIDSON ANDRADE ROSA	1
⊞ DECORAÇÕES MÓVEIS LTDA	1
⊞ DECORALAR MOVEIS SANDUMONENSE LTDA	1
⊞ Dell	1
⊞ DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA SERVICE	1
⊞ DETRONIC ENERGIA	1
⊞ DIARIO DO GRANDE ABC	1
⊞ DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	1
⊞ DISNEY BRASIL	1
⊞ DISTRIBUIDORA DE MOVEIS IPANEMA LTDA	1
⊞ DIVINA LUZ SERVICOS DE ASSISTENCIA FAMILIAR POSTUMOS	1



Nome Fantasia	Total
⊕ DL ODONTOLOGIA INTEGRADA	1
⊕ DM FINANCEIRA	1
⊕ DMCARD PROCESSAMENTO DE DADOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO LTDA	1
⊕ DOLCE CASA ENXOVAL	1
⊕ DORMIR E SONHAR LTDA	1
⊕ Dotz	1
⊕ DOTZ S.A.	1
⊕ DOUTOR ONLINE	1
⊕ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
⊕ Dr. Sorriso Mais	1
⊕ DROGARIA ARAUJO	1
⊕ DROGARIA E PERFUMARIA VILA IMPERIAL	1
⊕ DROGARIA SUPER POPULAR	1
⊕ DROGARIAS PACHECO	1
⊕ E. SERV	1
⊕ EDE Editora e Distribuidora Educacional	1
⊕ EDITORA ALIANCA DIVERGENTE	1
⊕ EDP Espírito Santo	1
⊕ ELITE DIGITAL	1
⊕ EMPRESA CENTRAL-BRASILIA (DF)	1
⊕ ENERGIA DE TODOSA	1
⊕ ESPACO BEATRIZ BAGNO	1
⊕ ESPACO ELLAS	1
⊕ ESPACO FACIL	1
⊕ ESPIRAL SUPLEMENTOS	1
⊕ EUROFLEX INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES	1
⊕ Evolution Nutrition	1
⊕ EXCLUSIVA CASTOR / CASTOR EXCLUSIVE STORE	1
⊕ FABRICA DE OCULOS	1
⊕ Faculdade Anhanguera	1
⊕ FACULDADE BOOK PLAY LTDA	1
⊕ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
⊕ Faculdade UniFAHE	1
⊕ FARINELLE BIKES	1
⊕ Fatimaq	1
⊕ FEAT PRODUcoes	1
⊕ FERRO VELHO DO GAGUINHO	1
⊕ FEVER BR	1
⊕ FIDC IPANEMA VI	1



Nome Fantasia	Total
⊕ FIDC NPL2	1
⊕ FILIAL JUIZ DE FORA I	1
⊕ Financeira BRB	1
⊕ FINANCEIRA ITAU CBD S.A	1
⊕ FLAVIA S B SANTOS	1
⊕ FOLHA DE SÃO PAULO	1
⊕ FORT LUB	1
⊕ FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS MONEE I DE RESPONSABILIDADE LIMITADA	1
⊕ FUTURO SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	1
⊕ G2C ADMINISTRADORA	1
⊕ GB MAQUINAS	1
⊕ GEAP SAUDE	1
⊕ Getnet	1
⊕ GLAMOUR AUTOMOVEIS	1
⊕ GOLD NEGOCIAÇÕES	1
⊕ Google	1
⊕ GOOGLE BRASIL PAGAMENTOS LTDA.	1
⊕ GR AUTO CENTER GOIANA	1
⊕ GRUPO EDUCACIONAL FAVENI	1
⊕ GS COMERCIO E SERVICOS DE ELETRONICOS LTDA	1
⊕ HELLO KIDS	1
⊕ HIDRAUSHOP MATERIAIS HIDRAULICOS E AQUECEDORES	1
⊕ HNT COMERCIO DE HORTIFRUTIGRANJEIROS	1
⊕ HOSPITAL EVANDRO RIBEIRO	1
⊕ HOSPITAL UNIMED DR. HUGO BORGES	1
⊕ HOTEL FAZENDA E POUSADA CANARIO DA TERRA	1
⊕ HOTEL PONTAL TIRADENTES	1
⊕ Hotmart	1
⊕ HUBLA	1
⊕ HYUNDAI IMOTORS	1
⊕ Icatu Seguros	1
⊕ Ideal Veículos Comércio e Consignação (Adel Veículos)	1
⊕ IEDUC - INSTITUTO DE EDUCACAO E CULTURA S/A	1
⊕ IGUASPORT LTDA	1
⊕ Imobiliária Dias	1
⊕ IN GLOW - SHEIN	1
⊕ INCREMENTUM	1
⊕ INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1



Nome Fantasia	Total
⊕ INGRESSE	1
⊕ INSTITUTO EDUCACIONAL CAMPOS ELISEOS - IECE	1
⊕ INTER SPE JUIZ DE FORA	1
⊕ INTER SPE JUIZ DE FORA 25 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊕ Itaú Seguros	1
⊕ IVI ENERGIA S.A	1
⊕ J F CEU PLANO FUNERARIO	1
⊕ J. GUERRA DE MELO EIRELI	1
⊕ JET MOTOS PREPARACOES	1
⊕ JETSMART AIRLINES	1
⊕ JF REFRIGERAÇÃO	1
⊕ JL SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	1
⊕ Kalunga	1
⊕ Katia Cristina dos Reis Silva	1
⊕ KOIN	1
⊕ KURUMÁ VEICULO	1
⊕ LANK	1
⊕ LATAM AIRLINES	1
⊕ LAVE E PASSE LAVANDERIA	1
⊕ Ieroy	1
⊕ LG Electronics	1
⊕ LIFEMED CLINICA & EXAMES	1
⊕ LKS DISTRIBUIDORA	1
⊕ LLZ GARANTIDORA	1
⊕ Localiza Seminovos	1
⊕ LOCAMED JF	1
⊕ LOCAMERICA RENT A CAR S.A	1
⊕ Loja Consul	1
⊕ Loja Electrolux	1
⊕ LOJAS MARISA	1
⊕ Lorenzetti	1
⊕ LUCIANO IMOVEIS	1
⊕ LUIZ EMPREENDIMENTOS	1
⊕ LUIZA BARCELOS	1
⊕ Luizaseg	1
⊕ LUMMAN CALÇADOS	1
⊕ Lydiane Aparecida Nunes Ferreira	1
⊕ MAGAZINEMETA	1
⊕ Magno Alexandre	1



Nome Fantasia	Total
⊕ MAIS ODONTOLIFE	1
⊕ Marchesoni	1
⊕ MAREE	1
⊕ Maria Aparecida Felisberto Silveira	1
⊕ MAXXCAR - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECAO	1
⊕ MEDINA DE ANDRADE COMÉRCIO DE PISCINAS E ACESSÓRIOS LTDA	1
⊕ Mega Obra Construções LTDA	1
⊕ METLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS	1
⊕ MIDEA DO BRASIL	1
⊕ MIL BOLHAS	1
⊕ MINAS ANILHAS EIRELI	1
⊕ MINHA CASA SUA CASA LTDA	1
⊕ MOVA SOCIEDADE DE EMPRESTIMO ENTRE PESSOAS	1
⊕ Moveis Martins	1
⊕ MOVIDA RENT A CAR	1
⊕ MP CORP DIGITAL LTDA	1
⊕ MRV Engenharia	1
⊕ MRV MRL RJ E GRANDE RIO INCORPORACOES LTDA	1
⊕ MULTIVERSO BRASIL LTDA	1
⊕ MUNIZ AUTO CENTER	1
⊕ MVN CENTRO DE TREINAMENTO FISICO LTDA	1
⊕ MYSA S/A (ABC da Construção)	1
⊕ NASA BOX	1
⊕ NATURA	1
⊕ Nelio Marcato	1
⊕ NEON FINANCEIRA	1
⊕ NETFLIX	1
⊕ Netshoes	1
⊕ NIO MEIOS DE PAGAMENTO	1
⊕ NOGUEIRA IMÓVEIS	1
⊕ NOVA BRASIL NEGOCIOS	1
⊕ NOVO PARQUE DA SAUDE LTDA	1
⊕ NUTRIVERA GROUP LTDA	1
⊕ O COLCHAO.COM - JULIA COLCHÕES LTDA	1
⊕ O GLOBO	1
⊕ OBOTICÁRIO	1
⊕ OBRAX USINADO INOVA SIMPLES (I.S.)	1
⊕ ODONTO COMPANY JUIZ DE FORA - CENTRO	1
⊕ OINCASH	1



Nome Fantasia	Total
⊕ Omni Financeira	1
⊕ ORALTOP JUIZ DE FORA	1
⊕ Órigo Energia	1
⊕ ORTOBOM COLCHÕES - INDÚSTRIA BRASILEIRA DE COLCHÕES E ESPUMA DE POLIURETANO LTDA	1
⊕ Oster e Cadence - JCS Brasil Eletrodomésticos	1
⊕ OTICAS PRECISAO	1
⊕ OTRIS	1
⊕ P. K. MATERIAIS DE CONSTRUCAO	1
⊕ PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
⊕ PANASONIC	1
⊕ Parati Crédito Financiamento e Investimento	1
⊕ Paschoalotto Serviços Financeiros	1
⊕ PAYCORP MAX LTDA	1
⊕ PAYJOY DO BRASIL LTDA.	1
⊕ PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1
⊕ PAYPI	1
⊕ PÉS SEM DOR	1
⊕ Pet love	1
⊕ PJBANK	1
⊕ PLANETA	1
⊕ PLASTIC CENTER	1
⊕ PNEU & CIA AUTO CENTER LTDA	1
⊕ PORTO SEGURO CONSÓRCIOS	1
⊕ PÓS ODONTO SUPREMA	1
⊕ Positivo Informática	1
⊕ Positivo Tecnologia	1
⊕ POSTAL SAÚDE	1
⊕ PRIVALIA	1
⊕ PROGAS	1
⊕ PUMA SPORTS	1
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	1
⊕ Qualicorp	1
⊕ QUERO EDUCACAO	1
⊕ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	1
⊕ RA VEÍCULOS	1
⊕ RAVI ROGOWSKI	1
⊕ REDE DE ENSINO DOCTUM	1
⊕ RENATA CRISTINA SANTOS DE PAULA 04319415647	1



Nome Fantasia	Total
⊕ Renner	1
⊕ RENTCARS, RENTCARS.COM, RENTCARS.COM.BR	1
⊕ RIE NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1
⊕ RIVER MOTOS	1
⊕ ROB SOL INDUSTRIA	1
⊕ RPC BIKE STORE	1
⊕ RUDINEY ANTONIO COSME DA SILVA	1
⊕ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
⊕ SANTA CRUZ ODONTOLOGIA MULTISAUDE	1
⊕ SANTA SUZANA	1
⊕ Santander Auto	1
⊕ SAPATARIA NET	1
⊕ SC MINAS TRANSPORTES	1
⊕ SEASONOVAL BRAZIL INFORMATION SERVICES	1
⊕ SEMP TCL	1
⊕ SER - CLINICA DE SAUDE E BEM ESTAR	1
⊕ SERRALHERIA CANAA	1
⊕ SICOOB CREDICOM	1
⊕ SICOOB UNI SUDESTE	1
⊕ Sicredi	1
⊕ SINAIIMAGEM	1
⊕ SINTONIA Malas, Bolsas e Acessórios	1
⊕ SKY Banda Larga	1
⊕ SLM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
⊕ SOLUFIN SOLUCOES FINANCEIRAS LTDA	1
⊕ SORRENTOS COSMETICOS E PERFUMARIA LTDA	1
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
⊕ SOUL ACADEMIA	1
⊕ SOUZA E CIPRIANO	1
⊕ STELLANTIS AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	1
⊕ SUDA CLUB	1
⊕ Suhai Seguradora	1
⊕ SUPERMERCADOS BH	1
⊕ SUX MOBILE (FILIAL)	1
⊕ SYNAPCOM COMERCIO ELETRONICO LTDA	1
⊕ TAAG	1
⊕ TAG LIVROS	1
⊕ TAPEVA XII MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS (Itapeva Recuperação de Créditos)	1
⊕ TCL SEMP	1



Nome Fantasia	Total
⊕ TecBan	1
⊕ TECNO PLAY	1
⊕ TH STORE	1
⊕ THAMIRES NAILS	1
⊕ THARMA VERTICE WEAR	1
⊕ THEMA VEICULOS	1
⊕ TICTO TECNOLOGIA	1
⊕ TIKTOK SHOP BR	1
⊕ TITONELI VEICULOS	1
⊕ TROPICAL DISTRIBUIDORA	1
⊕ UBÁ MÓVEIS	1
⊕ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
⊕ UME - UNIAO MARINGAENSE DE ENSINO	1
⊕ UME DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	1
⊕ UNIBE	1
⊕ UNIBEN ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	1
⊕ UNIBEN SAUDE	1
⊕ ÚNICA PETRÓPOLIS	1
⊕ UNICESUMAR	1
⊕ UNIDAS LOCADORA	1
⊕ UNIDAS LOCADORA S.A.	1
⊕ UNIMED LESTE FLUMINENSE	1
⊕ UNIVERSAL IMOVEIS	1
⊕ Universidade Cruzeiro do Sul	1
⊕ Universidade Vale do Rio Verde de Três Corações	1
⊕ UNIVERSO DAS PECAS	1
⊕ VALOR FINANCIAMENTOS	1
⊕ VE REPRESENTAÇÕES	1
⊕ VELOTAX	1
⊕ VERO	1
⊕ VIA S.A.	1
⊕ VIA VAREJO S/A	1
⊕ VIAGENS INCOMUM	1
⊕ VIDRACARIA STILO	1
⊕ Visa do Brasil	1
⊕ VISION FORMATURAS	1
⊕ VITA SUPLEMENTOS	1
⊕ Vitória Motors Jeep	1
⊕ VIVACAR	1
⊕ VOGUE IMPORTACAO E EXPORTACAO TELEFONIA LTDA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Volkswagen	1
⊕ WINE 2C	1
⊕ Wiser Educação (Wise Up, Number One, MeuSucesso.com e Buzz Editora)	1
⊕ WKL MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	1
⊕ YAMAHA MOTOR DO BRASIL	1
⊕ YPE	1
⊕ Zurich Santander Seguros	1
⊕ Zurich Seguros	1
Total	1.616

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Renegociação / parcelamento de dívida	267
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	202
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	135
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	99
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	85
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	76
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	61
Não entrega / demora na entrega do produto	44
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	34
Cobrança após cancelamento do serviço	33
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	30
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	29
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	28
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	26
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	22
Clonagem, fraude, furto e roubo	21
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	21
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	18
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	17
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	16
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	16
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	16
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	15
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	15
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	13
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	13
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	12
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	12
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	12
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	12
SAC - Dificuldade de contato / acesso	11
Má qualidade do serviço	10
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	10

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