

PROCON EM NÚMEROS

**FOCO NO
PROCONSUMIDOR**

MAIO 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:

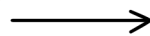
1.188 → 1.097 reclamações
 → 85 consultas simples
 → 6 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.002 tratativas por carta;
- 13 tratativas por telefone;
- 407 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.

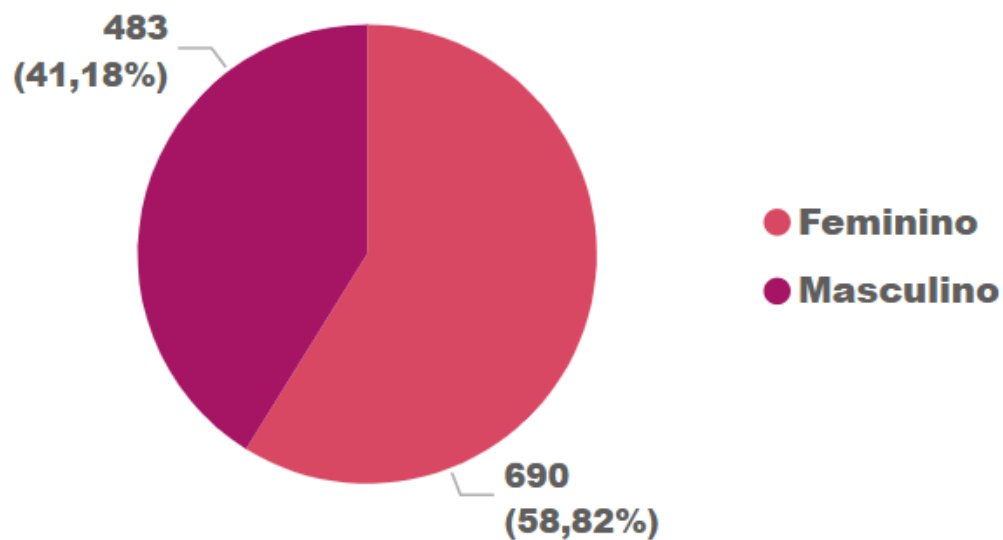
Reclamação



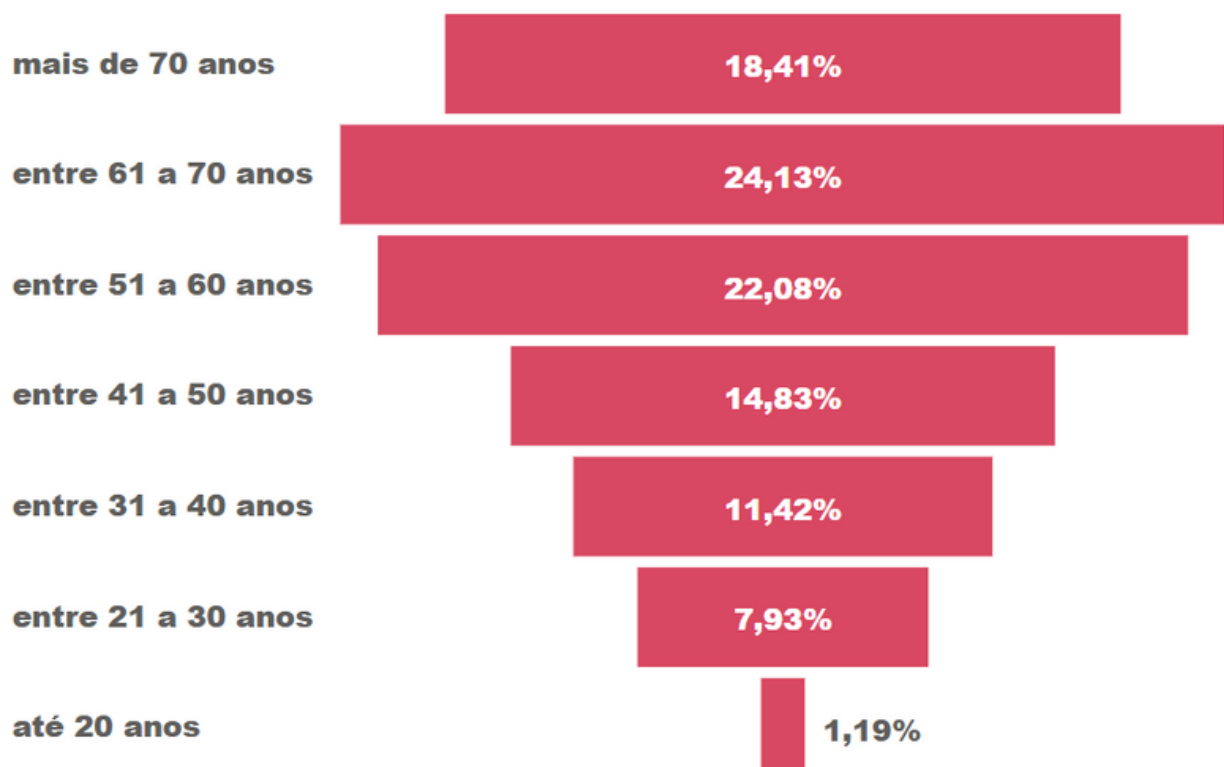
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
+ Tim	41
+ Banco Mercantil do Brasil	40
+ Banco BMG	38
+ Caixa Econômica Federal	30
+ Cemig D	29
+ Banco Agibank (Agiplan)	28
+ Banco Itaú Unibanco	27
+ Vivo - Telefônica (GVT)	24
+ Oi Celular	23
+ Banco Pan	22
+ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	21
+ BANCO ITAU BBA S.A.	20
+ Claro	20
+ Oi	20
+ Banco Santander	19
+ Banco Bradesco	17
+ Vero S.A	17
+ CESAMA	16
+ Banco do Brasil	15
+ BrasilCard	15
+ Facta Financeira	15
+ Magazine Luiza	14
+ Mercado Livre	13
+ ARS COMERCIO DE MOVEIS E SERVICOS	12
+ Luizacred	11
+ Nubank	11
+ Banco Bradescard S.A	10
+ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
+ HOTEL URBANO - HURB	8
+ Banco Daycoval	7
+ Carrefour	7
+ Carrefour Soluções Financeiras (cartão)	7

Nome Fantasia	Total
+ Itaú Consignado	7
+ Mercado Pago	7
+ Banco Inbursa	6
+ Oi TV	6
+ Uber	6
+ Americanas	5
+ Banco Inter	5
+ C6 Consig (Banco Ficsa)	5
+ Mercantil do Brasil Financeira	5
+ MILETO TECNOLOGIA SA	5
+ Banco Digio	4
+ Banrisul	4
+ C6 Bank	4
+ Crefisa	4
+ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	4
+ Inter Construtora	4
+ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	4
+ Sem Parar	4
+ Shopee	4
+ Algar	3
+ Banco Crefisa	3
+ Banco Master (antigo Banco Máxima)	3
+ Banco Safra	3
+ BOOKING.COM	3
+ Capital Consig	3
+ Cartão de Todos	3
+ IN GLOW - SHEIN	3
+ LADO ROSA E LADO FIT	3
+ Latam Airlines Brasil (Tam)	3
+ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	3
+ SHOPPING DOS MOVEIS	3
+ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	3
+ Unimed Juiz de Fora	3
+ *****	2

Nome Fantasia	Total
+ AGIL	2
+ Air France	2
+ APPMAX	2
+ Bahamas Cred	2
+ Banco Olé Consignado (EMPRESA BAIXADA)	2
+ BRASILBUS	2
+ Brastemp	2
+ Cartões Itau	2
+ COMERCIAL SUDESTE FILIAL JF	2
+ Correios Sede	2
+ CRED-SYSTEM	2
+ CVC BRASIL	2
+ Decolar.com	2
+ DROGARIA PACHECO	2
+ EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	2
+ Faculdade Anhanguera	2
+ FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	2
+ FIDC DMCARD	2
+ Gol Linhas Aéreas	2
+ Google	2
+ IMPERIO RUSTICO	2
+ Itaú Unibanco Capitalização	2
+ LG Electronics	2
+ Maxx Car	2
+ Midway (Riachuelo)	2
+ MONDIAL	2
+ MULTIMARCAS CONSORCIOS	2
+ NOVA O COLCHAO.COM	2
+ OLX	2
+ origo	2
+ Paraná Banco	2
+ PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA	2
+ Picpay	2
+ RADIANTE DECOR	2
+ Santander Financiamentos (Aymoré)	2

Nome Fantasia	Total
☐ SUPERMERCADOS BH	2
☐ Zurich Seguros	2
☐ ARTHUR LAGE BAX	1
☐ CASAS BRASILEIRA	1
☐ SILAS DA SILVA MACHADO	1
☐ 2Y TEMPER	1
☐ 47.711.102 NATALIA CANEDO ALMEIDA RODRIGUES	1
☐ ABC	1
☐ ADIDAS DO BRASIL	1
☐ AFYA PARTICIPACOES S.A.	1
☐ Agibank Financeira	1
☐ Allianz Seguros	1
☐ Alpargatas (Havaianas e Dupé)	1
☐ ALUGA FACIL IMOVEIS EIRELI	1
☐ AMALFI COMERCIO DE SUPLEMENTOS	1
☐ AMBEC	1
☐ Americanas S.A. (Matriz)	1
☐ Americanas.com	1
☐ ANJUN EXPRESS LOGISTICA E TRANSPORTES LTDA	1
☐ ANTONIOS	1
☐ ARC4 GESTÃO DE ATIVOS	1
☐ ASSISTENCIA TECNICA NOVO LAR LTDA	1
☐ ASSOCIACAO DESPERTA ENERGIA MINAS GERAIS I - GERACAO COMPARTILHADA DE ENERGIA	1
☐ ASTEC INCLUSÃO ASSISTIVA LTDA - EPP	1
☐ ATELIE VELARIS	1
☐ ATIVOS FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS DE CLASSE UNICA ABERTA DE RESP LIMITADA	1
☐ AUTO ESCOLA CATEDRAL	1
☐ AUTO PECAS ROMA LTDA	1
☐ Azul Linhas Aéreas	1
☐ B.G. VIANNA LTDA	1
☐ BANCO PINE S/A	1
☐ Banco Volkswagen	1
☐ Banco Votorantim	1

Nome Fantasia	Total
☐ BancoSeguro	1
☐ BB Seguros	1
☐ BLUE ASSIST	1
☐ BN ASSESSORIA P G LTDA	1
☐ BoA	1
☐ BOSS MIDIA	1
☐ Bradesco Financiamentos	1
☐ Bradesco Seguros	1
☐ BRASIL BUS TRANSPORTES	1
☐ Bretas	1
☐ BRISA ONIBUS S.A	1
☐ BRVITA COMERCIO DE SUPLEMENTOS EIRELI	1
☐ Buser Brasil	1
☐ BV Financeira	1
☐ Caixa Residencial	1
☐ Caixa Vida e Previdência (Incorporação XS2 Vida e Previdência)	1
☐ CAMA INBOX	1
☐ CAMORRA TÊNIS	1
☐ CAPS INVESTIMENTOS LTDA	1
☐ CASA & VIDEO	1
☐ CASA DO CELULAR	1
☐ CASA DO IPHONE J F LTDA	1
☐ CASA DOS COLCHOES	1
☐ Casas Pernambucanas	1
☐ C-COMTELECOM SERVICOS EIRELI	1
☐ CEBRAC - ADAMANTIUM JF EDUCAÇÃO & TREINAMENTOS LTDA	1
☐ Centauro.com.br	1
☐ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	1
☐ CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	1
☐ CGS DEPILACAO LTDA	1
☐ CIA DO AR LTDA	1
☐ CLAVE INTERNET	1
☐ Colégio Conexão	1
☐ COLEGIO CRISTO REDENTOR	1
☐ Coliseu Academia - Unidade São Mateus	1

Nome Fantasia	Total
+ COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	1
+ Consórcio Nacional Chevrolet	1
+ CONSÓRCIO NACIONAL CNK	1
+ CONSTANCE	1
+ CONSTANCE JUIZ DE FORA	1
+ CONSTRULAR PLANEJADOS	1
+ Consul	1
+ COOPERATIVA COGECOM	1
+ COOPERATIVA TERENAS ENERGIA	1
+ COR E CONSTRUCAO	1
+ CORDILHEIRA BRASIL NEGOCIOS DIGITAIS	1
+ CPX DISTRIBUIDORA S/A	1
+ Credicard	1
+ Cristiano Ferreira Valetim	1
+ CULTURAL BAR	1
+ DAKAZA MOVEIS	1
+ DEISE KELLY ALVES DE OLIVEIRA	1
+ DETRONIC ENERGIA	1
+ DEVANLAY VENTURES DO BRASIL COMERCIO, IMPORTACAO, EXPORTACAO E PARTICIPACOES LTDA.	1
+ DIVINO GOLE ESPETARIA E CERVEJARIA	1
+ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
+ DMA DISTRIBUIDORA S/A	1
+ DOMAIN	1
+ DOUTOR HERNIA JUIZ DE FORA	1
+ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
+ Dr. Sorriso Mais	1
+ DROGARIA ARAUJO	1
+ EASY SERVICOS	1
+ EBAZAR.COM.BR	1
+ EDITORA BAILER BOOKS	1
+ ELECTROLUX DO BRASIL S/A	1
+ ELEGANCE NOIVAS	1
+ ELETROSID SOLUCOES ELETRICAS LTDA	1
+ EMIVE PATRULHA 24 HORAS	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Enel Distribuição Rio (Ampla)	1
⊕ Entre Mares Turismo	1
⊕ ENTRO EDUCACIONAL ESPAÇO MAGICO	1
⊕ ESCOLA MINEIRA DE SEGURANCA LTDA	1
⊕ ESTACIONAMENTO SHOPPING JD. NORTE	1
⊕ Evolution Nutrition	1
⊕ EXPEDICAO ARCELOR MITAL	1
⊕ Fabio da Silva Marinho	1
⊕ FACEBOOK SERVICOS	1
⊕ FACULDADE BOOK PLAY LTDA	1
⊕ FAVO CULTURAL	1
⊕ FENIX CENTRO DE ENSINO	1
⊕ FORTEC	1
⊕ FRIOVIX	1
⊕ GEAP SAUDE	1
⊕ GENIAL COMPANY	1
⊕ GESTAUTO	1
⊕ GOGIPSY E/OU GOGIPSY BRASIL	1
⊕ GRAN EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA	1
⊕ GRUPO ELLOCAR	1
⊕ GUANABARA - MG	1
⊕ HAVAN	1
⊕ HELP INFORMATICA JF	1
⊕ HOKA	1
⊕ HUGHESNET LESTE	1
⊕ IGREEN ENERGY	1
⊕ IMPERIO RUSTICO MOVEIS LTDA	1
⊕ INBRANDS S.A	1
⊕ Infinite Pay	1
⊕ INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1
⊕ INGRESSO DIGITAL	1
⊕ INOVA INCORPORADORA 1 SPE LTDA	1
⊕ INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR DA REGIAO SERRANA	1
⊕ INTER SPE JUIZ DE FORA 15 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊕ INTERLASER	1
⊕ INVEST IMÓVEIS	1

Nome Fantasia	Total
+ ITAPEVA VII FIDC NP	1
+ Itatiaia	1
+ Itaú Seguros	1
+ ITEV	1
+ JA BOM CLIMA CONTRUCOES	1
+ JAMEF ENCOMENDAS URGENTES	1
+ JBK SUPLEMENTOS	1
+ JOYO TECNOLOGIA BRASIL	1
+ Kessler	1
+ KR Comércio e Serviços	1
+ L.S. JUIZ DE FORA ALINHAMENTO E BALANCEAMENTO LTDA	1
+ LARANJEIRA PRODUCOES ARTISTICAS	1
+ LATAM AIRLINES	1
+ LB ODONTOLOGIA LTDA	1
+ LG ELECTRONICS DO BRASIL	1
+ LOCALIZA RENT A CAR SA	1
+ LOCJET	1
+ Loja Morada Chique Ltda	1
+ LOJA OMINEY	1
+ LOJAS REDE COMERCIAL LTDA	1
+ Lojas Riachuelo - Online	1
+ LOJAS YOGUI	1
+ LR FOOTWEAR INDUSTRIA E COMERCIO DE CALCADOS EIRELI	1
+ LUANA CURSOS	1
+ Luciana Teperino de Araújo	1
+ LV SAUDE	1
+ M LUCAS ENGENHARIA	1
+ M MARTIN	1
+ M2 TRADE DISTRIBUIDORA, IMPORTADORA E EXPORTADORA LTDA	1
+ MadeiraMadeira	1
+ Magazineluiza.com	1
+ Mapfre Seguros	1
+ MARCENARIA MATTOS	1
+ MAXFAMA	1
+ MEDIC MAIS	1
+ MEGA MÓVEIS JUIZ DE FORA	1

Nome Fantasia	Total
+ MINHA CASA SUA CASA LTDA	1
+ MOMENTUM ECOM	1
+ Motorola Brasil	1
+ MOVIDA RENT A CAR	1
+ MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.	1
+ MV & RF COLCHÕES	1
+ MVN PERSONAL STUDIO	1
+ NACIONAL DISTRIBUIDORA	1
+ NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	1
+ NOGUEIRA IMOVEIS LTDA	1
+ NPL IPANEMA VI	1
+ Nu Financeira	1
+ Odontoprev	1
+ OLX ATIVIDADES DE INTERNET	1
+ ONE-B DIGITAL COSMETCS LTDA - CAT ESTRADA TENENTE MARQUES 1818	1
+ Oral Unic	1
+ ORTHOPRIDE	1
+ OSAKA	1
+ OSEL (UNISA)	1
+ OTICAS LUISA	1
+ OUD COSMETICOS LTDA	1
+ OYO BRASIL	1
+ Pagbank	1
+ PAGSEGURO	1
+ PAGSEGURO INTERNET	1
+ PAPA-LEGUAS ENTREGAS	1
+ Paschoalotto Serviços Financeiros	1
+ PAY SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA	1
+ PAYFLEX	1
+ PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS	1
+ PB Estacionamento	1
+ PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	1
+ PHILCO ELETRÔNICOS	1
+ PHOENIX	1
+ PHOENIX SOLUCOES FINANCEIRAS	1
+ PICORELLI TURISMO LTDA	1

Nome Fantasia	Total
+ Pint Lar	1
+ PITAGORAS AMPLI	1
+ PLAY CITY	1
+ POSITIVO NACIONAL FRC	1
+ POSITIVO NACIONAL HOLDING LTDA	1
+ PRATYQUE FITNESS	1
+ PRECONENGE	1
+ PULG BOOK	1
+ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	1
+ QuatroFolhas	1
+ Razor Computadores	1
+ REALCE	1
+ Recargapay	1
+ Rede	1
+ Renner	1
+ RIVER MOTOS	1
+ Roku Eletrônicos	1
+ RTE RODONAVES	1
+ Sabemi Seguradora	1
+ Sabin Sinai	1
+ SAFARI IRA	1
+ SAINT GERMAIN VEICULOS	1
+ Santander Auto	1
+ SAPATINI ECOMMERCE LTDA	1
+ SCHULZ COMPRESSORES	1
+ Senior Imóveis	1
+ SHOPPING JARDIM NORTE	1
+ SIGA PREGAO	1
+ Smartfit Escola de Ginastica e Dança	1
+ Smiles	1
+ SOFÁ NA CAIXA	1
+ SOPEDRAS	1
+ SOUDENT	1
+ SOUSA DE OLIVEIRA CLUBE DE BENEFICIOS	1
+ SPC Brasil	1
+ SPV JUIZ DE FORA	1
+ SUPERMERCADO BAHAMAS	1



Nome Fantasia	Total
☒ SUPERSIM ANALISE DE DADOS E CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA.	1
☒ TARCISIO GUERRA	1
☒ TCR IMAGEM	1
☒ TECNOMANIA	1
☒ TMB Educação e Serviços Ltda	1
☒ Tokio Marine	1
☒ TOP CEL	1
☒ Toyota	1
☒ TRACTA PAGAMENTO SEGURO	1
☒ Transportadora Turística Suzano LTDA	1
☒ Triunfo	1
☒ UAI STORE MOBILE	1
☒ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
☒ UNIAO PRIMOS PANIFICADORA LTDA	1
☒ UNIASSELVI	1
☒ Unimed-BH	1
☒ UNIVERSAL IMOVEIS	1
☒ Universo	1
☒ UNSBRAS - UNABRASIL	1
☒ USOASSIM STORE	1
☒ VEM Q" TEM ACESSORIOS PARA CELULAR E ARMARINHO	1
☒ VERBIN SEGUROS	1
☒ ViajaNet	1
☒ VISIONARY PUBLICY	1
☒ VITOR EMANUEL DE CARVALHO SOUZA	1
☒ VIVAPLUS SAÚDE PARA VIVER	1
☒ Voepass Linhas Aéreas	1
☒ Volkswagen	1
☒ Will Bank	1
☒ WILLIAN OLIVER DOS SANTOS DA SILVA 71606318462	1
☒ YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	1
☒ YELUM SEGURADORA	1
☒ ZAJLZJ COMERCIO LTDA	1
☒ ZAMIX MULTIPLAY TELECOMUNICAÇÕES LTDA	1

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	158
Renegociação / parcelamento de dívida	141
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	131
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	76
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	59
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	53
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	51
Não entrega / demora na entrega do produto	49
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	36
Cobrança após cancelamento do serviço	25
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	24
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	22
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	22
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	16
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	14
SAC - Dificuldade de contato / acesso	14
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	13
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	12
Clonagem, fraude, furto e roubo	11
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	11
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	10
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	9
Má qualidade do serviço	9
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	9
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Dificuldade de contato / demora no atendimento	8
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	7
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	7
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	7
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	6
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	6

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

