

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

MARÇO / 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:

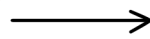
1.698 → 1.447 reclamações
→ 239 consultas simples
→ 12 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.338 tratativas por carta;
- 26 tratativas por telefone;
- 409 tratativas por audiência.*

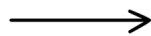
*número de audiências realizadas no mês

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.

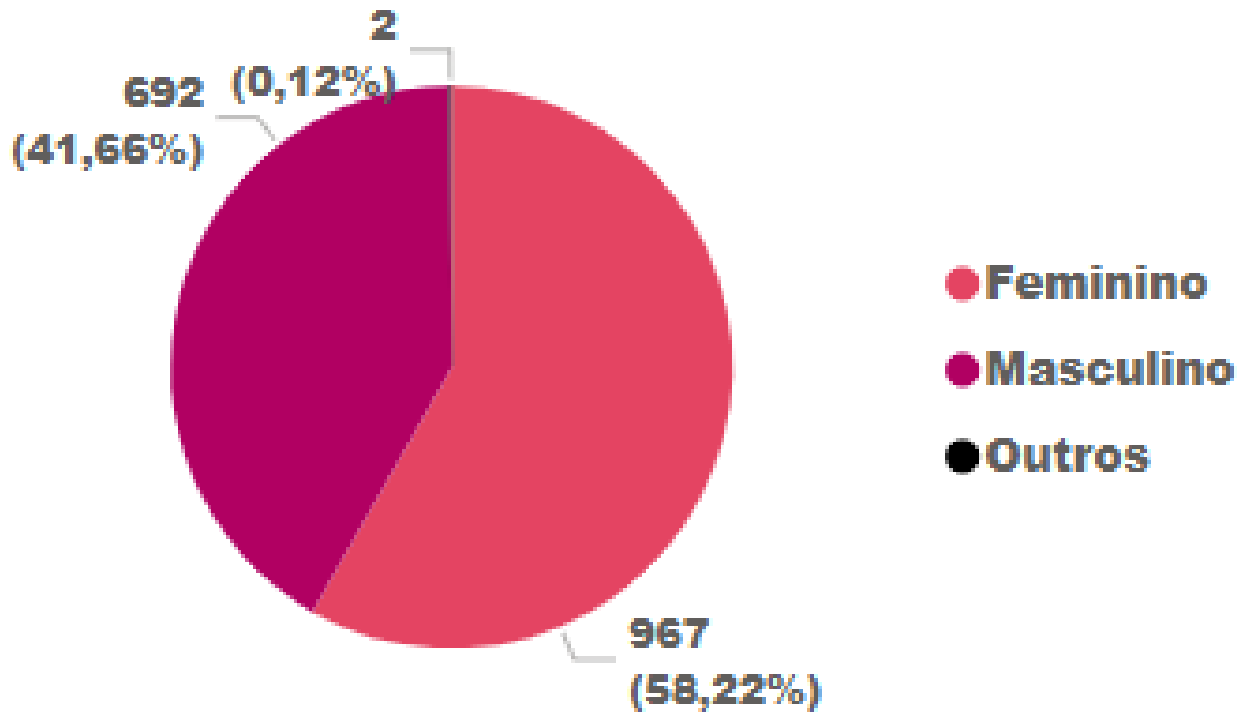
Reclamação



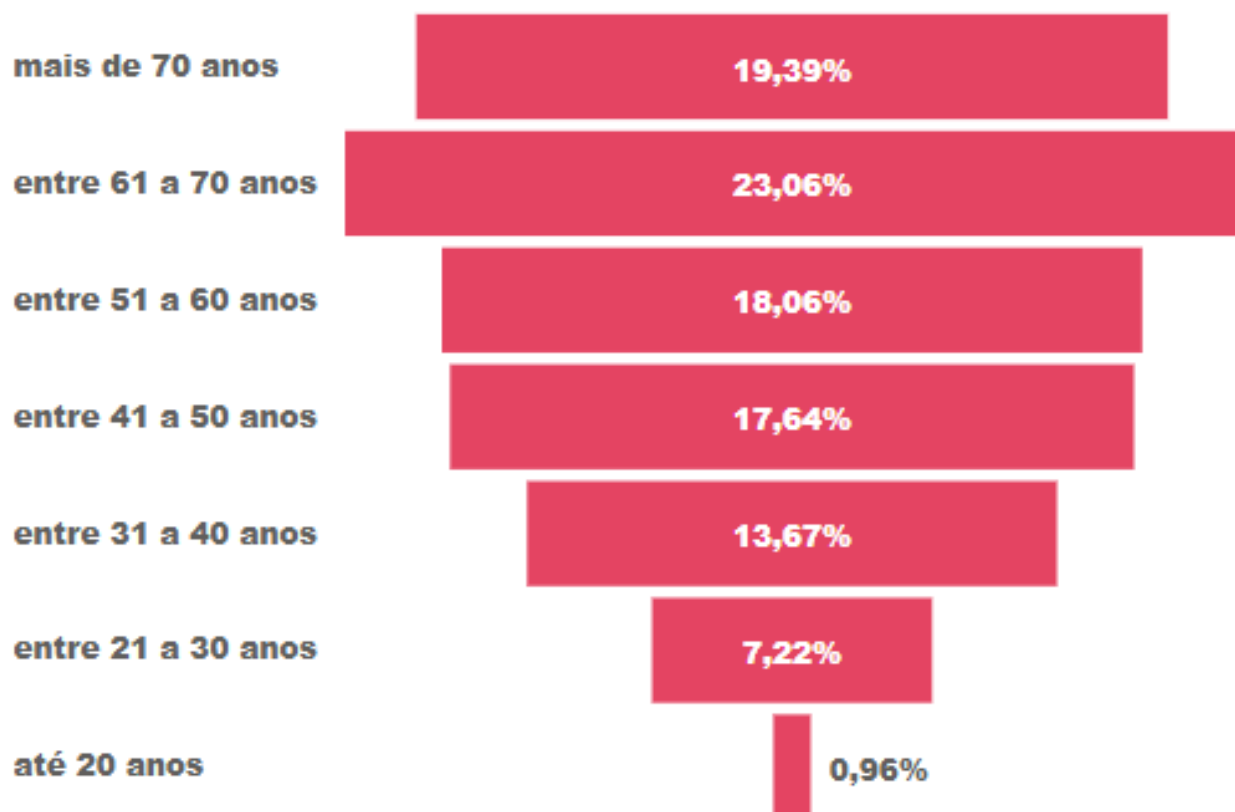
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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: 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 : 12 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: 15 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: 42 pessoas contempladas

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.

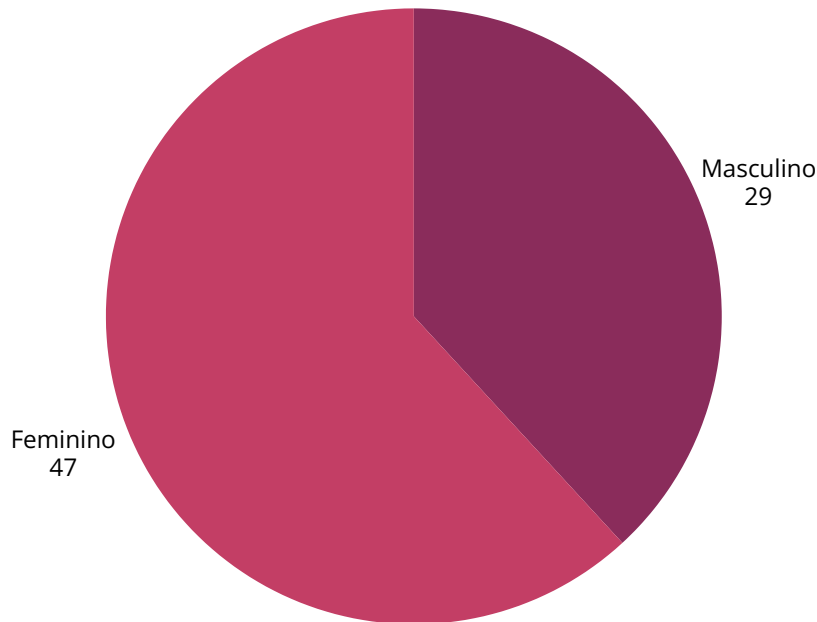
Palestras : 103 pessoas contempladas

As palestras 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.

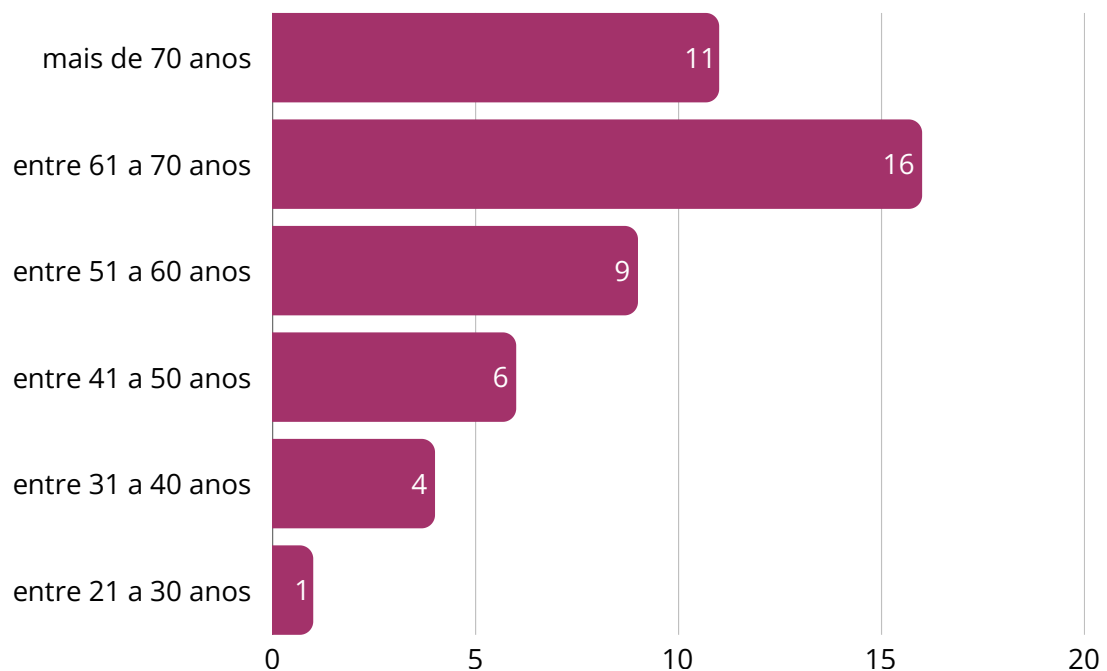
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 106 atendimentos*

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor

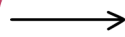


*Um mesmo(a) consumidor(a) pode ter sido atendido mais de uma vez no mesmo mês pela equipe e ter apresentado mais de uma tratativa em seu(s) atendimento(s).

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

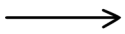
- 10 retornos
- 35 cartas
- 4 telefone
- 3 enviado para análise
- 4 consultas simples
- 3 aguardando documentação
- 0 defensoria pública
- 29 tutorias

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



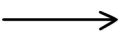
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

Telefone



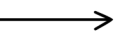
Quando a equipe do Programa de Superendividamento tenta a negociação de dívidas através de contatos exclusivos do PROCON.

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



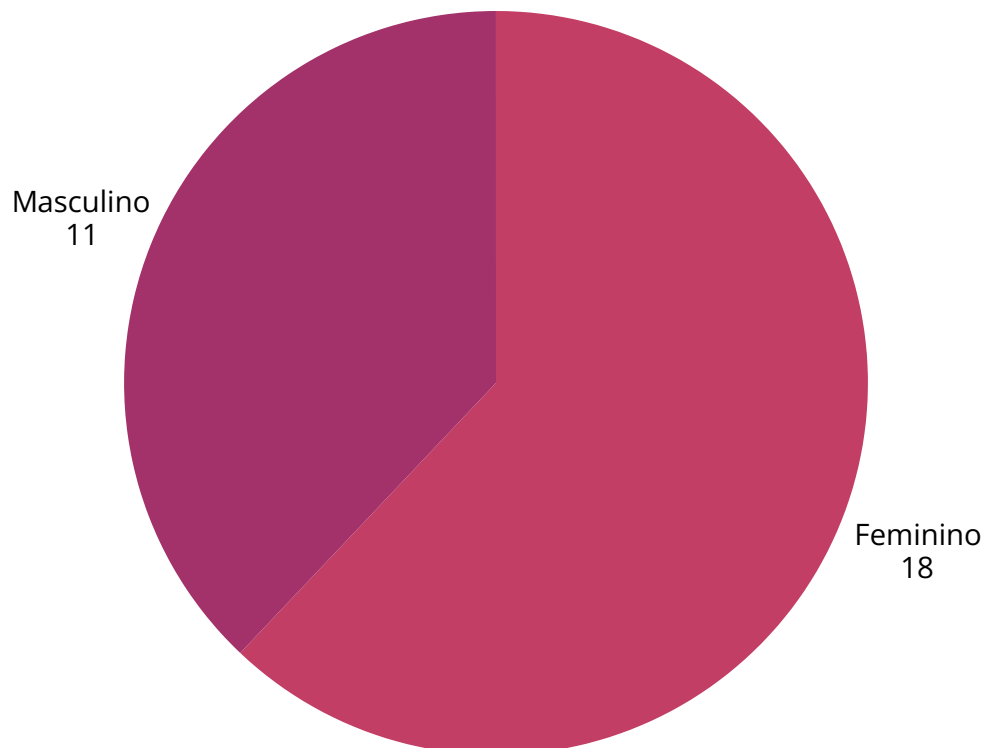
Encaminhamento dos casos em que os contratos precisam ser revisados e juntar todas as contas para resolver o problema de uma vez.

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
⊕ Cemig D	53
⊕ Banco Mercantil do Brasil	52
⊕ Tim	52
⊕ Banco BMG	48
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	46
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	45
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	39
⊕ Claro	38
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	37
⊕ Banco Santander	33
⊕ Magazine Luiza	30
⊕ Mercado Livre	30
⊕ Banco Bradescard S.A	29
⊕ Banco Pan	29
⊕ Banco do Brasil	28
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	26
⊕ Caixa Econômica Federal	26
⊕ Banco Itaú Unibanco	22
⊕ Banco Bradesco	21
⊕ Vero S.A	19
⊕ Nubank	15
⊕ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	14
⊕ Shopee	14
⊕ Facta Financeira	13
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	11
⊕ Luizacred	11
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	11
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	9
⊕ Banco Daycoval	8
⊕ BrasilCard	8
⊕ CESAMA	8
⊕ Mercado Pago	8
⊕ Picpay	8
⊕ Amazon.com.br	6
⊕ Banco Digio	6
⊕ BANCO PINE S/A	6
⊕ Cartões Itau	6

Nome Fantasia	Total
⊕ Crefisa	6
⊕ NIO DIGITAL	6
⊕ Banco Crefisa	5
⊕ Banco Inter	5
⊕ Banco Safra	5
⊕ Paraná Banco	5
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	5
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	4
⊕ Banrisul	4
⊕ C6 Bank	4
⊕ CRED-SYSTEM	4
⊕ Gol Linhas Aéreas	4
⊕ IGREEN ENERGY	4
⊕ MOVEIS JULIA HENRIQUES	4
⊕ Oi Celular	4
⊕ Sem Parar	4
⊕ Unimed Juiz de Fora	4
⊕ ALFA DREAM COSMÉTICOS	3
⊕ Banco Inbursa	3
⊕ Cielo	3
⊕ Energisa Minas Gerais	3
⊕ FIDC NPL II	3
⊕ iFood	3
⊕ Itaú Consignado	3
⊕ Netshoes	3
⊕ NPL IPANEMA VI	3
⊕ OI	3
⊕ Órigo Energia	3
⊕ Parati Crédito Financiamento e Investimento	3
⊕ Qualicorp	3
⊕ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	3
⊕ SOUDENT	3
⊕ Sul América Saúde	3
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	3
⊕ Uber	3
⊕ Universidade Cruzeiro do Sul	3
⊕ 99 Tecnologia	2

Nome Fantasia	Total
⊕ ACESSAMED	2
⊕ Algar	2
⊕ AMERICANAS	2
⊕ Ativos S.A	2
⊕ Banco Digimais	2
⊕ Banco Sicoob	2
⊕ BOOKING.COM	2
⊕ Brastemp	2
⊕ Capital Consig	2
⊕ CASA DO CELULAR	2
⊕ CIDA SILVEIRA IMOVEIS	2
⊕ Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	2
⊕ CONSORCIO POWER ENERGY	2
⊕ Consórcio Zema	2
⊕ COPASA MG	2
⊕ DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	2
⊕ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	2
⊕ DROGARIA PACHECO	2
⊕ DROGARIAS PACHECO	2
⊕ ELITE DIGITAL	2
⊕ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
⊕ FTD Educação	2
⊕ Hotmart	2
⊕ INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	2
⊕ Jequití Cosméticos	2
⊕ Localiza Seminovos	2
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	2
⊕ Midway (Riachuelo)	2
⊕ MRV Engenharia	2
⊕ NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
⊕ Novo Nordisk	2
⊕ Pagbank	2
⊕ PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO	2
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	2
⊕ PHILCO ELETRÔNICOS	2
⊕ Realize	2
⊕ Recovery	2

Nome Fantasia	Total
⊕ Renner	2
⊕ Santander Capitalização	2
⊕ STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
⊕ UNICESUMAR	2
⊕ Unimed-BH	2
⊕ VERO S.A.	2
⊕ Virtual Telecom	2
⊕ XIAOMI BRASIL	2
⊕ BAHAMAS S/A	1
⊕ COMUTO SERVICOS DE TECNOLOGIA	1
⊕ FIDC IPANEMA VI	1
⊕ GRUPO MAGALHAES SHINERAY CENTER	1
⊕ LUIS ALBERTO SILVA DE AGUIAR	1
⊕ PABLO MATHEUS DE FRANCA MATOSO	1
⊕ 000	1
⊕ AB BENEFICIOS	1
⊕ Açotel	1
⊕ ADAPLAS INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	1
⊕ ADEL VEICULOS	1
⊕ AGIL	1
⊕ Águas da Condessa	1
⊕ ALPHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	1
⊕ ALVO CONSORCIOS	1
⊕ AMAZE	1
⊕ AME	1
⊕ AME ASSISTENCIA MEDICA A EMPRESAS LTDA	1
⊕ Ana Carolina Corrêa Grillo	1
⊕ ANA LUCIA FRANCK DA SILVA	1
⊕ ANTONIA DAMILLE SILVA DANTAS RODRIGUES	1
⊕ Apple	1
⊕ APPMAX	1
⊕ APRIMORAR EDUCACIONAL	1
⊕ ART ACESSORIUM LTDA	1
⊕ ARTE MINOS JP	1
⊕ Asus	1
⊕ ATACADÃO	1
⊕ ATLANTICO COMMERCE EIRELI	1

Nome Fantasia	Total
⊕ AUTO CERTO COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1
⊕ AUTO ESCOLA BRASÍLIA	1
⊕ AUTO ESCOLA ENTRE RIOS	1
⊕ AUTO MECANICA POVOA	1
⊕ AUTOESCOLA SOBERANO	1
⊕ AUTOFORT VEICULOS	1
⊕ AYMORE CFI	1
⊕ Azul Linhas Aéreas	1
⊕ B2C E-COMMERCE	1
⊕ Bahamas Cred	1
⊕ BALANCE BOUTIQUE	1
⊕ Banco Arbi	1
⊕ Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	1
⊕ Banco BTG Pactual 2	1
⊕ Banco Honda	1
⊕ Banco Votorantim	1
⊕ BAZARA 33	1
⊕ BB Seguros	1
⊕ Beach Park	1
⊕ BEM BENEFICIOS	1
⊕ BigCard	1
⊕ BIOS TECH BRASIL LTDA	1
⊕ BLUEFIT ACADEMIA	1
⊕ BRADESCO AG AVENIDA BARAO DO RIO BRANCO	1
⊕ Brasil Método Seguros	1
⊕ BRASIL PARALELO	1
⊕ BRB - Banco de Brasília	1
⊕ Bretas	1
⊕ BUOM SEMIJOIAS	1
⊕ BV Financeira	1
⊕ BV GARANTIA	1
⊕ BYTE CLASS	1
⊕ CADEMI	1
⊕ CAFE.NET	1
⊕ Caixa Residencial	1
⊕ CAPELLI E CORPO - INST DE BELEZA, SAUDE E PODOLOGIA	1
⊕ Carrefour	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Cartão de Todos	1
⊕ CASA & VIDEO	1
⊕ CASA & VIDEO BRASIL S.A	1
⊕ CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A.	1
⊕ CASA ADS	1
⊕ CASA DAS BOLSAS	1
⊕ casa nova imóveis	1
⊕ Casas Pernambucanas	1
⊕ CASPER ELETRONICOS LTDA	1
⊕ Centauro	1
⊕ CENTER CAR - O SHOPPING DO CARRO	1
⊕ Central Nacional Unimed	1
⊕ CENTRO UNIVERSITARIO SUDESTE MINEIRO - UNICSUM	1
⊕ CFC CONQUISTA	1
⊕ CIA DO BICHO	1
⊕ Ciatech Tecnologia	1
⊕ CIDADAO DO MUNDO VIAGENS LTDA	1
⊕ CITTAMOBI	1
⊕ CLIMARIO	1
⊕ CLINICA HALFELD	1
⊕ CLINICA PETALE ODONTOLOGIA E HARMONIZACAO FACIAL	1
⊕ CN MARCENARIA	1
⊕ CNP Capitalização (antiga Caixa Capitalização)	1
⊕ COCA COLA	1
⊕ CODI ACADEMY	1
⊕ COLCHÕES GAZIN	1
⊕ COLCHOES ORTOBOM	1
⊕ COLEGIO CRISTO REDENTOR	1
⊕ COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	1
⊕ COMERCIAL SUDESTE FILIAL JF	1
⊕ COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	1
⊕ CONDOMINIO IPIOCA BEACH RESIDENCE	1
⊕ CONSORCIO MANGABEIRAS - ORIGO ENERGIA	1
⊕ CONSORCIO NACIONAL PAN	1
⊕ Consul	1
⊕ COOPERATIVA DE CREDITO CREDINTER LTDA. - SICOOB CREDINTER	1
⊕ CORDIAL IMOVEIS	1

Nome Fantasia	Total
⊕ COSTA CRUZEIROS	1
⊕ Credcesta	1
⊕ Crediativos	1
⊕ Credicard	1
⊕ Credsystem	1
⊕ CULTURAL BAR	1
⊕ DATORA TELECOM	1
⊕ Decolar.com	1
⊕ DECORALAR MOVEIS SANDUMONENSE LTDA	1
⊕ DESPERTANDO SABERES	1
⊕ DETRONIC ENERGIA	1
⊕ DIALOGO LOGISTICA INTELIGENTE LTDA	1
⊕ DISTRIBUIDORA VOLTZ	1
⊕ DM FINANCEIRA	1
⊕ DMA DISTRIBUIDORA S/A	1
⊕ DNTBRAS JUIZ DE FORA - CENTRO	1
⊕ DODORA	1
⊕ DOMINOS MANOEL HONÓRIO	1
⊕ Dr. Sorriso Mais	1
⊕ DROGACLARA	1
⊕ EASYTECH TECNOLOGIA COMERCIO E SERVICOS LTDA	1
⊕ EBSA	1
⊕ EDITORA FTD S A	1
⊕ EDSON LEAO	1
⊕ EICOM MÁQUINAS	1
⊕ Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	1
⊕ ELETRO2U.COM.BR	1
⊕ ELGIN	1
⊕ EMBRATEL	1
⊕ EMPRESA GESTORA DE ATIVOS S.A. - EMGEA	1
⊕ EMPRESA SAO JOSE	1
⊕ EMPRESA UNIDA	1
⊕ Enel Distribuição Rio (Ampla)	1
⊕ ENERGIA DE TODOSA	1
⊕ ENGAGE ELETRO COMERCIO	1
⊕ ENSIN.E	1
⊕ ESCOLA INFANTIL DENTE DE LEITE LTDA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ ESPIRAL SUPLEMENTOS	1
⊕ ESTRATEGIA CONCURSOS	1
⊕ EXPRESSO GUANABARA	1
⊕ FABIO GESSO	1
⊕ FABY SIMAO	1
⊕ Faculdade Anhanguera	1
⊕ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
⊕ FARMACIAS PAGUE MENOS	1
⊕ FEAT PRODUCOES	1
⊕ FELTRIN LOTTOPAG LTDA	1
⊕ FENIX CENTRO DE ENSINO	1
⊕ FIASA	1
⊕ FIBRANET JF	1
⊕ FIBRATECH SPAZIO	1
⊕ FIDC DMCARD	1
⊕ Filial Cotia	1
⊕ FITNESS COMPANY ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA	1
⊕ FOCCA HYPE LTDA	1
⊕ FRIGELAR COMERCIO E INDUSTRIA	1
⊕ FUNCIONAL ASSISTÊNCIA	1
⊕ FURT RETRO G. P E M ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA	1
⊕ Gabriel Lage Ramos	1
⊕ GARANTEC INSTALACOES	1
⊕ GASMIG	1
⊕ GEAP SAUDE	1
⊕ GENIAL COMPANY	1
⊕ GESTÃO AUTOMOTIVA	1
⊕ Globoplay	1
⊕ GOLDMINAS CONSÓRCIOS	1
⊕ GOMES ECOMMERCE	1
⊕ GRAMA COMERCIO DE COMBUSTIVEIS	1
⊕ GRAU TECNICO - JUIZ DE FORA	1
⊕ Havan	1
⊕ HD ASSISTENCIA	1
⊕ HL MODELS AGENCY	1
⊕ HL PNEUS AUTO SERVICOS LTDA	1
⊕ HOEPERS S/A	1

Nome Fantasia	Total
⊕ HOUSE PERSIANAS	1
⊕ HP Brasil	1
⊕ HTN CARD	1
⊕ HUGHES	1
⊕ HUGHES TELECOMUNICACOES DO BRASIL LTDA.	1
⊕ HUMANITARIAN CALÇADOS	1
⊕ HYUNDAI IMOTORS	1
⊕ IN GLOW - SHEIN	1
⊕ Infinite Pay	1
⊕ INFINITY PLANEJADOS	1
⊕ INFOBOOST	1
⊕ INSELLER COMERCIO ELETRONICO LTDA	1
⊕ INTER SPE JUIZ DE FORA 25 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊕ INVICTUS NEGOCIACOES	1
⊕ IPHONE HELP COMERCIO ELETRONICO LTDA	1
⊕ Isaac Tecnologia & Serviços Ltda	1
⊕ ITALIA TRANSPORTO AEREO	1
⊕ Itapeva XI Multicarteira FIDC NP	1
⊕ Itaú Unibanco Capitalização	1
⊕ ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.	1
⊕ J I H FELICIANO MOVEIS	1
⊕ J KAR VEICULOS LTDA	1
⊕ JD REPRESENTACOES	1
⊕ JEEP LINHARES	1
⊕ Jusbrasil	1
⊕ KARZEN	1
⊕ Kelvys Cristian Freitas da Silva	1
⊕ L LOEWENTHAL ECOMMERCE DE ELETRONICOS E VARIEDADES LTDA	1
⊕ LASER ROSA	1
⊕ Latam Airlines Brasil (Tam)	1
⊕ LB ODONTOLOGIA LTDA	1
⊕ LIDERCEL	1
⊕ LIFE BOX	1
⊕ Light	1
⊕ LIVRARIA JUSPODVIM	1
⊕ LOCALIZA RENT A CAR	1
⊕ LOCATO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ LOCAWEB	1
⊕ Loja Electrolux	1
⊕ LOJAS MARISA	1
⊕ Lojas Riachuelo	1
⊕ Lorenzetti	1
⊕ LUMMAN CALÇADOS	1
⊕ M3 COBRANCAS	1
⊕ MadeiraMadeira	1
⊕ MAGAZINE LUIZA S/A	1
⊕ MAGRASS UNIDADE JUIZ DE FORA	1
⊕ MAI PRESENTES	1
⊕ MANU MELLO MODAS	1
⊕ MARCELA GOUVEA SOTTO MAIOR	1
⊕ MARCELO FONSECA REIS	1
⊕ Mart Minas - Coração de Jesus	1
⊕ Maxmilhas	1
⊕ MB SERRALHERIA	1
⊕ MEDIRE INDUSTRIA DE MOVEIS E AUTOMACAO	1
⊕ MEDMAIS CONSULTA LTDA	1
⊕ MEGANNE MODELS	1
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	1
⊕ METALURGICA BESSER	1
⊕ METLIFE SEGUROS E PREVIDENCIA	1
⊕ Midea	1
⊕ MIO SHOP	1
⊕ MODERNA MOBILIA	1
⊕ Motorola Brasil	1
⊕ MOVEIS BOM PASTOR	1
⊕ MR DISTRIBUIDORA DE VIDROS PLANOS LTDA	1
⊕ MULTI MOVEIS	1
⊕ MULTILASER	1
⊕ NATURA	1
⊕ NATURA &CO PAY SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.	1
⊕ NATURE HOSTEL	1
⊕ Neon	1
⊕ NEW MORD MOBILE	1
⊕ NEWORD	1
⊕ NEXTPAY INOVACAO DIGITAL	1

Nome Fantasia	Total
⊕ Nossa Loja - Marechal	1
⊕ NOVO PARQUE DA SAUDADE LTDA	1
⊕ Nuclmig/Nuclotech	1
⊕ OLX ATIVIDADES DE INTERNET	1
⊕ ORANGE LASER LTDA	1
⊕ Organização Polimix	1
⊕ ORIGO ENERGIA	1
⊕ ORTHOCRIN JF	1
⊕ OT.AV.IO VIAGENS	1
⊕ PAGUEVELOZ	1
⊕ Pandora do Brasil Comércio e Importação	1
⊕ PARADA MINUTOS	1
⊕ Paraibuna Transportes LTDA	1
⊕ PASSEI DIRETO	1
⊕ PENIEL EDUCACIONAL	1
⊕ PICPAY BANK - BANCO MULTIPLO S.A.	1
⊕ PLANEJAR VIDROS TEMPERADOS	1
⊕ Plena Brasil Veiculos Protegidos	1
⊕ Plumatex Colchões	1
⊕ Point dos Móveis	1
⊕ Polishop.com.br	1
⊕ Porto Seguro S/A	1
⊕ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
⊕ PÓS ODONTO SUPREMA	1
⊕ POSTO JARDIM BOTANICO	1
⊕ PROAUTO	1
⊕ PRO-GAMES E ACESSORIOS	1
⊕ Q2 INGRESSOS	1
⊕ QUALIBANKING	1
⊕ QUERO BOLSA	1
⊕ RAQUEL APARECIDA DE SOUZA	1
⊕ REALIZA SONHOS COLCHOES	1
⊕ RENOVA BE	1
⊕ RESTART FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS RESPONSABILIDADE LIMITADA	1
⊕ RETAIL	1
⊕ RIO CABLE TELECOM	1

Nome Fantasia	Total
⊕ RIQUENA NETO AR CONDICIONADO LTDA	1
⊕ RKCELL	1
⊕ ROYAL COMERCIAL BAZAR LTDA	1
⊕ S & R MOVEIS E DECORACOES	1
⊕ S M Z DE OLIVEIRA- PISCINAS	1
⊕ SANTANDER ADM DE CONSÓRCIO	1
⊕ Scard	1
⊕ SCUDERIA ASSOCIACAO DE SOCORRO MUTUO	1
⊕ SELECT EDUCACAO PROFISSIONAL	1
⊕ SELECT IMOVEIS	1
⊕ SELECT STORE	1
⊕ Sempre Odonto	1
⊕ Senior Imóveis	1
⊕ SERVE SUL LOCADORA DE VEICULOS	1
⊕ ShopeePay	1
⊕ SHR FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS RESPONSABILIDADE LIMITADA	1
⊕ SISBRACON CONSÓRCIO LTDA	1
⊕ SKY Banda Larga	1
⊕ SO CALHAS LTDA	1
⊕ SOLVE ASSESSORIA E CONSULTORIA FINANCEIRA	1
⊕ Sony Interactive Entertainment do Brasil (Playstation)	1
⊕ SORRISO DO POVO	1
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
⊕ STI TECNOLOGIA	1
⊕ STI TECNOLOGIA LTDA	1
⊕ STR EXCLUSIVO PASCHOALOTTO OLN LTDA	1
⊕ SUDESTE AUTOMOVEIS	1
⊕ SUGGAR ELETRODOMÉSTICOS	1
⊕ SUMICITY TELECOMUNICACOES S.A.	1
⊕ SUPER OBRAS E FORNECIMENTO DE MATERIAL USIN	1
⊕ SUPER TORK SOLDA	1
⊕ SUPERFRETE	1
⊕ TAP Air Portugal	1
⊕ TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA	1
⊕ TERRAS DO SOL INCORPORADORA LTDA.	1
⊕ TGN COMERCIO DE COLCHOES LTDA	1
⊕ THAMARA PEREIRA BARBOSA DA SILVA	1
⊕ TICTO TECNOLOGIA	1
⊕ Tok&Stok - Loja Online	1
⊕ TORCEDOR ESPORTE CLUBE	1

Nome Fantasia	Total
☒ TRACK & FIELD	1
☒ TREVANT VEICULOS LTDA	1
☒ TRIPMANIA JF	1
☒ TROIANU S EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
☒ UNIBE	1
☒ UNIBEN SAUDE	1
☒ UNIFAVENI	1
☒ UNIFIBRA	1
☒ UNIMED FERJ	1
☒ Urgência Celular	1
☒ VALOR FINANCIAMENTOS	1
☒ VELOX	1
☒ VIA CERTA FINANCIADORA	1
☒ VIAGOGO	1
☒ VIDRACARIA STILO	1
☒ VILAB	1
☒ VILI	1
☒ VITOR EDUARDO DE OLIVEIRA LIMA	1
☒ Vitória Motors Jeep	1
☒ VITTA.PES JUIZ DE FORA	1
☒ VIVAPLUS SAÚDE PARA VIVER	1
☒ Wagner da Silva Valle	1
☒ Will Bank	1
☒ XP Investimentos CCTVM S/A	1
☒ XP INVESTIMENTOS CCTVM SA	1
☒ YAPAY PAGAMENTOS ONLINE	1
☒ YES CURSO ENGLISH	1
☒ ZAQ PNEUS	1
Total	1.447

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Renegociação / parcelamento de dívida	249
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	181
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	112
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	88
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	79
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	76
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	50
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	44
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	39
Não entrega / demora na entrega do produto	39
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	33
Cobrança após cancelamento do serviço	32
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	30
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	23
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	22
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	18
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	16
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	16
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	14
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	13
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	12
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	12
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	11
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	10
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	10
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	10
SAC - Dificuldade de contato / acesso	10
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	9
Clonagem, fraude, furto e roubo	8
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	8
Má qualidade do serviço	8

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

Eduardo Maia Fontainha
Estagiário de Graduação de Sistemas de Informação