

PROCON EM NÚMEROS

**FOCO NO
PROCONSUMIDOR**

**NOVEMBRO
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:

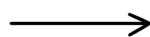
1.249 → 1.059 reclamações
 → 186 consultas simples
 → 4 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 991 tratativas por carta;
- 24 tratativas por telefone;
- 367 tratativas por audiência.*

*número de audiências realizadas no mês

Consulta Simples



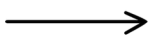
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

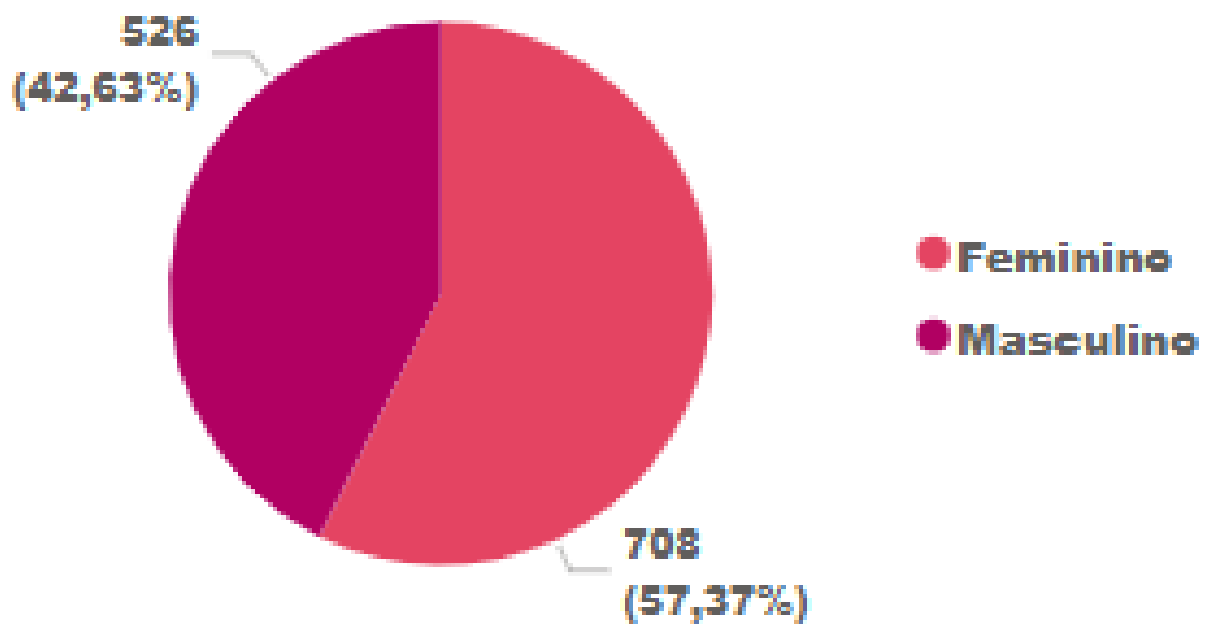
Reclamação



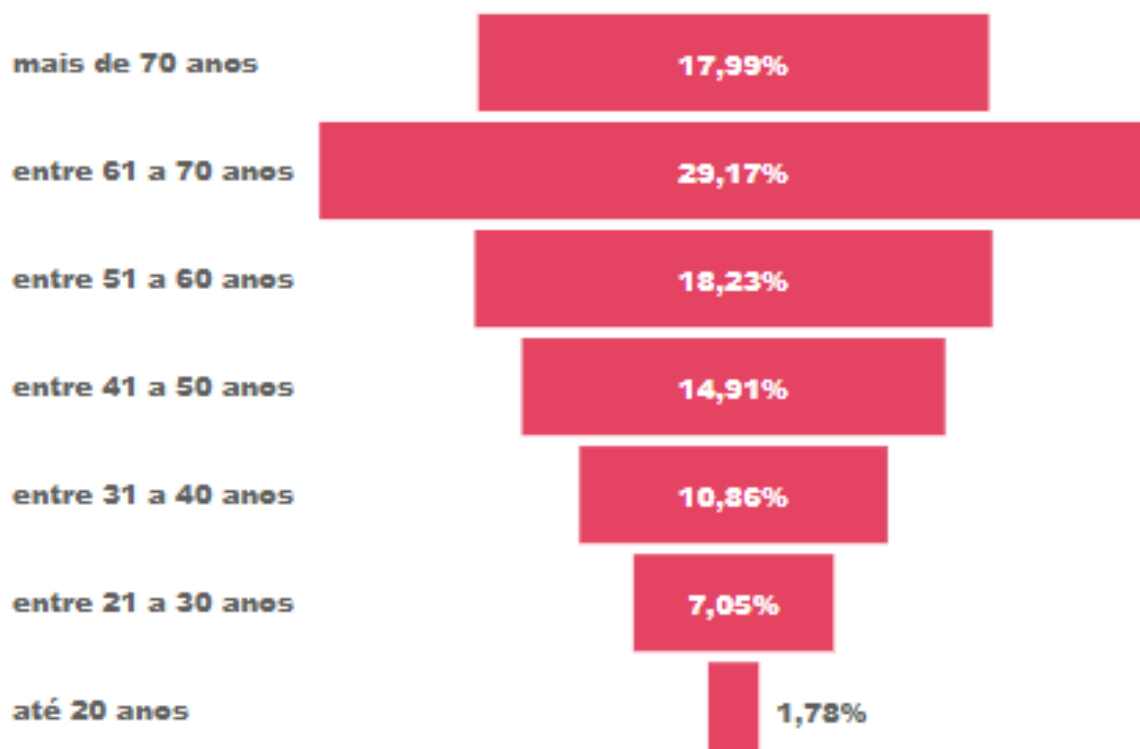
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
⊞ Banco Bradesco	43
⊞ Banco BMG	42
⊞ Tim	42
⊞ Banco Mercantil do Brasil	35
⊞ Cemig D	32
⊞ Caixa Econômica Federal	31
⊞ Vivo - Telefônica (GVT)	29
⊞ Claro	27
⊞ Banco Agibank (Agiplan)	26
⊞ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	25
⊞ Banco Pan	24
⊞ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	24
⊞ Nubank	22
⊞ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	20
⊞ Banco do Brasil	19
⊞ Banco Santander	19
⊞ Vero S.A	18
⊞ BANCO ITAU BBA S.A.	16
⊞ Banco Bradescard S.A	14
⊞ BrasilCard	14
⊞ Mercado Livre	14
⊞ CESAMA	12
⊞ Facta Financeira	12
⊞ Unimed Juiz de Fora	12
⊞ C6 Consig (Banco Ficsa)	11
⊞ Luizacred	11
⊞ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	10
⊞ Banco Daycoval	8
⊞ Banco Master (antigo Banco Máxima)	8
⊞ C6 Bank	7
⊞ Magazine Luiza	7
⊞ Itaú Consignado	6
⊞ OI	6
⊞ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	6
⊞ UNIMED FERJ	6
⊞ Banco Inbursa	5
⊞ Banco Sicoob	5
⊞ Banrisul	5
⊞ Sem Parar	5

Nome Fantasia	Total
⊞ Banco Itaú Unibanco	4
⊞ Crefisa	4
⊞ Mercado Pago	4
⊞ Mercantil do Brasil Financeira	4
⊞ NPL IPANEMA VI	4
⊞ Recovery	4
⊞ Amazon.com.br	3
⊞ AMERICANAS	3
⊞ Banco Crefisa	3
⊞ Banco Inter	3
⊞ BANCO PINE S/A	3
⊞ Bradesco Financiamentos	3
⊞ CRED-SYSTEM	3
⊞ Decolar.com	3
⊞ Havan	3
⊞ MONETARIE SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	3
⊞ Pagbank	3
⊞ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	3
⊞ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	3
⊞ Shopee	3
⊞ SudaVida (antiga Sudamerica Vida)	3
⊞ Águas de Niterói	2
⊞ Algar	2
⊞ Ativos S.A	2
⊞ Bahamas Cred	2
⊞ Banco Safra	2
⊞ Banco Votorantim	2
⊞ Cartão de Todos	2
⊞ Cartões Itau	2
⊞ Centauro	2
⊞ Central Nacional Unimed	2
⊞ COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	2
⊞ ESTÁCIO DE SÁ	2
⊞ Faculdade Anhanquera	2
⊞ Itaú Unibanco Consignado	2
⊞ MAX BRASIL NEGOCIOS E INTERMEDIACAO FINANCEIRA	2
⊞ MEGANNE MODELS	2
⊞ Midway (Riachuelo)	2
⊞ NIO DIGITAL	2
⊞ Odontoprev	2
⊞ Órigo Energia	2
⊞ Picpay	2
⊞ Qualicorp	2
⊞ SHOPPING DOS MOVEIS	2

Nome Fantasia	Total
⊞ Sicredi	2
⊞ TCL SEMP	2
⊞ Virtual Telecom	2
⊞ CERVEJARIA PETROPOLIS S/A - EM RECUPERACAO JUDICIAL	1
⊞ GRUPO MAGALHAES SHINERAY CENTER	1
⊞ SICOOB CREDIMATA	1
⊞ *****	1
⊞ 1001	1
⊞ 1XBET BRASIL LTDA	1
⊞ 2ELETRO COMERCIO E DISTRIBUICAO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA.	1
⊞ 48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	1
⊞ 52.020.859 CRISTIANO LUIZ DA CUNHA	1
⊞ 61.938.806 FELIPE DO VALLE BALLIN	1
⊞ 99 Tecnologia	1
⊞ 99PAY	1
⊞ ABBOTT LABORATORIOS DO BRASIL	1
⊞ ABRASPREV	1
⊞ ABRIGO DO MARINHEIRO	1
⊞ ACEITE FORNERIA	1
⊞ ACERO BOTAS MILITARES, CUTURNOS E EQUIPAMENTOS TÁTICOS	1
⊞ Afinz (antiga Sorocred)	1
⊞ AGIL	1
⊞ AGNUS EQUIPAMENTOS LTDA	1
⊞ AIRBNB BRASIL	1
⊞ ALIVIO PRODUTOS NATURAIS	1
⊞ AMIL ASSISTENCIA MEDICA INTERNACIONAL S.A	1
⊞ APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	1
⊞ ART-BUFALO'S COMERCIO LTDA	1
⊞ ATACADÃO	1
⊞ AUDICAO CENTRO AUDITIVO LTDA	1
⊞ Azul Linhas Aéreas	1
⊞ Banco Digio	1
⊞ BANCO DIGIO S.A.	1
⊞ BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	1
⊞ BANQI INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
⊞ BATERIAS SANTO ANTONIO LTDA	1
⊞ Beach Park	1
⊞ BIANCHINI STORE	1
⊞ BL TECNOLOGIA	1
⊞ BLUEFIT ACADEMIA	1
⊞ Bradesco Cartões	1
⊞ BRADESCO SAÚDE	1
⊞ BRASCON ASSISTENCIA TECNICA EM ELETRODOMESTICOS LTDA	1
⊞ BRUNO FRANCO ODONTOLOGIA ESTETICA INTEGRADA LTDA	1

Nome Fantasia	Total
☐ BV Financeira	1
☐ Caixa Vida e Previdência (Incorporação XS2 Vida e Previdência)	1
☐ Capital Consig	1
☐ CAPITAL CONSIGNADO	1
☐ Carlos Eduardo da Silva Soares	1
☐ Carrefour	1
☐ CASA & VIDEO	1
☐ CASA & VIDEO BRASIL S.A	1
☐ CASA DO CELULAR	1
☐ Casas Pernambucanas	1
☐ CEA PAY FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO PADRONIZADOS	1
☐ CEMIG Saúde	1
☐ CENTERSPORT ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA	1
☐ CENTRO UNIVERSITÁRIO ÍTALO-BRASILEIRO - UNIÍTALO	1
☐ CIDA SILVEIRA IMOVEIS	1
☐ CLINICA DE OLHOS DR ANTONIO GABRIEL LTDA	1
☐ CLINICA DE OLHOS E MIICROCIRURGIA DR. RICARDO MARTIN LTDA-EPP	1
☐ CODI ACADEMY	1
☐ COLCHOES ORTHOCRIN	1
☐ COLCHOES ORTOBOM	1
☐ COLÉGIO CECON JUIZ DE FORA	1
☐ CONDOLIVRE ANALISE DE CREDITO E COBRANCA	1
☐ Consórcio Embracon	1
☐ Consórcio Luiza	1
☐ CONSTRULAR PLANEJADOS	1
☐ COOP SOLAR GERACAO DISTRIBUIDA (CSGD)	1
☐ COOPERAGRE	1
☐ COOPERATIVA COGECOM	1
☐ Coravita	1
☐ CORTES VILLELA	1
☐ COUROS MODAS	1
☐ CR AUTO	1
☐ CSF SUPORTE LTDA	1
☐ D&D REPRESENTAÇÃO	1
☐ DAMASIO EDUCACIONAL LTDA	1
☐ DEDE VEICULOS EIRELI	1
☐ DEEPER BIKES	1
☐ DI VENDAS DISTR PECAS ACES PARA AUTOS E FERRAMENTAS	1
☐ DIGITAL ELETRONICOS	1
☐ DIGITAL LIVROS	1
☐ DIMOVESC	1
☐ DM FINANCEIRA	1
☐ DORMIR E SONHAR LTDA	1



Nome Fantasia	Total
⊞ DROGARIAS PACHECO	1
⊞ EBAZAR.COM.BR.LTDA	1
⊞ Edmar Gonçalves Araujo Junior	1
⊞ ELETROLUX	1
⊞ EMBRATEL	1
⊞ EMIVE	1
⊞ Enel Distribuição Rio (Ampla)	1
⊞ ENERGIA DE TODOSA	1
⊞ Escola Elisabeth Rombach LTDA	1
⊞ ESSENCIALE COMERCIAL LTDA	1
⊞ Ethiopian Airlines	1
⊞ EU MILITAR	1
⊞ EVERSIO OLIVEIRA ADVOGADOS ASSOCIADOS	1
⊞ FABRICIO SILVA E SOUZA	1
⊞ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	1
⊞ FACULDADE BOOK PLAY LTDA	1
⊞ Fatimaq	1
⊞ FEAT PRODUcoes	1
⊞ FIDC NPL II	1
⊞ Financeira Alfa	1
⊞ FORT PAY	1
⊞ FREE TIME TURISMO LTDA	1
⊞ FURIA LIFESTYLE LTDA	1
⊞ FURT RETRO G. P E M ARTIGOS ESPORTIVOS LTDA	1
⊞ GABRIEL NASCIMENTO BARROSO	1
⊞ GFG ELETRONICOS	1
⊞ GIRARDI INDUSTRIA	1
⊞ GLAUBER VEIVULOS	1
⊞ GLOBAL	1
⊞ Globoplay	1
⊞ GRUPLAST ARTIGOS PLASTICOS PARA ARMAZENAGEM LTDA	1
⊞ Guanabara - RJ	1
⊞ HELIUM COOP	1
⊞ HL MODELS AGENCY	1
⊞ HL PNEUS AUTO SERVICOS LTDA	1
⊞ HOTEL URBANO - HURB	1
⊞ Hughesnet	1
⊞ HUMANITARIAN	1
⊞ HUMANITARIAN CALÇADOS	1
⊞ IDEAL VEICULOS COMERCIO E CONSIGNACAO LTDA	1
⊞ IESLA	1
⊞ IF BIKINI	1
⊞ iFood	1
⊞ IGOR BATISTA	1

Nome Fantasia	Total
⊞ IGROW SOLUCOES DIGITAIS	1
⊞ INC SPE JUIZ DE FORA 44 INCORPORACAO LTDA	1
⊞ Infinite Pay	1
⊞ INFINITY PLANEJADOS	1
⊞ INSTITUTO CONHECIMENTO LIBERTA	1
⊞ Inter Construtora	1
⊞ INTER SPE JUIZ DE FORA 3 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊞ Iplace, Mistertech e Lojas TaQi	1
⊞ IRESOLVE	1
⊞ Isabella Junqueira Silvério Silva	1
⊞ Itaú Unibanco Capitalização	1
⊞ JVL NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1
⊞ KaBuM!	1
⊞ KB-MAQ	1
⊞ LARCA PROMOTORA DE VENDAS	1
⊞ Latam Airlines Brasil (Tam)	1
⊞ LEGIÃO DA BOA VONTADE	1
⊞ LIZZ	1
⊞ Localiza Seminovos	1
⊞ LOJAS BRASIL HOME	1
⊞ LOJAS BRASIL JF	1
⊞ LOJASTONKS	1
⊞ Lorenzetti	1
⊞ MARCENARIA GAMARANO	1
⊞ MAREIA DO OURO	1
⊞ MEGA VALE JF COSMETICOS LTDA.	1
⊞ MEGAMAMUTE COMERCIO ON LINE DE ELETRONICOS E INFORMATICA LTDA	1
⊞ MENTORE BANK	1
⊞ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	1
⊞ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	1
⊞ MONDIAL	1
⊞ Motoplus Comércio de Veículos	1
⊞ Motorola Brasil	1
⊞ MOVIDA RENT A CAR	1
⊞ MSG CURSOS & CAPACITACOES	1
⊞ MUNDO DO APRENDER	1
⊞ MVM RECUPERACAO EM APARELHOS DE SOLDA	1
⊞ MX11 MULTIMARCAS	1
⊞ NATURA	1
⊞ NAVIGO	1
⊞ NBC BANK	1
⊞ NOGUEIRA NORTE IMOVEIS LTDA	1
⊞ NOVA SPE 1 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA.	1
⊞ Nu Financeira	1

Nome Fantasia	Total
⊞ O BOTICÁRIO	1
⊞ O COLCHAO.COM	1
⊞ O GLOBO	1
⊞ ODONTO COMPANY JUIZ DE FORA - CENTRO	1
⊞ ODONTOCOMPANY - JUIZ DE FORA UNIDADE SÃO PEDRO	1
⊞ ONDA ARRAIAL LTDA	1
⊞ ORAL CORE ODONTOLOGIA	1
⊞ Pablo Cristian Gomes	1
⊞ PAKETA SERVICOS	1
⊞ PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	1
⊞ PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS	1
⊞ PHILCO ELETRÔNICOS	1
⊞ PHOENIX MOVELARIA	1
⊞ PIZZA BURGER JARDIM NORTE	1
⊞ PLANCOB	1
⊞ PLANEJAR VIDROS TEMPERADOS	1
⊞ POPSOL	1
⊞ Porto Seguro S/A	1
⊞ PORTOBANK	1
⊞ PÓS ODONTO SUPREMA	1
⊞ POSTAL SAÚDE	1
⊞ PRIME VIDEO E COMERCIO	1
⊞ PRINCIPIA EDUCAÇÃO SECURITIZADORA II	1
⊞ PROJETO MÓVEIS E DECORAÇÕES INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	1
⊞ Q2 TEC PRODUTOS MEDICOS ODONTOLÓGICOS	1
⊞ Quero Passagem Viagens e Turismo	1
⊞ RAIATRADING LTDA	1
⊞ RANCHO DOS DOCES LTDA	1
⊞ RAZA MEGA JF MG LTDA	1
⊞ REDENTOR ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LIMITADA	1
⊞ REFÚGIO DAS LONTRAS POUSADA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
⊞ REGULARIZA CADASTRO APOIO ADMINISTRATIVO LTDA	1
⊞ REI DOS FAROIS E PARA-CHOQUE	1
⊞ Renovar Odonto	1
⊞ RIBEIRO & ARRABAL NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	1
⊞ RODOCE	1
⊞ RMM CASESROG - ROG TECH	1
⊞ ROCKFELLER JUIZ DE FORA	1
⊞ Sabin Sinai	1
⊞ "SANTA BARBARA ALUMINIOS	1
⊞ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
⊞ Santander Capitalização	1
⊞ Santander Financiamentos (Aymoré)	1
⊞ SAVI COSMÉTICOS LTDA	1
⊞ Sephora	1



Nome Fantasia	Total
SHINERAY MOTOS	1
SHJ	1
ShopeePay	1
SICOOB CECREF	1
SICOOB CONSORCIOS	1
SICOOB COOPEMATA	1
SINTECOLAR MATERIAIS DE ACABAMENTO LTDA	1
SKY Banda Larga	1
Smartfit Escola de Ginastica e Dança	1
SO CALHAS LTDA	1
SOFTWARE LTDA	1
SOU VAGALUME	1
Speed Cell Ltda	1
STARTECH	1
STUDIO MOVEIS LTDA	1
Supermed	1
T R PAI E FILHO TRANSPORTES E SERVICOS	1
THAMIRES NAILS	1
THM DIGITAL LTDA	1
Too Seguros S.A (antiga PAN SEGUROS)	1
Uber	1
ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
UNIASSELVI	1
UNIBE	1
Unimed-BH	1
UNIVERSO ONLINE- UOL	1
URUS INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS	1
USINA DE IDEIAS	1
UTILIDADES DOMESTICAS LTDA	1
VERT COMPANHIA SECURITIZADORA	1
Via Sigma	1
VIACAO AGUIA BRANCA S A	1
VIGNA ADVOGADOS	1
Vitória Motors Jeep	1
Will Bank	1
WISE PAGAMENTOS	1
WP REFRIGERACAO E AQUECEDOR SOLAR	1
ZOOP	1
Total	1059

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Renegociação / parcelamento de dívida	233
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	180
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	111
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	49
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	45
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	35
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	30
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	28
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	25
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	20
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	18
Não entrega / demora na entrega do produto	18
Cobrança após cancelamento do serviço	16
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	15
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	11
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	10
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	10
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	10
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	9
SAC - Dificuldade de contato / acesso	9
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	7
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	7
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	7
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	7
Portabilidade não efetivada	7
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	6
Má qualidade do serviço	6
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	6
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	6
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	6
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	6
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	5
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	5
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	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

Julio Cesar do Nascimento
Estagiário de Pós Graduação em Ciências Econômicas

