

PROCON EM NÚMEROS

**FOCO NO
PROCONSUMIDOR**

**SETEMBRO
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:

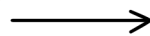
1.399 → 1.294 reclamações
 → 103 consultas simples
 → 2 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.182 tratativas por carta;
- 49 tratativas por telefone;
- 518 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.

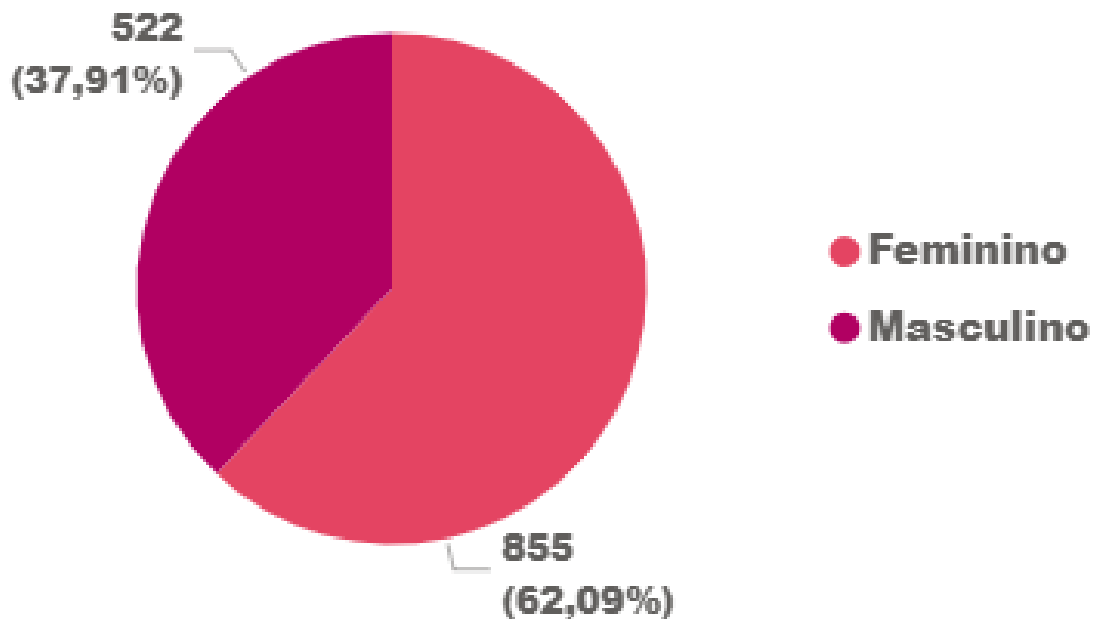
Reclamação



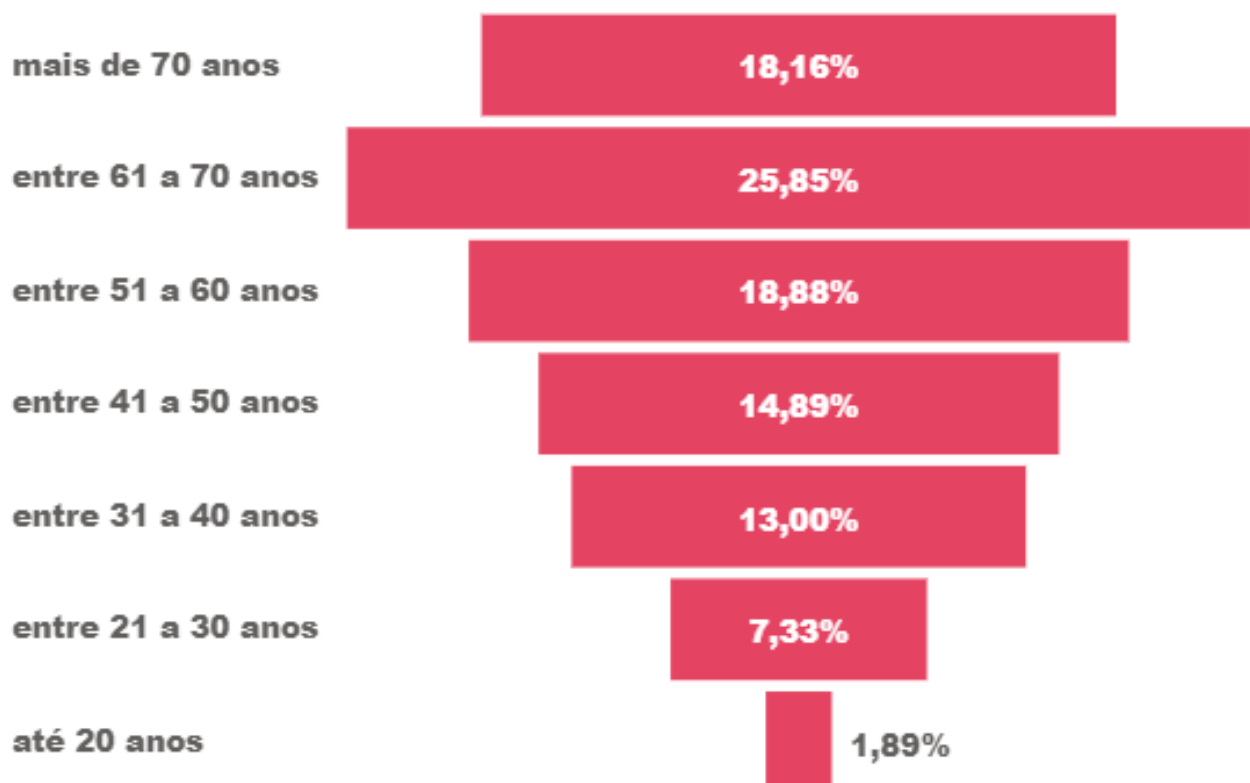
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
⊕ Banco Mercantil do Brasil	61
⊕ Tim	56
⊕ Banco BMG	52
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	39
⊕ Cemig D	36
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	32
⊕ Caixa Econômica Federal	29
⊕ Claro	29
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	29
⊕ Banco Bradesco	25
⊕ Banco Pan	25
⊕ Banco Santander	24
⊕ Banco Itaú Unibanco	22
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	22
⊕ Mercado Livre	21
⊕ Facta Financeira	18
⊕ Vero S.A	16
⊕ Banco do Brasil	15
⊕ Banco Daycoval	14
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	14
⊕ Shopee	13
⊕ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	12
⊕ Banco Bradescard S.A	11
⊕ Magazine Luiza	11
⊕ NIO DIGITAL	10
⊕ Oi	10
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	10
⊕ BrasilCard	9
⊕ Nubank	9
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	8
⊕ C6 Bank	8
⊕ Carrefour	8
⊕ D&D REPRESENTAÇÃO	8
⊕ Itaú Consignado	8
⊕ Unimed Juiz de Fora	8
⊕ Banco Inter	7
⊕ Luizacred	7
⊕ Mercado Pago	7

Nome Fantasia	Total
+ C6 Consig (Banco Ficsa)	6
+ CESAMA	6
+ Crefisa	6
+ Picpay	6
+ Banco Crefisa	5
+ Banco Inbursa	5
+ Banco Sicoob	5
+ Casas Pernambucanas	5
+ ESTÁCIO DE SÁ	5
+ Faculdade Anhanguera	5
+ NPL IPANEMA VI	5
+ Santander Financiamentos (Aymoré)	5
+ ARS COMERCIO DE MOVEIS E SERVICOS	4
+ Banrisul	4
+ Cartões Itau	4
+ Oi Celular	4
+ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	4
+ SHOPPING DOS MOVEIS	4
+ ÚNICA PETRÓPOLIS	4
+ UNIMED FERJ	4
+ Banco Digio	3
+ Brastemp	3
+ Cartão de Todos	3
+ Central Nacional Unimed	3
+ EMIVE	3
+ FEAT PRODUcoes	3
+ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	3
+ Google	3
+ Havan	3
+ IMPACTO	3
+ Latam Airlines Brasil (Tam)	3
+ Mercantil do Brasil Financeira	3
+ Pagbank	3
+ Paraná Banco	3
+ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	3
+ Sabin Sinai	3
+ STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	3

Nome Fantasia	Total
⊕ Sudacred	3
⊕ 48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	2
⊕ Afinz (antiga Sorocred)	2
⊕ Algar	2
⊕ Amazon.com.br	2
⊕ Apple	2
⊕ Ativos S.A	2
⊕ Banco Itaubank	2
⊕ BANCO PINE S/A	2
⊕ Banco Safra	2
⊕ BancoSeguro	2
⊕ Capital Consig	2
⊕ CASA & VIDEO	2
⊕ Centauro	2
⊕ CONSORCIO ENERGIA LIVRE	2
⊕ CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	2
⊕ CRED-SYSTEM	2
⊕ EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	2
⊕ EDSON LEAO	2
⊕ HOTEL URBANO - HURB	2
⊕ HUGHES	2
⊕ iFood	2
⊕ IN GLOW - SHEIN	2
⊕ Localiza Seminovos	2
⊕ Lojas Riachuelo	2
⊕ MEGA MÓVEIS JUIZ DE FORA	2
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	2
⊕ MEU SONHO TURISMO	2
⊕ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	2
⊕ MONETARIE SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	2
⊕ MOVIDA RENT A CAR	2
⊕ O GLOBO	2
⊕ ORTHOPRIDE	2
⊕ Parati Crédito Financiamento e Investimento	2
⊕ Positivo Tecnologia	2
⊕ PUC Minas	2
⊕ REDENTOR ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LIMITADA	2
⊕ Sem Parar	2



Nome Fantasia	Total
+ ShopeePay	2
+ Unimed-BH	2
+ Zema Financeira	2
+ HOT FUNDING	1
+ 53.725.431 SAULO DE LIMA VITAL	1
+ 61.375.794 FILIPY HENRIQUE RODRIGUES MARQUES	1
+ 99 Tecnologia	1
+ ACER	1
+ Adventure Trilhas JF	1
+ ADX CONSTRUCAO E URBANIZACAO LIMITADA	1
+ AGENCIA FORBES	1
+ AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
+ AKIWELL	1
+ ALCY MARCOLINO EUGENIO	1
+ ALENCAR EMPREENDIMENTOS DIGITAIS	1
+ ALESSANDRA APARECIDA VALENTE	1
+ ALI EXPRESS	1
+ ALIEXPRESS	1
+ Allianz Seguros	1
+ ALTO PERFORMANCE ACADEMIA & FITNESS	1
+ Alvaro Augusto de Lima Netto	1
+ ALVO SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1
+ AMERICANAS	1
+ Amil	1
+ APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	1
+ ARTS EMPIRE	1
+ ASAAS	1
+ ASSOCIACAO PRESBITERIANA DE EDUCACAO E PESQUISA	1
+ ATACADÃO	1
+ B. VINICIUS MARTINS COMERCIO DE ARTIGOS PARA CALCADOS	1
+ Bahamas Cred	1
+ Banco Alfa	1
+ Banco Arbi	1
+ Banco Next	1
+ Banco Paulista	1
+ Banco PSA	1
+ BANCO SENFF S.A.	1
+ Banco Votorantim	1



Nome Fantasia	Total
⊕ BERLITZ	1
⊕ BOTICARIO	1
⊕ Boticario Produtos de Beleza LTDA	1
⊕ Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.	1
⊕ Bradesco Financiamentos	1
⊕ BRASIL BOSCH	1
⊕ Brayan Antonio Maigua Dávila	1
⊕ Britânia	1
⊕ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊕ BULLLA INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
⊕ BV Financeira	1
⊕ BV Leasing	1
⊕ C&A	1
⊕ C&A MODAS S.A.	1
⊕ Cardif Seguros e Garantias	1
⊕ CARTÃO DE TODOS - JUIZ DE FORA	1
⊕ CASA DO TELEFONE	1
⊕ CB DIGITAL	1
⊕ CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	1
⊕ Centro Universitário Unifatecie	1
⊕ CLIMARIO	1
⊕ CLIN ODONTOLOGIA	1
⊕ CLINICA CAPILAR JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	1
⊕ CLINICA REALCE	1
⊕ CM NEGÓCIOS	1
⊕ COLCHOES ORTOBOM	1
⊕ COMERCIAL ANTONIO CARVALHO LTDA	1
⊕ COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	1
⊕ CONDOMINIO JARDIM PARAISO - SPE LTDA	1
⊕ CONSORCIO AXS ENERGIA UNIDADE 01	1
⊕ CONSORCIO AXS ENERGIA UNIDADE 03 - MINAS GERAIS	1
⊕ CONSÓRCIO NACIONAL CNK	1
⊕ CONTAGEM MOTORPECAS	1
⊕ COP FISIOTERAPIA	1
⊕ Copart do Brasil	1
⊕ COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	1
⊕ CORRIDAO	1



Nome Fantasia	Total
✚ CORSAIR PARTICIPACOES	1
✚ CURSO BETA	1
✚ CURSO BETA ON-LINE	1
✚ D BIKE	1
✚ DABI ATLANTE	1
✚ DAMYLLER COMERCIO DE CONFECÇÕES LTDA	1
✚ DATAFOR INFORMATICA LTDA	1
✚ Dell	1
✚ DIGITAL MAKERS	1
✚ DKADI DECOR	1
✚ DM CARTOES PL S.A (SAO JOSE DOS CAMPOS)	1
✚ DM FINANCEIRA	1
✚ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
✚ DO VALLE IMOVEIS	1
✚ DOCE TRIANGULO MINEIRO	1
✚ DONA CHIKA FESTAS	1
✚ DOUGLAS CAR COMERCIO E CONSIGNADO LTDA	1
✚ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
✚ Dr. Sorriso Mais	1
✚ DROGARIA PACHECO	1
✚ DROGARIAS PACHECO	1
✚ DUASSETTAS COMERCIO DE VEICULOS	1
✚ EASY SERVICOS	1
✚ EBAZAR.COM.BR. LTDA	1
✚ EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	1
✚ EFACIL	1
✚ ELETROLUX	1
✚ ELI SHOP	1
✚ EMBRATEL	1
✚ ENFERMINAS	1
✚ ENTREMARES APARTHOTEIS E TURISMO	1
✚ Espaço Cavasi Odontoogia	1
✚ ESPACOLASER	1
✚ ESTOK COMERCIO E REPRESENTACOES S.A.	1
✚ EURO COLCHÕES	1
✚ FACILITE COBRANCA E SERVICOS LTDA	1
✚ FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	1
✚ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1



Nome Fantasia	Total
⊞ FIDC IPANEMA	1
⊞ FILIAL SANTO ANTONIO DA PATRULHA	1
⊞ FOLHA DE SAO PAULO	1
⊞ FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS NAO PADRONIZADOS NPL MASSIFICADO	1
⊞ G&G PISCINAS	1
⊞ GASMIG	1
⊞ GD PORTO SEGURO	1
⊞ GDLP COMÉRCIO DE CALÇADOS E VESTUÁRIOS E ACESSÓRIOS LTDA	1
⊞ GENIAL COMPANY	1
⊞ GFG ELETRONICO	1
⊞ GFG ELETRONICOS	1
⊞ GOOGLE PLAY	1
⊞ GRUPO DLX	1
⊞ GRUPO ESTUDA MAIS BRASIL	1
⊞ GRUPO RD NEGOCIOS DIGITAIS	1
⊞ GRUPO ROX	1
⊞ Henrisat	1
⊞ HL PNEUS	1
⊞ HUMANITARIAN CALÇADOS	1
⊞ HYUNDAI IMOTORS	1
⊞ HYUNDAI MOTOR BRASIL - HMB	1
⊞ ICIUS INDUSTRIA DO BRASIL	1
⊞ IMPERIO RUSTICO	1
⊞ INBRANDS S.A	1
⊞ INDICA ASSESSORIA CONTABIL LTDA	1
⊞ INFINITY PLANEJADOS	1
⊞ INSTITUTO DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO MG	1
⊞ INTER SPE JUIZ DE FORA 24 INCORPORACAO LTDA	1
⊞ INTER SPE JUIZ DE FORA 6 INCORPORAÇÃO LTDA	1
⊞ INVICTOS TERCEIRIZACAO E SERVICOS	1
⊞ Iplace, Mistertech e Lojas TaQi	1
⊞ Itapeva Recuperação de Créditos	1
⊞ Iugu	1
⊞ JETSMART AIRLINES	1
⊞ JULLIANO STEFFEN RODRIGUES DE ANDRADE	1
⊞ JUNTOS PELO MUNDO	1
⊞ KILDER BUFFET EVENTOS	1
⊞ KOIN	1



Nome Fantasia	Total
⊕ LAR DE IDOSOS SANTA RITA DE CASSIA LTDA	1
⊕ LARI COMPANY	1
⊕ LEROY MERLIN	1
⊕ Light	1
⊕ LIMA & LOPES SERVICOS LTDA	1
⊕ Livelio	1
⊕ Localiza Fleet	1
⊕ LOCALIZA RENT A CAR	1
⊕ LOCALIZA RENT A CAR SA	1
⊕ Loja dos Móveis e Decorações	1
⊕ Loja Electrolux	1
⊕ LOJA ELECTROLUX COMERCIO VIRTUAL DE ELETRODOMESTICOS	1
⊕ LOJAS MARISA	1
⊕ LOOK MODAS	1
⊕ LOUCOS POR PIJAMAS	1
⊕ Luiz Eduardo Alves da Silva	1
⊕ MadeiraMadeira	1
⊕ MAG Seguros	1
⊕ MAGAZINE LUIZA S/A	1
⊕ MAKTUB SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1
⊕ MAQUININHA TON	1
⊕ Maria Augusta de Almeida	1
⊕ Master Prev	1
⊕ MAYCON COIMBRA	1
⊕ MEDIC MAIS	1
⊕ Méliuz	1
⊕ Microsoft do Brasil	1
⊕ Midway (Riachuelo)	1
⊕ MINAS IMPORTS COMERCIO DE PECAS LTDA	1
⊕ MINHA CASA SUA CASA LTDA	1
⊕ MIX LEILOES	1
⊕ MOBILI MOVEIS RUSTICOS	1
⊕ MODA MUNDIAL BRASIL PAGAMENTOS	1
⊕ MOMENTUM ECOM	1
⊕ MOOZ	1
⊕ Motoplus Comércio de Veículos	1
⊕ Motorola Brasil	1
⊕ MOVEIS JULIA HENRIQUES	1



Nome Fantasia	Total
⊕ MOVIDA PARTICIPACOES	1
⊕ MOVIDA PARTICIPACOES S.A.	1
⊕ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	1
⊕ MUNIZ AUTO CENTER	1
⊕ MUSTANG VEICULOS	1
⊕ NAGAI AUTOMOVEIS	1
⊕ NET	1
⊕ NUCLEO DE ODONTOLOGIA - FUPAC JUIZ DE FORA	1
⊕ O BOTICARIO	1
⊕ O Boticário (antiga Interbelle)	1
⊕ ODONTO CIRURGICA JUIZ DE FORA LTDA.	1
⊕ ODONTO COMPANY JUIZ DE FORA - CENTRO	1
⊕ ODONTOCOMPANY	1
⊕ OLX BRASIL	1
⊕ OMEGA TURISMO	1
⊕ ORAL SIN IMPLANTES	1
⊕ ORALTOP JUIZ DE FORA	1
⊕ ORIGAMI IMPORTADORA	1
⊕ origo	1
⊕ OTICOOP BATISTA	1
⊕ OURO CAR MULTIMARCAS COMERCIO E REVENDA DE VEICULOS LTDA	1
⊕ PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
⊕ Paraibuna Transportes LTDA	1
⊕ PAULO EDILBERTO COUTINHO PARTICIPACOES LTDA	1
⊕ PBKIDS BRINQUEDOS LTDA	1
⊕ PE NA AVENTURA	1
⊕ PE NA AVENTURA AGENCIA DE VIAGENS LTDA	1
⊕ PEDERSOLI ROCHA ADVOGADOS ASSOCIADOS	1
⊕ PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA	1
⊕ PH PROMOTORA DE VENDAS	1
⊕ PHD ARENA FITNESS JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ Porto Seguro S/A	1
⊕ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
⊕ Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	1
⊕ PROGRESSIVE EVENTOS LTDA - GUABIROTUBA - PARANÁ - CAT	1
⊕ PROJETO MÓVEIS E DECORAÇÕES INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	1
⊕ PULSAR FITNESS	1
⊕ QISTA	1



Nome Fantasia	Total
⊞ QUERO EDUCACAO	1
⊞ RAMON ARAUJO COBUCCI 08199745606	1
⊞ REALIZA MOVEIS	1
⊞ REALIZA SONHOS COLCHOES	1
⊞ Recarga Pay	1
⊞ Recovery	1
⊞ REDE DE ENSINO DOCTUM	1
⊞ REDE INTERNET	1
⊞ RENOVIGI ENERGIA SOLAR S.A.	1
⊞ RESERVA - APP - AREZZO INDÚSTRIA E COMÉRCIO S.A.	1
⊞ RI HAPPY	1
⊞ RIBEIRO & ARRABAL NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	1
⊞ RISERVA DOS VINHEDOS	1
⊞ RJ IMPORTS COMERCIO DE PECAS LTDA	1
⊞ RL CONSTRUÇOES E REFORMAS LTDA	1
⊞ ROBOTIX	1
⊞ ROMENZI	1
⊞ Sabemi Seguradora	1
⊞ SAFRAPAY	1
⊞ SALVATORE CONSULTORIA E NEGOCIOS	1
⊞ SAMSUNG	1
⊞ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
⊞ SC OPERATING BRAZIL LTDA	1
⊞ Scard	1
⊞ SCHETTINO MOVEIS PLANEJADOS	1
⊞ SEGPAG VENDAS ONLINE	1
⊞ SERVCON INDUSTRIA E COMERCIO	1
⊞ Sete Capital Publicidade	1
⊞ SHOPPING DAS TELHAS	1
⊞ SHOPPING FOTON	1
⊞ Sicredi	1
⊞ Silvania Aparecida de Oliveira Henriques	1
⊞ SIMPAY	1
⊞ SMART TOP SHOP COMERCIO VAREJISTA DE PRODUTOS EM GERAL LTDA	1
⊞ SOFAS JF	1
⊞ SOLVE ASSESSORIA E CONSULTORIA FINANCEIRA	1
⊞ SONHO DOS PES JF CALCADOS LTDA	1
⊞ SORRIA MAIS	1
⊞ Sorriso Operadora Odontológica	1
⊞ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
⊞ Souza Paula Incorporação e empreendimento	1
⊞ STAR MANAGER CURSOS E EVENTOS	1



Nome Fantasia	Total
⊕ STOOR SHOES	1
⊕ SudaVida (antiga Sudamerica Vida)	1
⊕ Sul América Odontológico	1
⊕ Sul América Saúde	1
⊕ SUPERGASBRAS ENERGIA LTDA	1
⊕ SUPERMERCADO RUSCITO	1
⊕ SUPERMERCADOS BH	1
⊕ TALITA MATERIAL DE CONSTRUCAO	1
⊕ TAPEVA XII MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS (Itapeva Recuperação de Créditos)	1
⊕ TARCISIO GUERRA E-COMMERCE	1
⊕ TECMAQ - REFRIGERACAO E MAQUINAS	1
⊕ TEMU	1
⊕ TERABYTE ATACADO E VAREJO DE PRODUTOS DE INFORMATICA	1
⊕ THAMIRES NAILS	1
⊕ Tokio Marine	1
⊕ TOPCAR MULTIMARCAS LTDA	1
⊕ TRACK & FIELD	1
⊕ UAI STORE MOBILE	1
⊕ Uber	1
⊕ UNIAO AMERICA LUTO	1
⊕ UNIDAS LOCADORA DE VEICULOS LTDA	1
⊕ UNIFAHE - FACULDADE DE ADMINISTRACAO, HUMANAS E EXATAS	1
⊕ UNIFAVENI	1
⊕ UNIFIBRA	1
⊕ UNIMED-RIO	1
⊕ UNNO DESIGNER	1
⊕ Veloci Bet	1
⊕ VERSATTI CENTRO ESTETICO AVANÇADO	1
⊕ VIA CERTA FINANCIADORA	1
⊕ VIA MARTE	1
⊕ Via Sigma	1
⊕ VIA Z JF CALCADOS	1
⊕ VIAÇÃO RIODOCE LTDA	1
⊕ Victoria Moda Wcb	1
⊕ VIDA PREMIUM	1
⊕ VIDRACARIA PAIS E FILHOS JF	1



Nome Fantasia	Total
⊕ VIDROJF.COM	1
⊕ VIEIRA JS NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1
⊕ VIEIRA'S WORKSHOP	1
⊕ Virtual Telecom	1
⊕ VISAO DIGITAL SERVIÇOS	1
⊕ VITAE GOLD PRODUTOS NATURAIS	1
⊕ Vitória Motors Jeep	1
⊕ VIXXE NEGOCIOS DIGITAIS	1
⊕ WEMOBI - MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA	1
⊕ WESLEY MEDEIROS FILGUEIRAS	1
⊕ WILLBANK	1
⊕ WW NERY	1
⊕ YAHOO	1
⊕ YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	1
⊕ Zurich Seguros	1
⊕ ZVC INDEPENDENCIA	1
⊕ ZZAB Comércio de Calçados	1
⊕ ZZAB WEBCOMMERCE	1
Total	1294

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	213
Renegociação / parcelamento de dívida	187
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	151
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	81
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	79
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	66
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	47
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	37
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	29
Não entrega / demora na entrega do produto	26
Cobrança após cancelamento do serviço	23
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	22
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	22
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	20
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	19
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	16
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	16
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	12
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	11
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	10
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	9
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	9
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	9
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	9
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	8
SAC - Dificuldade de contato / acesso	8
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	7
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	6

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

