

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

SETEMBRO / 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:

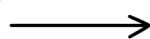
1.637 → 1.426 reclamações
 → 208 consultas simples
 → 3 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.233 tratativas por carta;
- 43 tratativas por telefone;
- 473 tratativas por audiência.*

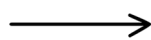
*número de audiências realizadas no mês

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.

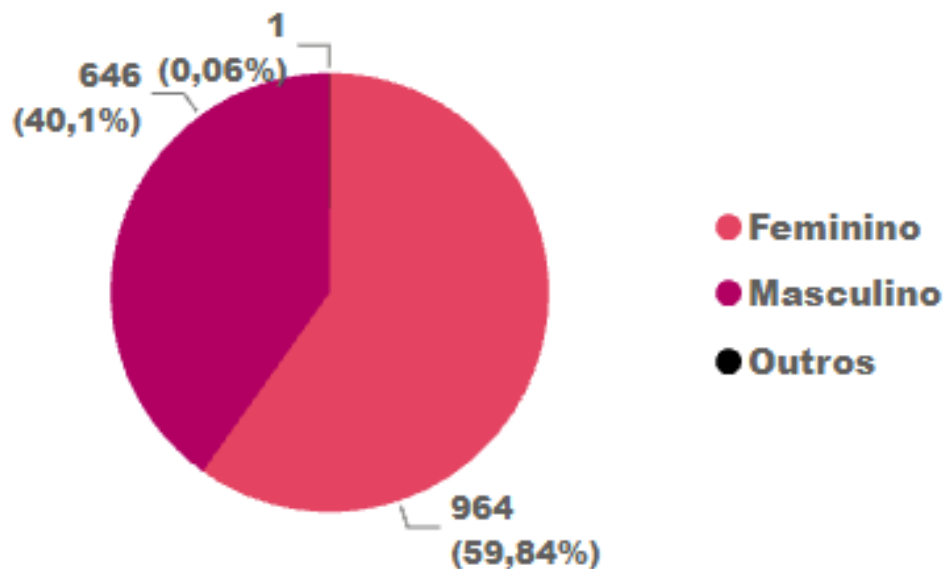
Reclamação



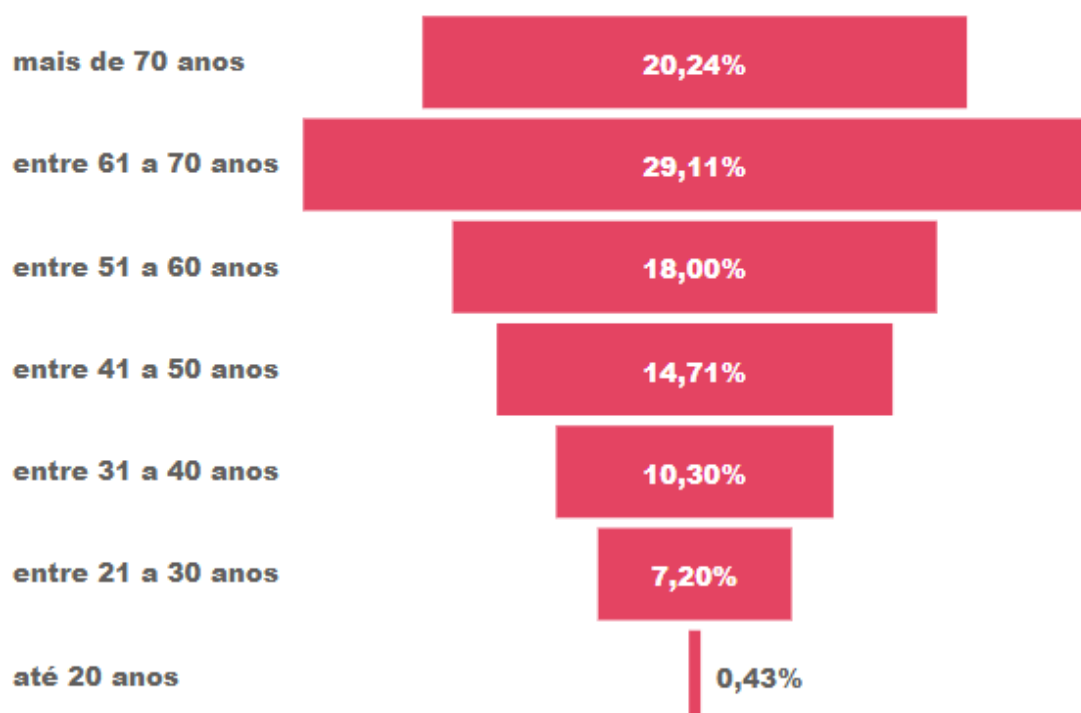
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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: 11 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: 5 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: 4 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.

Procon na Escola: 367 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.

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.

Palestras/cursos : 29 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.

Círculos de Economia e Autonomia: 71 pessoas contempladas

Projeto desenvolvido pelo Procon de Juiz de Fora em parceria com a rede municipal de ensino, propõe uma Educação Financeira Libertadora voltada para os estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA). Inspirado na pedagogia de Paulo Freire, o projeto supera o modelo tradicional e puramente técnico de poupança para focar na leitura crítica da realidade socioeconômica, valorizando o saber popular e o diálogo sobre a sobrevivência em cenários de escassez. Estruturado em dez encontros dinâmicos e uma culminância comunitária, seu principal objetivo é promover a cidadania ativa e a emancipação social, transformando os educandos de "oprimidos pelas dívidas" em sujeitos conscientes, autônomos e capazes de gerir sua própria história financeira.

Curso Preparatório para Concursos - CPC: 112 pessoas contempladas

Programa de Educação para o Consumo, com foco em educação financeira, consumo consciente, sustentabilidade e direitos do consumidor, destinado aos discentes do curso municipal preparatório para concursos.

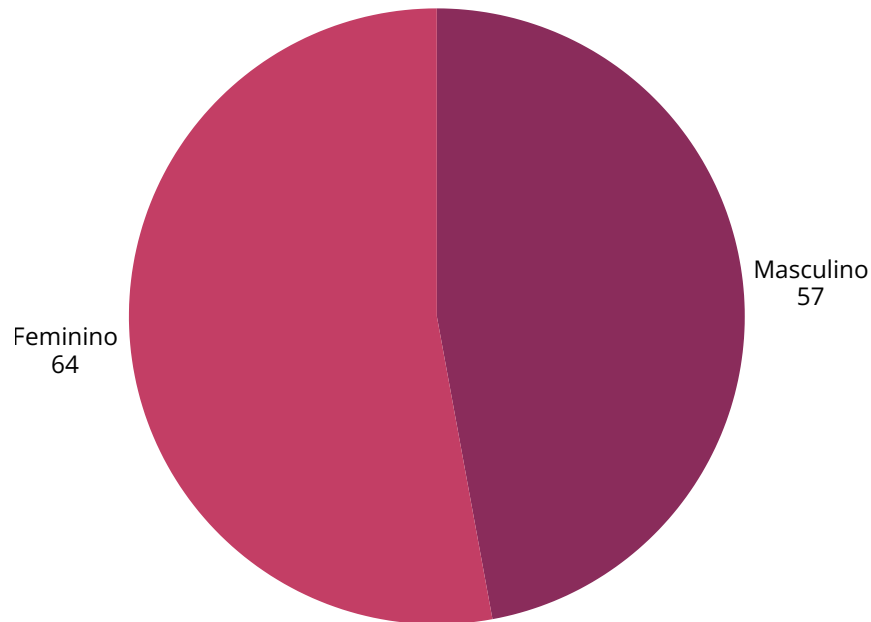
Atividades educativas voltadas para a sustentabilidade, meio ambiente e consumo consciente : 460 pessoas contempladas

Atividades educativas voltadas para a sustentabilidade, como forma de garantir conhecimento e informação à população, através de materiais educativos, rodas de conversas, e palestras que proporcionam aos trabalhadores, jovens e idosos uma reflexão crítica na prática diária da relação do consumo com a preservação do meio ambiente.

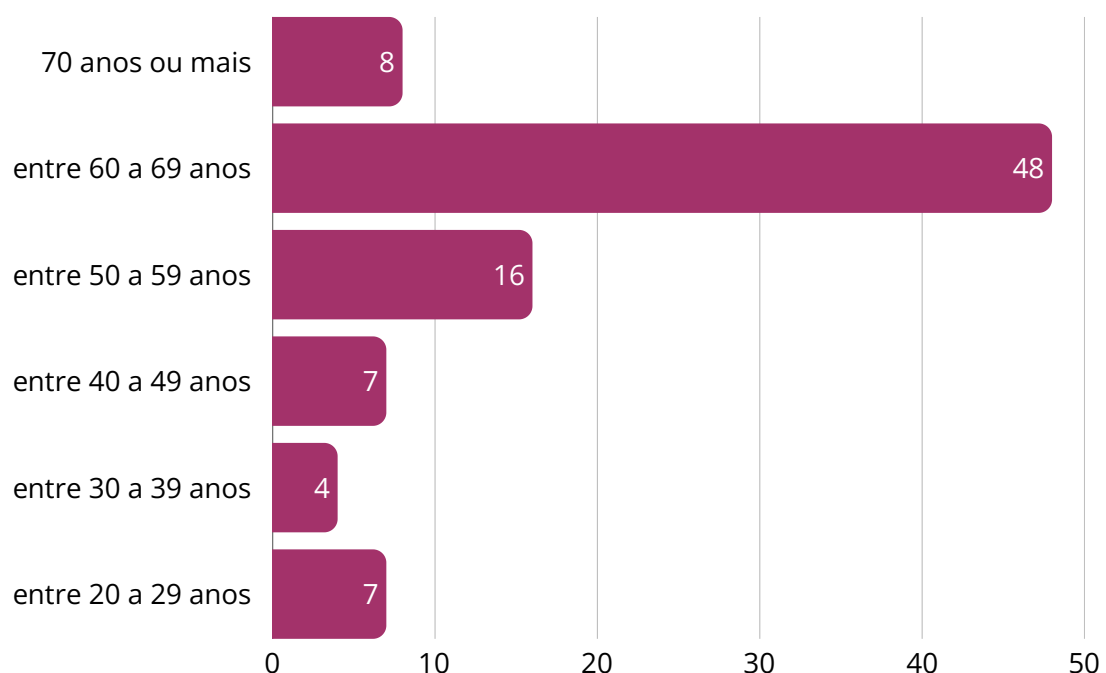
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 148 atendimentos*

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor

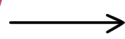


*Um mesmo(a) consumidor(a) pode ter sido atendido mais de uma vez no mesmo mês pela equipe e ter apresentado mais de uma tratativa em seu(s) atendimento(s).

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

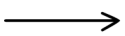
- 30 retornos
- 70 cartas
- 7 telefone
- 21 tutorias
- 7 enviados para análise
- 23 consulta simples
- 6 aguardando documentação
- 2 defensoria pública
- 22 cálculos RMC/RCC

Retorno



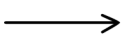
Quando é realizado um segundo atendimento com o consumidor para juntada de documentos, informações sobre reclamações abertas, andamento de processos, negociação ou aceitação de propostas encaminhadas.

Carta



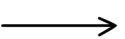
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

Telefone



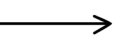
Quando a equipe do Programa de Superendividamento tenta a negociação de dívidas através de contatos exclusivos do PROCON.

Enviado para Análise



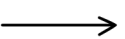
Quando o processo é direcionado para o setor de cálculo onde é realizada a análise do percentual das dívidas e despesas em relação à renda do consumidor, para encaminhamento ao setor de superendividamento.

Consulta Simples



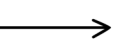
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Aguardando Documentação



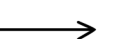
Quando o consumidor ficou de trazer algum documento essencial para a análise de sua condição financeira.

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



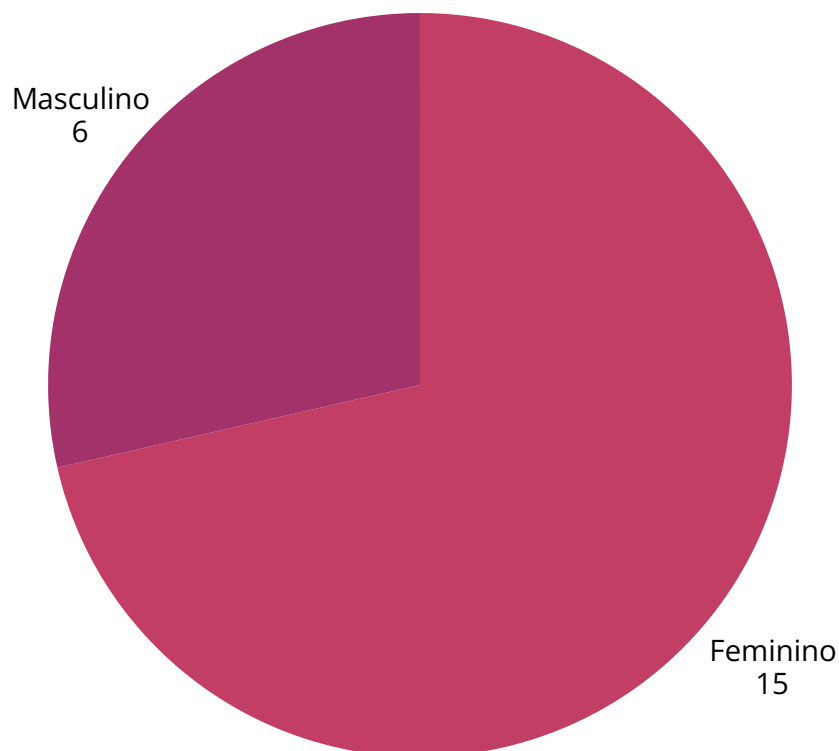
Quando é realizado o cálculo dos cartões RMC e/ou RCC para verificar se já está quitado, se há valores a receber de volta ou se possui algum saldo para pagar.

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	70
⊕ Tim	52
⊕ Cemig D	47
⊕ Banco Pan	39
⊕ Caixa Econômica Federal	39
⊕ Banco Itaú Unibanco	36
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	35
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	34
⊕ Banco do Brasil	30
⊕ Banco Santander	30
⊕ Banco Bradesco	29
⊕ Claro	25
⊕ Vero S.A	24
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	22
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	20
⊕ Mercado Livre	20
⊕ Magazine Luiza	19
⊕ IGREEN ENERGY	18
⊕ BrasilCard	17
⊕ Mercado Pago	16
⊕ Nubank	16
⊕ Banco Daycoval	15
⊕ Banco Bradescard S.A	14
⊕ C6 Bank	13
⊕ Shopee	12
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	10
⊕ BANCO PINE S/A	10
⊕ CESAMA	10
⊕ Amazon.com.br	8
⊕ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	8
⊕ NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	8
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	8
⊕ Banco Inbursa	7
⊕ Luizacred	7
⊕ Banco Inter	6
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	6
⊕ CONSORCIO COMERC ENERGIA MG	6
⊕ CRED-SYSTEM	6
⊕ DM FINANCEIRA	6
⊕ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	6
⊕ Facta Financeira	6



Nome Fantasia	Total
⊕ Órigo Energia	6
⊕ Picpay	6
⊕ Unimed Juiz de Fora	6
⊕ Banco Digio	5
⊕ Banco Sicoob	5
⊕ Faculdade Anhanguera	5
⊕ LB ODONTOLOGIA LTDA	5
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	5
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	5
⊕ Banco Safra	4
⊕ Banrisul	4
⊕ BILHETERIA DIGITAL	4
⊕ Capital Consig	4
⊕ Carrefour	4
⊕ Crefisa	4
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	4
⊕ iFood	4
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	4
⊕ Oseias Alirio de Rezende Moreira	4
⊕ SKY Banda Larga	4
⊕ AGIL	3
⊕ AMERICANAS	3
⊕ Banco Crefisa	3
⊕ Banco Itaubank	3
⊕ Banco Master (antigo Banco Máxima)	3
⊕ Brastemp	3
⊕ CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	3
⊕ Dr. Sorriso Mais	3
⊕ FIDC DMCARD	3
⊕ Inter Construtora	3
⊕ Localiza Seminovos	3
⊕ Netshoes	3
⊕ origo	3
⊕ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	3
⊕ THOMAZINI EDUCACAO E SAUDE	3
⊕ UNIBE	3
⊕ Zurich Seguros	3
⊕ YPÊ	2
⊕ *****	2
⊕ 99 Tecnologia	2
⊕ Afinz (antiga Sorocred)	2
⊕ APPMAX	2



Nome Fantasia	Total
+ Banco Arbi	2
+ BANCO RIBEIRÃO PRETO S.A	2
+ BOOKING.COM	2
+ Bradesco Seguros	2
+ CASA DO CELULAR	2
+ Casas Pernambucanas	2
+ Consul	2
+ Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	2
+ Espaço Cavasi Odontologia	2
+ Faculdade Unopar - Ponta Grossa	2
+ FIDC NPL II	2
+ FREITAS VAREJO	2
+ GUILHON INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E VENDAS EIRELI	2
+ HOEPERS S/A	2
+ IN GLOW - SHEIN	2
+ Itaú Unibanco Capitalização	2
+ Jequití Cosméticos	2
+ JF REFRIGERAÇÃO	2
+ Midway (Riachuelo)	2
+ MOVEIS JULIA HENRIQUES	2
+ MOVIDA RENT A CAR	2
+ Odontoprev	2
+ Oi Celular	2
+ PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	2
+ PE NA AVENTURA AGENCIA DE VIAGENS LTDA	2
+ PHOENIX	2
+ RAZA ÓTICAS	2
+ REALLY ASSESSORIA REVISIONAL	2
+ Sabin Sinai	2
+ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	2
+ TIKTOK	2
+ TMB SERVICOS LTDA	2
+ Universo	2
+ Virtual Telecom	2
+ Will Bank	2
+ Zema Financeira	2
+ ATHENAS MOVEIS PLANEJADOS E TRANSPORTE	1
+ COMUTO SERVICOS DE TECNOLOGIA	1
+ GRUPO MAGALHAES SHINERAY CENTER	1
+ NOME EMPRESARIAL FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS CREDITAS AUTO XII	1
+ *****	1



Nome Fantasia	Total
+ *****	1
+ 47.586.228 CLEDMAR RODRIGUES PEREIRA	1
+ 54.689.612 WILLIAM MARTINS	1
+ 60.125.513 Fernanda Oliveira Coutinho	1
+ 99PAY SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.	1
+ ABBOTT LABORATORIOS DO BRASIL	1
+ ABEU	1
+ ACORDO FACIL COBRANCA LTDA	1
+ ADEL VEICULOS	1
+ Adventure Trilhas JF	1
+ AEROCUBE DE JUIZ DE FORA	1
+ Águas do Rio 1	1
+ AIRBNB BRASIL	1
+ AITON JOSE DA SILVA	1
+ ALEXANDRE MOTOPECAS	1
+ ALEXANDRIA TECH	1
+ ALEXSSANDRO FARIA DIAS	1
+ ALFACON CONCURSOS PUBLICOS	1
+ ALPHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	1
+ ALTA PERFORMANCE ACADEMIA	1
+ ALVO SERVICOS	1
+ AMOR SAÚDE	1
+ Andrea Aparecida da Silva	1
+ ANGELLYCA COSTA ALVES FRANCO	1
+ AS MARANI	1
+ Assaí Atacadista	1
+ ATACADAO	1
+ Ativos S.A	1
+ ATLANTA SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR LTDA	1
+ Atlas / Dako	1
+ AUNA WOOD DESIGN ESSENCE	1
+ AUTO CLUB COMÉRCIO E REVENDA DE VEÍCULOS LTDA	1
+ AUTO ELETRICA ADEMIR	1
+ AUTO ESCOLA BRASÍLIA	1
+ AUTO POSTO SANTES	1
+ AVERARA	1
+ AYMORE CFI	1
+ BACKSTAGE PRODUCTIONS	1
+ Bahamas Cred	1
+ BALY	1
+ Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	1
+ BANCO BV - SA	1



Nome Fantasia	Total
⊕ BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	1
⊕ Banco Investcred	1
⊕ Banco Volkswagen	1
⊕ Banese - Banco do Estado de Sergipe	1
⊕ Barigui Hyundai Imports	1
⊕ BAU DA FELICIDADE	1
⊕ BELMICRO TECNOLOGIA	1
⊕ BIO TOP SUPLEMENTOS	1
⊕ BLUEFIT ACADEMIAS DE GINASTICA E PARTICIPACOES S.A.	1
⊕ BMP SCD	1
⊕ BMP SCM	1
⊕ BOM NEGOCIO ATIVIDADES DE INTERNET	1
⊕ Boticario Produtos de Beleza LTDA	1
⊕ BR TIKTOK SHOP	1
⊕ Bradesco Cartões	1
⊕ Bradesco Vida e Previdência	1
⊕ BRAGA COMERCIO DE MOVEIS	1
⊕ BRASIL CARD MEIOS DE PAGAMENTOS	1
⊕ BRB - Banco de Brasília	1
⊕ Britânia	1
⊕ BRUNO FRANCO ODONTOLOGIA ESTETICA INTEGRADA LTDA	1
⊕ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊕ Caixa Seguradora	1
⊕ CAMBUCI SAUDE E BEM ESTAR LTDA	1
⊕ Cartões Itau	1
⊕ CASA DOS COLCHÕES	1
⊕ CASA MUMA	1
⊕ CENTRO AUTOMOTIVO JN CUSTOM	1
⊕ Centro Odontológico Sorria Juiz de Fora Ltda	1
⊕ CENTRO TERAPEUTICO RECOMECAR	1
⊕ Centro Universitário Unifatecie	1
⊕ Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM)	1
⊕ CIASPREV	1
⊕ CLEUZA MARIA DA SILVA MEDEIROS	1
⊕ Clickbus	1
⊕ CLIMA AGRADAVEL COMERCIO	1
⊕ CLINICA DE ESPECIALIDADES ORTOPEDICAS LTDA	1
⊕ CLINICA HALFELD	1
⊕ Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	1
⊕ COBUCCIO SEGURADORA	1
⊕ COLEGIO CRISTO REDENTOR	1
⊕ Comunidade Solar	1



Nome Fantasia	Total
+ Conectcar	1
+ CONQUEST CONSTRUTORA	1
+ CONSORCIO MANGABEIRAS - ORIGO ENERGIA	1
+ CONSTANTE REGULARIZACAO	1
+ COPASA MG	1
+ COR E CONSTRUCAO 2	1
+ CRED CARTAO	1
+ Crediativos	1
+ Creditas Soluções Financeiras	1
+ Credsystem	1
+ CRIAÇÕES PATI CAROL EIRELI	1
+ CROMA PAPELARIA E PRESENTES	1
+ CVC BRASIL	1
+ D&D REPRESENTAÇÃO	1
+ Dell	1
+ DENTIS CLINIC	1
+ DFA NEGOCIOS DIGITAIS	1
+ DIARIO DO GRANDE ABC	1
+ DM	1
+ DM CELULARES COMERCIO E MANUTENCAO	1
+ DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
+ DMCARD PROCESSAMENTO DE DADOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO LTDA	1
+ DOMESTIKA BRASIL LTDA	1
+ Doralice	1
+ DROGARIA ARAUJO	1
+ DROGARIA FARMAVIDA CENTRAL	1
+ Drogasil	1
+ EBENEZER COLCHOES LTDA	1
+ EDE Editora e Distribuidora Educacional	1
+ ELECTROLUX DO BRASIL S/A	1
+ ELEGÂNCIA MAKE	1
+ ELEVA	1
+ Elite Suprema LTDA	1
+ EMIVE	1
+ Enjoei	1
+ Espaçoaser	1
+ Espaçoaser (Corpóreos)	1
+ ESTAPAR	1
+ EV COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1
+ EVOLUA	1
+ EXPRESSO NOSSA SENHORA DA PENHA LTDA	1
+ F1 SUPLEMENTOS	1



Nome Fantasia	Total
+ Facta Financeira SA Credito Financiamento e Investimento	1
+ Faculdade UniFAHE	1
+ FC ORGANIZAÇÕES LTDA	1
+ FIASA	1
+ FIDC NPL2	1
+ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	1
+ Financeira BRB	1
+ FLUENCYPASS	1
+ Ford	1
+ FREE TIME TURISMO LTDA	1
+ FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS MONEE I DE RESPONSABILIDADE LIMITADA	1
+ Google	1
+ GOTRIZ JUIZ DE FORA	1
+ GRAU TECNICO - JUIZ DE FORA	1
+ GS PROTECAO VEICULAR	1
+ Guanabara - RJ	1
+ GUSTAVO SILVA DE SIQUEIRA	1
+ HOTEIS.COM	1
+ HS Financeira	1
+ HSVP - JUIZ DE FORA	1
+ HUGHES	1
+ HUMANITARIAN	1
+ HYUNDAI MOTOR BRASIL - HMB	1
+ Ideal Veículos Comércio e Consignação (Adel Veículos)	1
+ IMPACTO FRANQUIAS	1
+ INFINITY PLANEJADOS	1
+ INJESAN PECAS PARA INJECAO ELETRONICA LTDA	1
+ INTER SPE JUIZ DE FORA	1
+ INTER SPE JUIZ DE FORA 14 INCORPORAÇÃO LTDA	1
+ IPEMIG	1
+ IPHONE HELP COMERCIO ELETRONICO LTDA	1
+ Itaú Consórcio	1
+ J S G	1
+ J&T EXPRESS BRAZIL LTDA.	1
+ JADLOG	1
+ JF PASSOS VIAGENS	1
+ JL MOVEIS E COLCHOES LTDA	1
+ JMF	1
+ JVL NEGOCIOS DIGITAIS LTDA	1
+ K MUSIC	1
+ KaBuM!	1



Nome Fantasia	Total
+ KARINE KELLE COELHO	1
+ KAZA SHOPPING BAZAR	1
+ LABORATORIO MONTE SINAI	1
+ LECCA CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A	1
+ LEGIÃO DA BOA VONTADE	1
+ Leonarodo Guilhaon de Oliveira	1
+ LL SERVICE	1
+ LOJA DO MECANICO	1
+ Loja Electrolux	1
+ Lojas Riachuelo - Online	1
+ LOJAS VOLPI - EIRELI	1
+ LOOP GESTAO DE PATIOS	1
+ Loovi Technology	1
+ LUANA LOPES DE ALMEIDA	1
+ M3 COBRANCAS	1
+ MADEIREIRA BRASIL LTDA	1
+ MANOEL HONORIO - JUIZ FORA (MG)	1
+ MAREE	1
+ Martins Zacarias Paulino Júnior	1
+ Maxx Car	1
+ MAXXCAR - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECAO	1
+ MCL OLIVEIRA ST VENDAS COMERCIO LTDA	1
+ MEGA VALE JF HALFELD	1
+ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA II	1
+ MFB INTERMEDIACOES LTDA	1
+ MG MEDIACAO DE PAGAMENTOS LTDA	1
+ Microsoft do Brasil	1
+ MIDEA DO BRASIL	1
+ MINHA CASA PLANEJADOS LTDA	1
+ MOBIFÁCIL	1
+ MOTTU - SP	1
+ Mottu Locação de Veículos Ltda	1
+ MOVE MAIS	1
+ MOVE PET	1
+ MULTI DECOR	1
+ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	1
+ MUNDO MIX	1
+ MUNIZ AUTO CENTER	1
+ MYSA S/A (ABC da Construção)	1
+ NATU QUALITY SUPLEMENTOS	1
+ NAVEGA EXPERIENCE - VIAGENS E CRUZEIROS PERSONALIZADOS	1
+ NEON FINANCEIRA	1



Nome Fantasia	Total
⊕ NETFLIX	1
⊕ NIO INTERNET FIBRA - CAT	1
⊕ Nissan do Brasil	1
⊕ NOVO PARQUE DA SAUDE LTDA	1
⊕ NPL IPANEMA VI	1
⊕ Nu Financeira	1
⊕ O Boticário (antiga Interbelle)	1
⊕ ODONTOCLINIC	1
⊕ ODONTOCOMPANY SANTA LUZIA - JUIZ DE FORA	1
⊕ OI	1
⊕ ON-LINE PISCINAS.COM LTDA	1
⊕ ORAL SIN - CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ ORTHOPRIDE	1
⊕ Pablo de Andrade Vasconcellos	1
⊕ PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
⊕ Pagbank	1
⊕ PAGO COMERCIO DIGITAL E REPRESENTACOES LTDA	1
⊕ PANASONIC	1
⊕ PARMA MOVEIS	1
⊕ ParPerfeito Comunicação	1
⊕ PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS	1
⊕ PERTESON MACHADO DE OLIVEIRA	1
⊕ PHD ARENA FITNESS JUIZ DE FORA LTDA	1
⊕ PHD SPORTS	1
⊕ PHILCO ELETRÔNICOS	1
⊕ PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
⊕ Plan Minas	1
⊕ PLANETA	1
⊕ PLENARIUS	1
⊕ Plumatex Colchões	1
⊕ POPSOL	1
⊕ Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	1
⊕ PUMA SPORTS LTDA.	1
⊕ QI FINANCEIRA	1
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	1
⊕ QUALICONSIG	1
⊕ QuintoAndar	1
⊕ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	1
⊕ RANCHÃO ACESSÓRIOS	1
⊕ REALIZA SONHOS COLCHOES JF2 LTDA	1
⊕ Recovery	1
⊕ RECREIO B.H.	1



Nome Fantasia	Total
⊕ REFRIGERACAO OLIVEIRA	1
⊕ Renner	1
⊕ RL Veiculos	1
⊕ ROZALIA CRISTIBA SILVA	1
⊕ SAÚDE TOTAL	1
⊕ SAVI COSMÉTICOS LTDA	1
⊕ SCAP 1 CENTRO AUTOMOTIVO	1
⊕ SEB DO BRASIL (ARNO)	1
⊕ Sempre Odonto	1
⊕ Serasa Experian	1
⊕ SERGIO LEANDRO AMARAL WINTER	1
⊕ SERVICOS MEDICOS DE ENFERMAGEM LTDA	1
⊕ SET-SERVICOS TECNICOS EM INFORMATICA	1
⊕ SHJ	1
⊕ SICOOB CREDICANONINHAS/SC	1
⊕ SIMPLIC FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO-PADRONIZADOS	1
⊕ SinceOdonto	1
⊕ SMART CAPS LOG	1
⊕ SMART FIT RIO BRANCO	1
⊕ SOLUCAO ASSESSORIA DE COBRANCAS E VENDAS	1
⊕ Sony Interactive Entertainment do Brasil (Playstation)	1
⊕ SOUDENT	1
⊕ SOUTH BIKE	1
⊕ SPV JUIZ DE FORA	1
⊕ STORE DE FA	1
⊕ STRAT LOGISTICA LTDA	1
⊕ STRONG ELETRICA	1
⊕ STUDIO PRISCILA BRINATI	1
⊕ SUBWAY	1
⊕ SUPERFRETE	1
⊕ SUPERGASBRAS ENERGIA	1
⊕ Sympla	1
⊕ T.QUILICI AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	1
⊕ TAPEVA XII MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS (Itapeva Recuperação de Créditos)	1
⊕ TOP10 JF	1
⊕ TOTAL ASSISTENCIAL LTDA	1
⊕ TOTAL PASS	1
⊕ TREVANT VEICULOS LTDA	1
⊕ Uber	1
⊕ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
⊕ UNIASSELVI	1
⊕ UNIBEN SAUDE	1



Nome Fantasia	Total
⊕ ÚNICA PETRÓPOLIS	1
⊕ Unimed-BH	1
⊕ UNITED AUTO NAGOYA COMERCIO DE VEICULOS	1
⊕ Universidade Cruzeiro do Sul	1
⊕ USEULTRA	1
⊕ VALOR MAX FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS SEGMENTO NPL-RESPONSABILIDADE LIMITADA04.538	1
⊕ VELNET	1
⊕ VERI SOLUCOES TECNOLOGICAS	1
⊕ VIDA PREMIUM	1
⊕ VILA VERDE SAÚDE MENTAL	1
⊕ VILA VERDE SAUDE MENTAL LTDA	1
⊕ Vitória Motors Jeep	1
⊕ VITTA.PES JUIZ DE FORA	1
⊕ VULCABRAS SP COMERCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS	1
⊕ W & M PROMOCOES E EVENTOS	1
⊕ WAVE PROTECAO VEICULAR	1
⊕ WE PINK	1
⊕ WEBCONTINENTAL	1
⊕ WHATSAPP	1
⊕ WM PRODUCOES E EVENTOS	1
⊕ ZUL DIGITAL	1
⊕ ZZAB WEBCOMMERCE	1
Total	1.426

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Renegociação / parcelamento de dívida	200
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	185
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	132
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	94
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	71
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	66
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	58
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	50
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	46
Clonagem, fraude, furto e roubo	26
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	26
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	26
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	24
Cobrança após cancelamento do serviço	23
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	21
Não entrega / demora na entrega do produto	21
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	20
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	20
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	18
Má qualidade do serviço	17
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	16
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	16
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	11
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	10
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	9
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	9
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	9
SAC - Dificuldade de contato / acesso	9
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	8
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	8
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	8
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)	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
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

Lívia Lourenço Nadalin
Estagiária de Graduação em Ciências Contábeis