

MARÇO DE 2025
PROCON EM
NÚMEROS

FOCO NO
PROCONSUMIDOR

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 a 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:

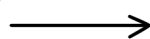
1.130 → 1.038 reclamações
 → 88 consultas simples
 → 4 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 942 tratativas por carta;
- 12 tratativas por telefone;
- 466 tratativas por audiência.

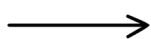
*número de audiências realizadas no mês

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.

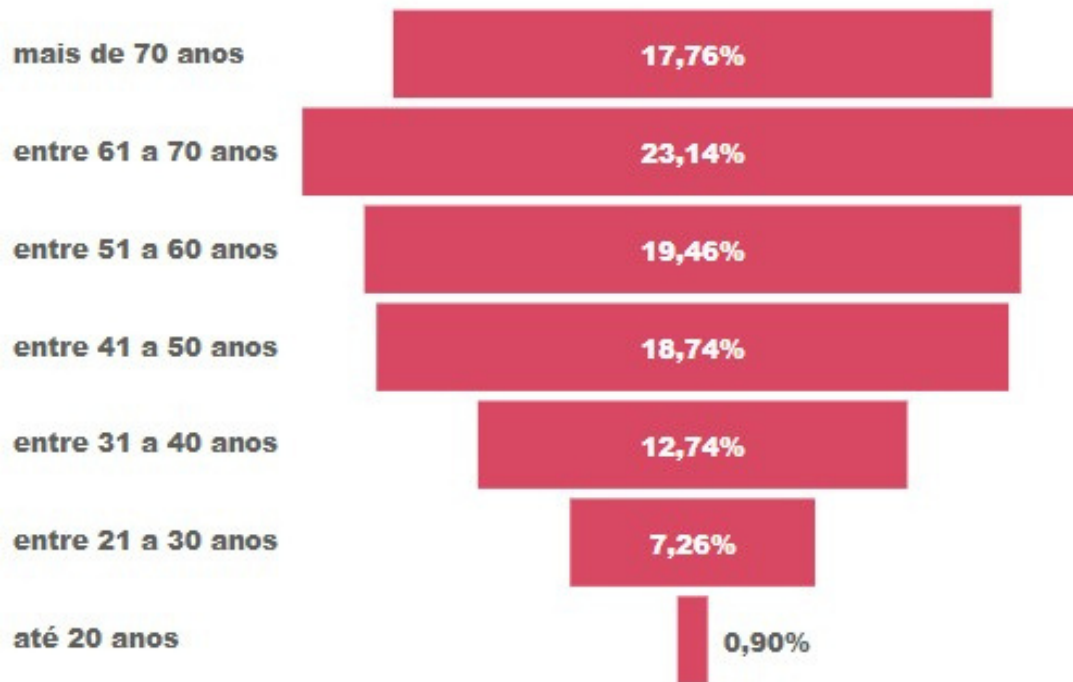
Reclamação



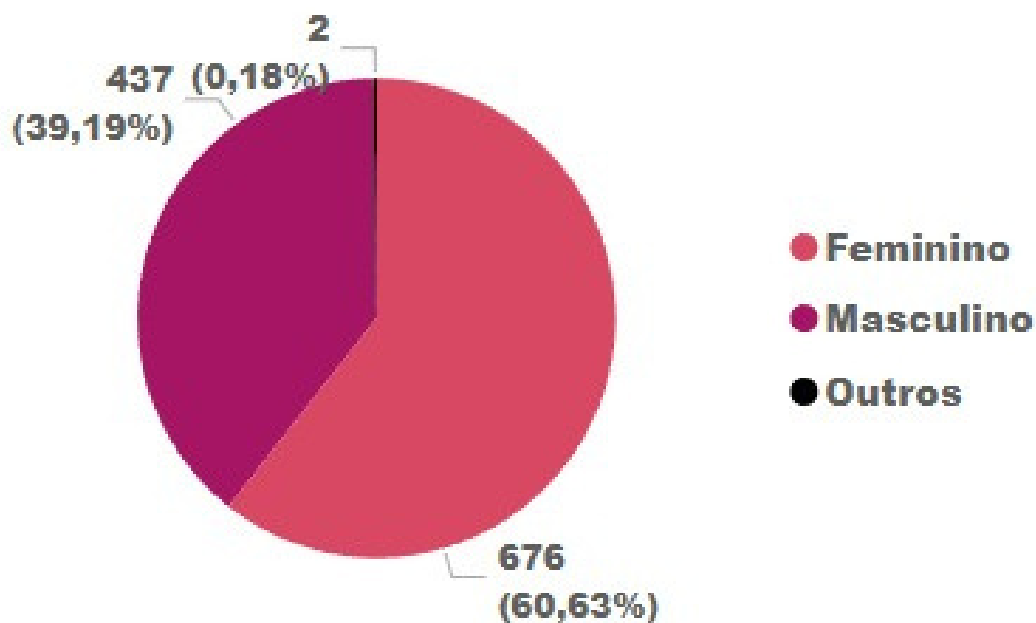
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Faixa Etária do Consumidor



Gênero do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
Tim	48
Banco BMG	35
Cemig D	35
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	33
Claro	24
Banco Agibank (Agiplan)	23
Caixa Econômica Federal	22
Magazine Luiza	21
Banco Bradesco	20
Banco Itaú Unibanco	20
Banco Mercantil do Brasil	19
Vivo - Telefônica (GVT)	19
Banco Pan	17
CESAMA	15
Nubank	15
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	15
Oi Celular	14
Banco Bradescard S.A	13
BANCO ITAU BBA S.A.	13
Banco Santander	12
Banco Daycoval	11
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	11
Luizacred	11
Carrefour	10
OI	10
Banco do Brasil	9
Vero S.A	9
HOTEL URBANO - HURB	8
Mercado Livre	8
Unimed Juiz de Fora	8

Nome Fantasia	Total
Facta Financeira	7
Mercado Pago	7
BrasilCard	6
MOVEIS JULIA HENRIQUES LTDA	6
Shopee	6
C6 Bank	5
Casa dos móveis	5
Crefisa	5
ESTÁCIO DE SÁ	5
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	5
Amazon.com.br	4
Banco Crefisa	4
Banco Digio	4
C&A	4
Cartões Itau	4
CRED-SYSTEM	4
Itaú Seguros	4
Algar	3
Banco Safra	3
Banrisul	3
CASA & VIDEO	3
Casas Pernambucanas	3
CONSÓRCIO NACIONAL CNK	3
Faculdade Anhanguera	3
IN GLOW - SHEIN	3
LADO ROSA E LADO FIT	3
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	3

Nome Fantasia	Total
PAGSEGURO	3
PHORMAR FORMATURAS E EVENTOS	3
SKY Banda Larga	3
SONHO DOS COLCHÕES	3
TUBARÃO ATACADÃO	3
Uber	3
UNIBE	3
Azul Linhas Aéreas	2
BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	2
Banco Inter	2
Banco Master (antigo Banco Máxima)	2
BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA	2
Banco Sicoob	2
Bretas	2
Britânia	2
Buser Brasil	2
Capital Consig	2
Cartão Cencosud Bretas	2
Central Nacional Unimed	2
Clínica Odontológica Sorria Mais JF LTDA	2
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	2
Correios Sede	2
DISTRIBUIDORA DE MOVEIS IPANEMA LTDA	2
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	2
EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	2
EDE Editora e Distribuidora Educacional	2
EDITORA FTD S A	2
ELGIN	2

Nome Fantasia	Total
FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
Ford	2
iFood	2
INVEST IMÓVEIS	2
L4B LOGISTICA	2
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	2
MD CELULARES COMERCIO E MANUTENCAO	2
MEDMASTER ESTETICA E EMAGRECIMENTO	2
Mercantil do Brasil Financeira	2
Midway (Riachuelo)	2
Motorola Brasil	2
ODONTOCOMPANY JUIZ DE FORA UNIDADE SAO PEDRO	2
ODONTOCOMPANY SANTA LUZIA	2
Paraná Banco	2
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambuco Cartões)	2
PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	2
QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	2
SEVAROLLI ODONTOLOGIA LTDA	2
SOFA.COM	2
SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	2
THERMO ALFA	2
THERMO TECNOLOGIA - EIRELI	2
ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	2
UNIBEN SAUDE	2
Unicred	2
UNIDAS LOCADORA	2
Unimed-BH	2
Will Bank	2

Nome Fantasia	Total
Cindi-Centro de Investigações Diagnósticas Ltda	1
EMPRESTA	1
"COHAB- MG"	1
48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	1
57.887.204 ELAINE DE OLIVEIRA SILVA	1
99PAY	1
ACADEMIA ALTA PERFORMANCE	1
ACORDO FACIL COBRANCA LTDA	1
ADA MARSELHA - DIGITAL INFLUENCER	1
AGENCIA FORBES	1
AGUIA BRANCA	1
ALENCAR EMPREENDIMENTOS DIGITAIS	1
ALFA VIDROS	1
ALINE BARBARA DE CARVALHO TAVARES 10804739633	1
Allianz Seguros	1
AMIGA DO REI	1
Anjun Express	1
Apple	1
AQUI TEM MATERIAIS PARA CASA E CONSTRUCAO	1
ARC4 GESTÃO DE ATIVOS	1
ARFA ASSESSORIA E CONSULTORIA	1
ARMAZEM DOS CHINELOS	1
Aspecir Previdência	1
ASSIM SAUDE	1
ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	1
ATIVA INFO	1

Nome Fantasia	Total
Ativos S.A	1
AZUL CARGO EXPRESS	1
BAHAMAS S/A	1
Banco Honda	1
Banco Inbursa	1
Banco Olé Consignado	1
BANCO PANAMERICANO	1
BANCO PINE S/A	1
BANCOOB	1
Berzerk	1
BILHETERIA	1
BLUEFIT	1
Bluefit (Matriz)	1
BLUEFIT ACADEMIA	1
BLUMMER STORE	1
BOOK PLAY	1
BOOKING.COM	1
Bradesco Financiamentos	1
Bradesco Seguros	1
BRB - Banco de Brasília	1
BSB SERVICOS DE INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E SOLUCOES WEB	1
BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA	1
BV Financeira	1
C&A MODAS S.A.	1
C6 Consig (Banco Ficsa)	1
Caixa Seguradora	1
CARREFOUR jf	1

Nome Fantasia	Total
CASA DOS COLCHÕES	1
CELLSTAR ASSISTENCIA TECNICA	1
Centauro	1
CENTRAL DE LEILOES	1
CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES DELGADO & FILHOS LTDA	1
CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	1
CIA DO AR LTDA	1
CLICK BANK	1
COLÉGIO GRANBERY	1
COLORMAQ	1
COMERC ENERGIA S.A	1
COMERCIAL SUDESTE FILIAL JF	1
Competição Móveis	1
CONCRETOPOLI MIX BOMBEADO	1
CONNECTA LINK	1
Consórcio Embracon	1
CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	1
Consórcio Luiza	1
CONSTANCE CALCADOS	1
Consul	1
COOP SOLAR GERACAO DISTRIBUIDA (CSGD)	1
COOPERATIVA SOU VAGALUME MG	1
COORDENADAS	1
COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	1
Credminas Consorcios	1
CREDPAGO SERVIÇOS DE COBRANÇA S/A	1
CRIATIVA	1
CRISTAL VALLE	1

Nome Fantasia	Total
CSX ENGENHARIA	1
Dafiti	1
Decolar.com	1
DEDE VEICULOS EIRELI	1
DENTAL SORRISO	1
DMA DISTRIBUIDORA S/A	1
DONNA KRIKA	1
DROGARIAS PACHECO	1
EAGLE COMERCIO DE OCULOS E ACESSORIOS LTDA	1
EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	1
EDILAINE DA ROSA	1
ELFA MEDICAMENTOS	1
EMAGRECENTRO JUIZ DE FORA	1
ENERCRED COOP	1
EQUIPAMENTOS DE MASSAGEM	1
ERVIK SAUDE E BELEZA	1
Esmaltec	1
ESPACO VERDE	1
EURO COLCHÕES	1
EVOLUA	1
EXCLUSIVA CASTOR / CASTOR EXCLUSIVE STORE	1
FABRICIO SILVA E SOUZA	1
FACULDADE ALFA AMERICA	1
FACULDADE BOOK PLAY LTDA	1
Faculdade Unopar - Ponta Grossa	1
FACUMINAS POS EAD	1
FISIA COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS	1
FLOR DE CACTUS	1

Nome Fantasia	Total
FLORENCE DISTRIBUIDORA DE LIVROS	1
FORD SALVATTERA	1
FORMATTO	1
FORMATTO MÓVEIS E DESIGN	1
FORTEC	1
Frigelar	1
FUL SHOP BRASIL	1
FutClube	1
GAMES & CIA	1
Geru	1
Gol Linhas Aéreas	1
GRANJAS DA GIL	1
GROWTH VENDAS ONLINE	1
Guanabara - RJ	1
HAPVIDA	1
Havan	1
HEBARA DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS LOTERICOS SA	1
HEDGE ASSESSORIA	1
Hotéis By Castelo de Itaipava	1
HYUNDAI MOTOR BRASIL - HMB	1
Ideal Veículos Comércio e Consignação (Adel Veículos)	1
Império Rústico	1
INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1
INSTAVIAGEM	1
INSTITUTO DE BELEZA E ESTETICA MAIS VOCE	1
Itaú Consignado	1
Itaú Unibanco Capitalização	1
IZU COMERCIO	1

Nome Fantasia	Total
J I H FELICIANO MOVEIS	1
J&T EXPRESS BRAZIL	1
J.F. CELULARES	1
J17 - SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S/A	1
JARDIM DAS MANTIQUEIRAS INCORPORACOES SPE LTDA	1
JCS BRASIL	1
JF REFRIGERAÇÃO E EQUIPAMENTOS LTDA	1
JFFJ LTDA	1
JHC IMPERMEABILIZACOES	1
Joalheria Exata	1
JOEL CESARIO DA COSTA	1
KEPLAR NETWORK	1
LAKES CAR	1
LALA STORE	1
LAMAS DISTRIBUIDORA DE VIDROS LTDA	1
Laser Fast Depilação - São José do Rio Preto	1
LASER FAST DEPILACAO LTDA SCP JUIZ DE FORA VIII	1
Latam Airlines Brasil (Tam)	1
Lavanderia	1
LB ODONTOLOGIA LTDA	1
LEVA TUDO LIDER	1
LG Electronics	1
Lidia de Oliveira Medeiros	1
LOJA DO MECANICO	1
Lojas Riachuelo	1
Lojas Riachuelo - Online	1
LOJAS VOLPI	1
Luis Cláudio Consentino	1
LUMIE	1

Nome Fantasia	Total
MAGIA ARMARINHO	1
MANDA BEM	1
Maria Augusta de Almeida	1
MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA	1
MAXIMA ASSESSORIA	1
McAfee	1
MECANICA DA LAGE	1
MEDIC MAIS	1
MEDMAIS CONSULTA LTDA	1
MENTORE BANK	1
METALURGICA VENANCIO	1
METODO ANA MARTHA	1
MRV Engenharia	1
MTL MENTORIA	1
MUNDO CELULAR	1
NETTO TREINA	1
NOGUEIRA IMOVEIS	1
NOVA O COLCHAO.COM	1
NOVERDE TECNOLOGIA E PAGAMENTOS	1
O COLCHAO.COM - JULIA COLCHÕES LTDA	1
O GLOBO	1
O GLOBO, INFOGLOBO, EXTRA E EXPRESSO.	1
ODHARA ASSESSORIA	1
ODONTOCOMPANY	1
ODONTOCOMPANY SANTA LUZIA - JUIZ DE FORA	1
Odontoprev	1
OFICINA FERNANDO E FAMILIA	1
OLX	1
ONCOLOGIA MONTE SINAI	1

Nome Fantasia	Total
OPEN X IMPORTS LTDA	1
Oral Unic	1
origo	1
ORLY GLASS PISCINAS	1
ORTHOCRIN JF	1
OTICAS DO POVO EIRELI	1
OTICAS RIO BRANCO LTDA	1
P H G RIBEIRO CURSOS	1
PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
Pagbank	1
PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	1
panorama moveis	1
PAPA-LEGUAS ENTREGAS	1
Paulo Cesar de Oliveira Marques	1
PCM	1
PHOENIX	1
Picpay	1
PLANETA VIDA COMERCIO DE APARELHOS ORTOPEDICOS LTDA	1
POLISHARK	1
Positivo Tecnologia	1
PRATA JF HALFELD	1
PREMIUM - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECOES VEICULAR	1
PREPARA CURSOS PROFISSIONALIZANTES DE CAMPINAS	1
RA VEÍCULOS	1
RCB Portfolios	1
Recovery	1
Rede	1
REDE INTERNET	1

Nome Fantasia	Total
Renner	1
Rosemeire de Andrade Melo	1
SAMSUNG SDS LATIN AMERICA	1
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
Santander Financiamentos (Aymoré)	1
SANTIAGO MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA	1
SCAFUTO	1
SCC CURSOS LTDA	1
SCHULZ COMPRESSORES	1
SEGUE SERVICOS FINANCEIROS	1
Sem Parar	1
SENHORITA PRESTIGIO	1
Sergio Luis de Souza	1
Shopdoscabelos	1
SICOOB CREDILESTE	1
Sicredi	1
SIGN & SHOP - COMERCIO	1
SINTECOLAR MATERIAIS DE ACABAMENTO LTDA	1
SMART SAO PEDRO ACADEMIA DE GINASTICA LTDA	1
SPECIALIZED	1
SPEED TREINAMENTOS	1
SPOTIFY BRASIL	1
STARTECH	1
STFF INTERMEDIACOES	1
STUDIO ALAN SPADONE	1
SUPERMERCADOS BH	1
SUPERMERCADOS BH COMERCIO DE ALIMENTOS S/A	1

Nome Fantasia	Total
SUPERSIM ANALISE DE DADOS E CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA.	1
SUX MOBILE (FILIAL)	1
TEC ODONTO	1
TEKILA JF	1
TERABYTE SHOP	1
THAMIRES NAILS	1
Thamiris Alves de Oliveira Nunes	1
TNTINFO	1
TOP ONE SAUDE	1
TORON SPORTS	1
TRC SOUND	1
Triunfo	1
União Seguradora	1
ÚNICA PETRÓPOLIS	1
UNIMED FERJ	1
Unimed Seguradora	1
UNIVERSAL ASSISTANCE	1
Universidade Cruzeiro do Sul	1
UTIL	1
UTOPIA	1
VAREJAO DAS TINTAS	1
VAREJÃO DAS TINTAS	1
VERO S.A.	1
VIA S.A.	1
VIDRACARIA CASCATINHA	1
VIDRACARIA STILO	1
Virtual Telecom	1
WAESQUADRIAS DE ALUMINIO E ESTRUTURAS METALICAS	1
WAP DO BRASIL LTDA	1
Wolf Home Automacoes Residencial	1

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	162
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	139
Renegociação / parcelamento de dívida	90
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	76
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	75
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	70
Não entrega / demora na entrega do produto	36
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	34
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	28
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	24
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	23
Cobrança após cancelamento do serviço	22
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	22
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	12
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	12
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	12
SAC - Dificuldade de contato / acesso	12
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	10
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	10
Má qualidade do serviço	10
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	10

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 Ciências Econômicas

Thamires Alice de Oliveira e Silva
Estagiária de Ciências Econômicas

