

**FOCO NO
PROCONSUMIDOR**

Procon em Números



JANEIRO DE 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 a transparência é, de fato, um diferencial do PROCON/JF.

Bem-vindos ao nosso dia-a-dia!

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente

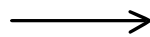
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.413 → 1.315 reclamações
 → 88 consultas simples
 → 10 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.196 tratativas por carta;
- 108 tratativas por audiência;
- 33 tratativas por telefone.

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.

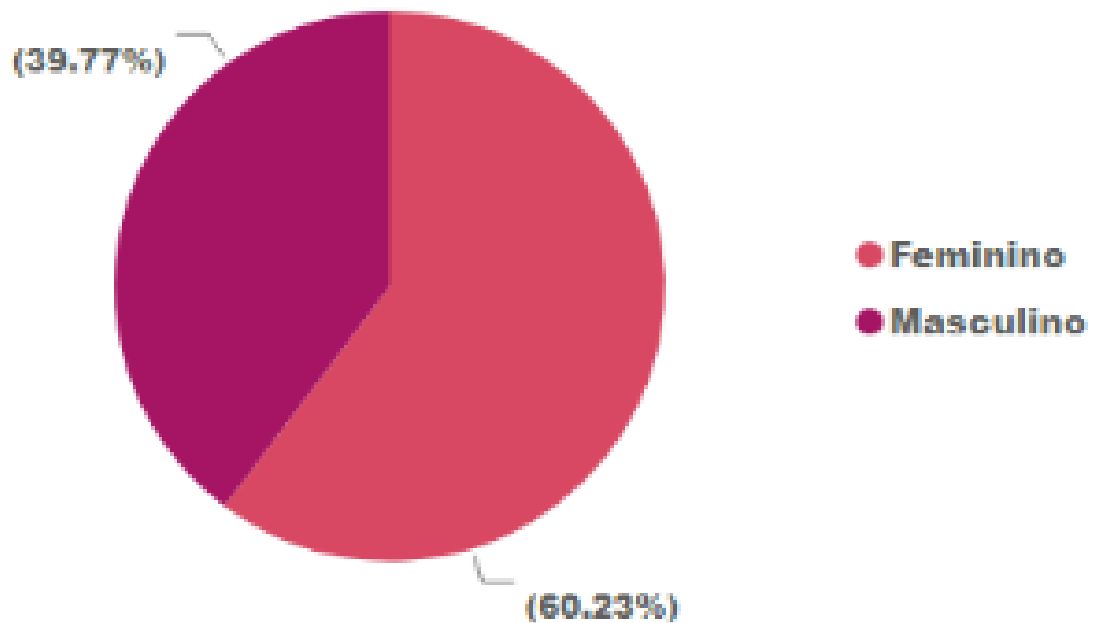
Reclamação



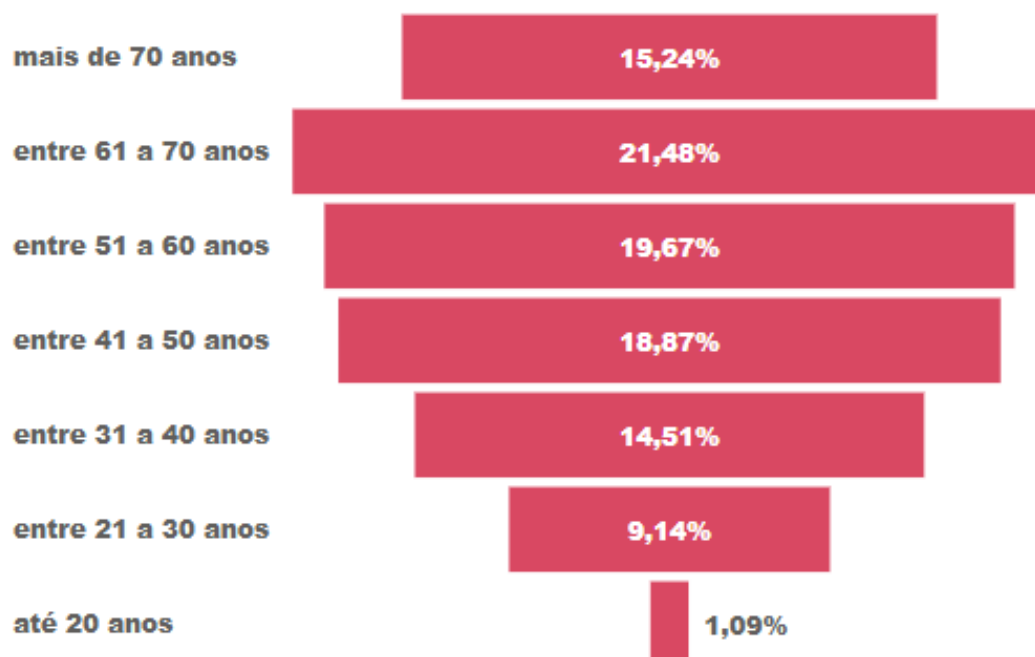
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor





RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
Banco BMG	53
Cemig D	49
Tim	49
Vivo - Telefônica (GVT)	36
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	35
Magazine Luiza	31
Claro	26
Oi Celular	26
Banco Bradesco	24
Caixa Econômica Federal	24
Banco Agibank (Agiplan)	23
Banco Bradescard S.A	23
Banco Mercantil do Brasil	23
Banco do Brasil	22
Banco Santander	21
Banco Pan	20
Vero S.A	20
Nubank	18
OI	18
BANCO ITAU BBA S.A.	16
Facta Financeira	16
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	14
BrasilCard	13
CESAMA	13
Luizacred	13
Mercado Livre	13
Banco Itaú Unibanco	12
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	9
HOTEL URBANO - HURB	8



Nome Fantasia	Total
C6 Consig (Banco Ficsa)	7
Carrefour	7
CRED-SYSTEM	7
Mercado Pago	7
MOVEIS JULIA HENRIQUES LTDA	7
YEESCO Indústria e Comércio de Confeções	7
Cartões Itau	6
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	6
Banco Daycoval	5
Banco Inbursa	5
C6 Bank	5
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	5
Algar	4
Capital Consig	4
Casas Pernambucanas	4
Inter Construtora	4
LB ODONTOLOGIA LTDA	4
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	4
MUNDO CELULAR	4
Renner	4
SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	4
Unimed Juiz de Fora	4
BOOKING.COM	3
Buser Brasil	3
C&A	3
Cartão Cencosud Bretas	3
Centauro	3
Crefisa	3
EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	3

Nome Fantasia	Total
FORMATTO MÓVEIS E DESIGN	3
GRANJAS DA GIL	3
Loja Electrolux	3
Mercantil do Brasil Financeira	3
Motorola Brasil	3
Netshoes	3
NPL IPANEMA VI	3
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambuco Cartões)	3
PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA	3
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	3
Shopee	3
SUPERMERCADO BAHAMAS	3
SUPERMERCADOS BH	3
TUBARÃO ATACADÃO	3
Uber	3
UNIBE	3
ACER	2
ALIEXPRESS	2
ALUGA FACIL IMOVEIS EIRELI	2
Atacadão	2
Ativos S.A	2
Bahamas Cred	2
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	2
Banco Inter	2
Banco Safra	2
Banco Sicoob	2
Banrisul	2
BB Seguros	2



Nome Fantasia	Total
Bretas	2
BULBE ENERGIA COOPERATIVA	2
CASA & VIDEO	2
Central Nacional Unimed	2
COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	2
Consul	2
COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	2
Credicard	2
Decolar.com	2
DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	2
EBAZAR.COM.BR. LTDA	2
EDE Editora e Distribuidora Educacional	2
EDITORIA GLOBO	2
EQUIPAMENTOS DE MASSAGEM	2
ESTÁCIO DE SÁ	2
Faculdade Anhanguera	2
GFG ELETRONICO	2
GFG ELETRONICOS	2
Globoplay	2
Guanabara - RJ	2
GUARDIAN ASSISTENCIA	2
IMPERIO RUSTICO	2
Itaú Consignado	2
J I H FELICIANO MOVEIS	2
LADO ROSA E LADO FIT	2
Localiza Seminovos	2
LOJAS MARISA	2



Nome Fantasia	Total
MAXXCAR - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECAO	2
MEMORIZE	2
Midea	2
MOVEIS JULIA HENRIQUES	2
MOVIDA RENT A CAR	2
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
PHORMAR FORMATURAS E EVENTOS	2
Picpay	2
QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	2
RAINHA DO MEGA HAIR	2
Realize	2
RIO CABLE TELECOM	2
Santander Financiamentos (Aymoré)	2
SAVI IMOVEIS LTDA	2
SUPERGASBRAS ENERGIA LTDA	2
TCL SEMP	2
TERABYTE SHOP	2
UAI TELECOM	2
UNIBEN SAUDE	2
Unimed-BH	2
VERO S.A.	2
WEBCONTINENTAL	2
Zurich Seguros	2
FIDC IPANEMA MULTISEGUIMENTOS NPL NP IV	1
1NCRÍVEL SISTEMAS LTDA	1
99 Tecnologia	1
ABUNDANTE MAQUINAS E EQUIPAMENTOS	1
Adidas	1



Nome Fantasia	Total
ADIDAS DO BRASIL	1
Adventure Trilhas JF	1
Afinz (antiga Sorocred)	1
AGENCIA FIVE WEB	1
AIRBNB BRASIL	1
AJF COMERCIO	1
ALVO SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1
Amazon.com.br	1
America Net	1
AMERICAN SUPLEMENTOS	1
Americanas.com	1
AMOR SAÚDE	1
Ana Caroline Gomes de Brito Leite	1
APPMAX	1
ARENA	1
ASSAI ATACADISTA	1
ASSOCIACAO PRESBITERIANA DE EDUCACAO E PESQUISA	1
ATIVOS GESTAO	1
Atlas / Dako	1
Auden Educação	1
AUTO POSTO PIRIQUITO	1
Avianca - Voos internacionais	1
AZUL CARGO EXPRESS	1
Azul Linhas Aéreas	1
Banco Crefisa	1
Banco Losango S.A - Banco Multiplo	1
Banco Master (antigo Banco Máxima)	1

Nome Fantasia	Total
BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA	1
Banco Olé Consignado	1
Banco Paulista	1
BANCO PINE S/A	1
Banco RCI Brasil S/A	1
Banco Votorantim	1
BancoSeguro	1
BELLINI AUTOMOVEIS	1
BEM FEITIM	1
BEMAQ EQUIPAMENTOS	1
Ben Taurins Selome Nouasse - Casa Africana	1
BIJUTERIAS E PRESENTES DOMITH LTDA	1
BIKE POP	1
BILHETERIA	1
Bradesco Financiamentos	1
Bradesco Saúde S/A	1
Bradesco Seguros	1
BRASILATA S A EMBALAGENS METALICAS	1
Brasilcap	1
BRASPRESS TRANSPORTES URGENTES LTDA	1
BTR ADMINISTRADORA DE CARTAO DE CRED, REF E CONV LTDA	1
BULBE ENERGIA	1
Burger King / Popeyes	1
BV Financeira	1
BYCIH STORE	1
C A ELETRONICA	1



Nome Fantasia	Total
CAPITAL CONSIGNADO	1
Cardif Seguros e Garantias	1
CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	1
CARRIER MIDEA	1
Cartão de Todos	1
CASA DA COR COMERCIO DE TINTAS	1
CASA DE ESTER LTDA	1
Casa dos móveis	1
CB DIGITAL	1
Centauro.com.br	1
CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES CEDROLA LTDA	1
Centro Universitário Unifatecie	1
CFC CONQUISTA	1
CHARLESVILLASBOAS	1
Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM)	1
CHIBA JUIZ DE FORA - LOJA OFICIAL 047	1
CIA MINEIRA INDUSTRIA E COMERCIO DE BEBIDAS LTDA	1
CLINIC CEL	1
CLIQUE ZOOM	1
CLUB DA MODA	1
COLEGIO APOGEU DE ENSINO FUNDAMENTAL E MEDIO	1
COLEGIO CNX BRASIL UNIDADE III	1
COLÉGIO GRANBERY	1
COLEGIO MACHADO SOBRINHO	1
COMPRA SEGURA LTDA	1
CONNECTA LINK	1
Conexão Centro	1



Nome Fantasia	Total
Consórcio Embracon	1
Consórcio Luiza	1
COOP SOLAR GERACAO DISTRIBUIDA (CSGD)	1
COPART	1
CR AUTOMÓVEIS	1
Credcesta	1
Creditas Soluções Financeiras	1
Credsystem	1
Credz	1
DANIEL MAGALHAES REPRESENTACOES	1
DECORAÇÕES MÓVEIS LTDA	1
Demain Consultoria	1
DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA SERVICE	1
DINAMICA CLUBE DE ASSISTENCIA	1
Distribuidora de Carnes	1
DM INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	1
DNTBRAS JUIZ DE FORA	1
DOCTUM CAMPUS DE JUIZ DE FORA	1
DODORA	1
DUFINS	1
DV VIDROS	1
Eagle Sociedade de Crédito Direto	1
EASY MULTIMARCAS	1
EASY MULTIMARCAS E SERVICOS	1
EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	1
ECO FLAME GARDEN	1
EH MEDICAL DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS MEDICOS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
ELECTROLUX DO BRASIL S/A	1
ELLE MODEL BRASIL	1
ELMA CHIPS	1
EMAGRECENTRO JUIZ DE FORA	1
EMBRATEL	1
EMPREITEIRA FARAO	1
EMPRESA UNIDA	1
ENERGIA DE TODOSA	1
Enjoei	1
Entre Mares Turismo	1
ENXOVAIS LAURA	1
ESCOLA MINEIRA DE SEGURANCA LTDA	1
ESCUDERIA MOTOS	1
ESTRADA REAL VEICULOS	1
EVOLUA	1
Expedia.com.br	1
Facta Seguradora	1
FACTORY DIGITAL	1
FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	1
FACULDADE PETRA	1
FERCASA FAZENDA E REPRESENTACOES CALIFORNIA	1
FERRAZ DAYREL ARAUJO ESTÉTICA FACIAL	1
FEST BRINQ ENTRETENIMENTOS LTDA	1
FIDC DMCARD	1
FIEMG	1
FIUZA CONSULTORIA E SERVICOS	1
FutClube	1



Nome Fantasia	Total
GB PROMOCOES E EVENTOS LTDA	1
Gol Linhas Aéreas	1
GRUPO ADRIANO COBUCCIO	1
GRUPO ENOVA SERVIÇOS	1
GRUPO EXPIRAL	1
GRUPO ORANGE TRAVEL	1
Gustavo Alves Torres	1
Gympass	1
Havan	1
HL PNEUS	1
HOTEL FAZENDA E POUSADA CANARIO DA TERRA	1
HOTEL MARLIN AZUL	1
HYPER CASH PAY LTDA	1
HYUNDAI IMOTORS	1
IBIS BARRA DA TIJUCA	1
Ideal Veículos Comércio e Consignação (Adel Veículos)	1
iFood	1
IGG MOTORS	1
Império Rústico	1
IMPLANTE RIO	1
INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1
INOVATECH INTERMEDIACOES LTDA	1
INTER MARKETPLACE INTERMEDIACAO DE NEGOCIOS E SERVICOS LTDA.	1
INVEST IMÓVEIS	1
ITAU UNIBANCO S.A.	1
Iugu	1
JADLOG	1
JEFFERSON SOUZA	1
JOIE SUPLEMENTOS EIRELI	1



Nome Fantasia	Total
KABUM COMERCIO ELETRONICO S.A	1
KIKO MILANO	1
KNIGHT	1
KONSI	1
KS EMPREENDIMENTOS TURISCOS LTDA	1
LANCHONETE SANTA RITA LTDA	1
LASA ADMINISTRADORA E CONSULTORA IMOBILIARIA LTDA	1
Latam Airlines Brasil (Tam)	1
LG Electronics	1
LIVE ROUPAS ESPORTIVAS LTDA.	1
LOCALIZA RENT A CAR	1
LOJA CORIDELA - SÃO PAULO - CAT	1
Loja Nordis	1
LOJAS BRASIL	1
Lojas Riachuelo	1
LONCIE	1
LOVELYBOX EMBALAGENS	1
LUCAS HOME	1
LUCAS MONTEZUMA	1
luiz felipe angelo banza	1
LUMINI	1
LUMMINA DERM LTDA	1
M Pagamentos	1
M.K VEICULOS E FINANCIAMENTO	1
MAG Seguros	1
Magazineluiza.com	1
MARCENARIA CONSTRULAR PLANEJADOS	1



Nome Fantasia	Total
MARCILEIA PETRONILHO DE CASTRO ANTUNES	1
MARIA TOCAIA	1
Mariana Garbero Tara	1
MC Donalds	1
MEDIC MAIS	1
MEDICAL SAN	1
MEDMAIS CONSULTA LTDA	1
MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL	1
MILENA MUDANCAS E TRANSPORTE	1
MINAS RÚSTICO	1
MISTER CELL	1
MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA	1
MONKEY MIA	1
Moto Honda	1
MOTTU III	1
MR DOG AGROPET JF	1
MRV Engenharia	1
MULTIPRINTERS	1
MUNDO TIM	1
MV & RF COLCHÕES	1
NETFLIX	1
Nicolas Terra Paiva	1
O Boticário (antiga Interbelle)	1
ODONTOCOMPANY	1
ODONTOCOMPANY SANTA LUZIA	1
Odontoprev	1
Omni Financeira	1



Nome Fantasia	Total
OMNILINK	1
OPEN ENGLISH	1
OPEN PAY	1
ORAL SIN - CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE JUIZ DE FORA LTDA	1
ORGANIZAÇÕES PAIS E FILHOS LTDA - Nova Era	1
ORTHOPRIDE	1
OSAKA	1
OTICA CRYSTAL	1
OURO CRED	1
OUTLET ACESSÓRIOS	1
OUTLET DAS OTICAS	1
Pães Milani	1
Pagbank	1
PAGSEGURO	1
PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	1
Paraibuna Transportes LTDA	1
PAROQUIA DE N S DA GLORIA	1
PCM	1
PEPSICO DO BRASIL LTDA	1
PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	1
PERFECT PAY	1
PHILCO ELETRÔNICOS	1
PICHAU	1
PLASC ZONA NORTE	1
PNEUSTORE.COM.BR	1
PONTO TOP	1



Nome Fantasia	Total
PONTUAL VIAGENS	1
PORTOBANK	1
Prepara Cursos	1
PRINCIPIA EDUCACAO SECURITIZADORA II	1
PRIVALIA	1
QUALICONSIG	1
QuintoAndar	1
RCF CONFECCOES	1
REDENTOR ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LIMITADA	1
RETIRE AQUI	1
RIACHUELO	1
RIO ADMINISTRADORA DE CONDOMINIO	1
RIO DOCE	1
RIVER COMERCIO DE MOTOS LTDA	1
RIVER MOTOS	1
RM MASSAGEADORES	1
RODRIGO CASTRO FRIZZERO AGROPECUARIA	1
ROVITEX	1
ROWAL ENERGIA	1
S & R MOVEIS E DECORACOES	1
Sabemi Previdência Privada	1
Sabin Sinai	1
SALSARETTI	1
SANTA CRUZ ODONTOLOGIA SCO	1
SANTA LOLLA	1
SANTO STILO ACESSORIOS	1

Nome Fantasia	Total
SAVI COSMÉTICOS LTDA	1
SCHETTINO MOVEIS PLANEJADOS	1
SCHULZE RECUPERACAO DE CREDITO LTDA.	1
SEDE ADMINISTRATIVA DA EMPRESA	1
SELECT STORE	1
SELFRED SOLUCOES FINANCEIRAS	1
Sephora	1
SEPHORA DO BRASIL PARTICIPACOES S.A	1
Serasa Experian	1
Sergio William Vieira de Oliveira	1
SESC - CENTRO DE ATIVIDADE DE COPACABANA	1
SETOR DE PAGAMENTOS DE TAXAS ON LTDA	1
SHJ	1
Shopdoscabelos	1
SICAR ASSOCIADOS	1
SIM PNEUS	1
SKY Banda Larga	1
SM VEICULOS SJN LTDA	1
SO SORRISOS ODONTOCLINICAS	1
SO SUSPENSAO	1
SOLVE ASSESSORIA E CONSULTORIA FINANCEIRA	1
SONHO DOS COLCHÕES	1
SPACE MIX COMERCIO LTDA	1
SPEED TREINAMENTOS	1
SPRINGER CARRIER	1
STEEL CAR IMPORTS	1
Sudacred	1



Nome Fantasia	Total
SUPERMERCADO BRETAS	1
SUPERMERCADOS BH COMERCIO DE ALIMENTOS S/A	1
SUPREMA-SOCIEDADE UNIVERSITARIA PARA O ENSINO MEDICO ASSISTENCIAL LTDA	1
SUX MOBILE (FILIAL)	1
TCL SEMP INDUSTRIA E COMERCIO DE ELETROELETRONICOS S.A	1
TEAM RIBEIRO MARTIAL ARTS	1
TECH ONLINE DIGITAL INFORMATICA LTDA	1
TECNO POINT	1
TEKILA JF	1
TG ELETRICA & INSTALACOES LTDA	1
THALI RIO	1
Thamiris Belotti Ribeiro	1
THEMA	1
THERMO ALFA	1
TIM S A	1
TOP ONE SAUDE	1
TOTAL EXPRESS	1
TRAMONTINA SA CUTELARIA	1
UNIDAS LOCADORA S.A.	1
UNIMED-RIO	1
UNIVERSIDADE CIDADE DE SAO PAULO - UNICID	1
UNIVERSO ONLINE- UOL	1
UTIL	1
UTIL S/A	1
V.P.N. LOCACAO DE MAQUINAS E EQUIPAMENTOS LTDA	1
VAIO DO BRASIL	1
VALEM	1
VAREJAO DAS TINTAS	1
VAS COMERCIO DE ELETRONICOS	1

Nome Fantasia	Total
VB SHOP	1
VERBIN SEGUROS	1
VIA S.A.	1
Via Sigma	1
VIVA CENTRO EDUCACIONAL	1
VULCABRAS SP COMERCIO DE ARTIGOS ESPORTIVOS	1
WAESQUADRIAS DE ALUMINIO E ESTRUTURAS METALICAS	1
WE PINK LTDA	1
WEBFONES	1
Weverton César Rocha Pereira	1
X BOVI CURSOS E TREINAMENTOS	1
YELUM SEGURADORA	1
ZIPPI	1
ZUL DIGITAL	1
Zurich Santander Seguros	1



RANKING DOS 25 PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	186
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	125
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	121
Renegociação / parcelamento de dívida	107
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	85
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	73
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	71
Não entrega / demora na entrega do produto	50
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	31
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	31
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	31
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	28
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	28
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	25
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	21
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	18
Cobrança após cancelamento do serviço	17
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	15
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	15
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	15
Má qualidade do serviço	13
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	13
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	12
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	12
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	12

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