



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

01 a 31 de outubro de 2024

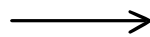
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.652 → 1.519 reclamações
 → 130 consultas simples
 → 3 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.313 tratativas por carta;
- 156 tratativas por audiência;
- 39 tratativas por telefone.

Consulta Simples



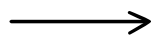
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

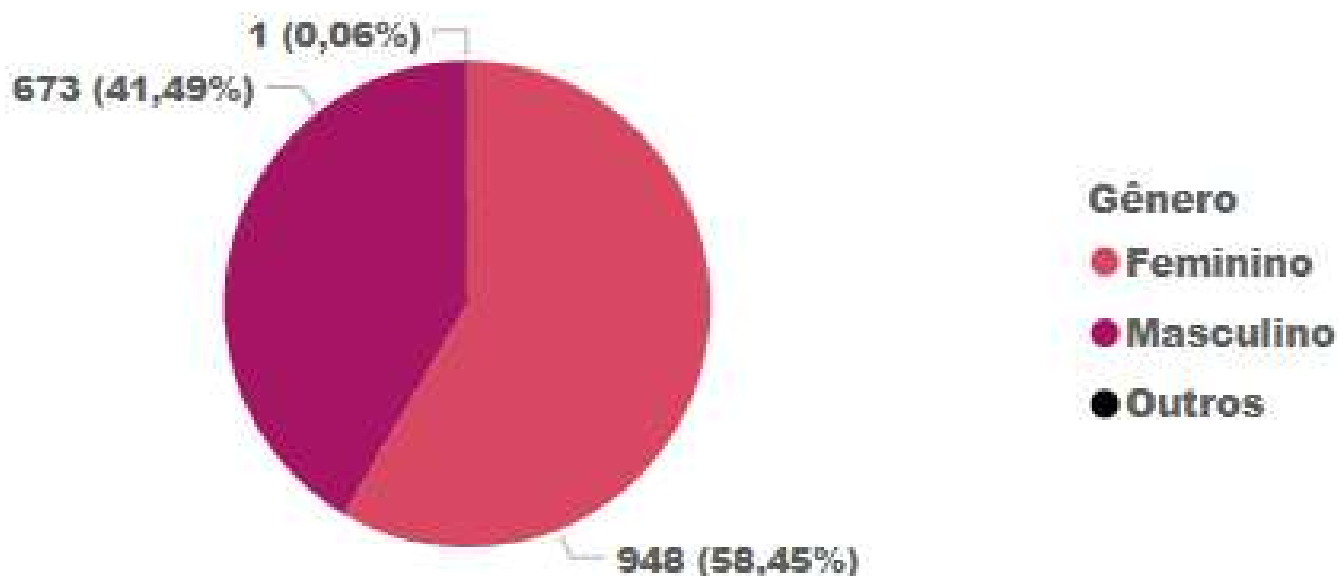
Reclamação



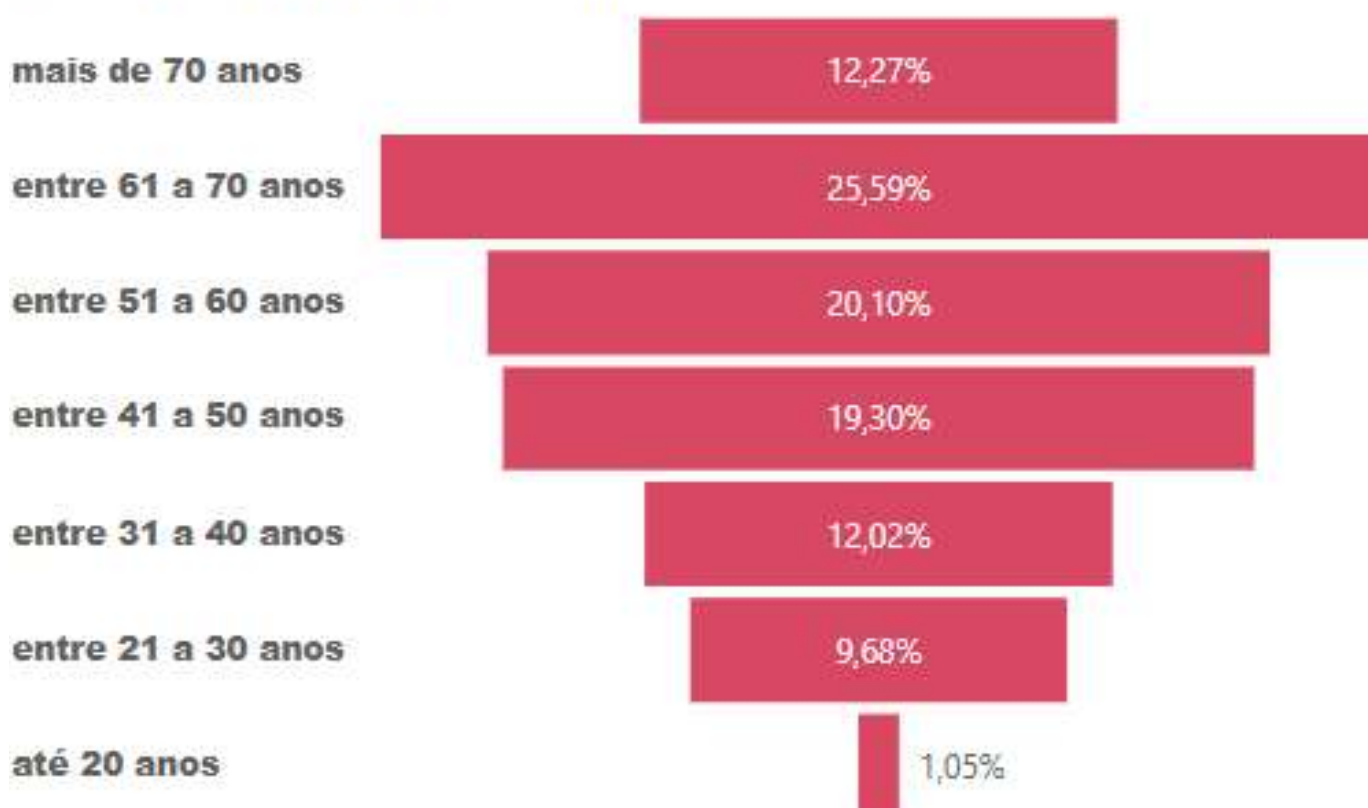
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Consumidor por Sexo



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
Oi Móvel S.A.	55
Banco Bradesco S.A.	50
CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A - Cemig D	47
Tim S.A.	44
Banco BMG S/A	43
Claro S.A.	42
Telefonica Brasil S/A	41
Banco Mercantil do Brasil S/A	33
Via Varejo S/A	32
Itaú Unibanco S.A.	30
Banco Santander (Brasil) S.A.	28
Banco Pan S.A	26
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	24
Banco Bradescard S.A.	23
OI S.A. - EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL	22
Banco Agibank S.A.	20
Companhia de Saneamento Municipal - CESAMA	18
Magazine Luiza S.A.	18
VERO S.A.	17
BANCO DAYCOVAL S/A	15
Facta Financeira S.A. Credito, Financiamento e Investimento	15
Banco do Brasil S.A.	13
Banco CSF S.A	12
HURB TECHNOLOGIES S.A	12
NU PAGAMENTOS S.A.	12
Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.	11
C&A MODAS LTDA.	10
Carrefour Comércio e Indústria Ltda	10
Mercado Pago.com Representações Ltda.	10
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	10
BANCO ITAU BBA S.A.	8
Luizacred S.A S.C. Cred. Fin. Inv	8
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Financiadora)	8
SESES - SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	8

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.	7
Banco C6 S.A	7
Banco Safra S/A	7
Brasil Card Administradora de Cartão de Crédito Ltda	7
Lojas Americanas S/A	7
Mercantil do Brasil Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimentos	7
SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA.	7
UNIMED JUIZ DE FORA COOP DE TRABALHO MEDICO LTDA	7
Crefisa S/A Crédito, Financiamento e Investimentos	6
Decolar.com Ltda	6
J I H FELICIANO MOVEIS	6
ALIEXPRESS INTERNATIONAL (NETHERLANDS) B.V.	5
ARTHUR LUNDGREN TECIDOS SA - CASAS PERNAMBUCANAS	5
Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.	5
Banco Inter S/A	5
INTER CONSTRUTORA E INCORPORADORA S.A	5
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	4
Banco Digio S.A.	4
COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	4
DROGARIAS PACHECO S/A	4
EAA JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS LTDA	4
IN GLOW BRASIL INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA	4
Itaú Consignado	4
LGF Comercio Eletrônico LTDA	4
Midway S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento	4
MINAS FEST FORMATURAS CERIMONIAIS E EVENTOS LTDA	4
MUNDO CELULAR LTDA	4
SBF Comércio de Produtos Esportivos Ltda	4
Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda	4
Tam Linhas Aéreas S/A	4
Uber do Brasil Tecnologia Ltda	4
Banco C6 Consignado S.A. (Banco Ficsa S/A)	3
Banco do Estado do Rio Grande do Sul	3
Banco Itaucard S.A.	3
Cencosud Brasil Comercial S.A	3

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
COOPERATIVA ORIGO GERACAO DISTRIBUIDA (COGD)	3
CRED-SYSTEM Administradora de Cartões de Crédito Ltda	3
CREDZ ADMINISTRADORA DE CARTOES S/A	3
CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.	3
DROGARIA ARAUJO S A	3
EDITORA E DISTRIBUIDORA EDUCACIONAL S/A	3
FS DA COSTA - COMERCIO E SERVICO DE ELETRONICOS	3
GLOBO COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÕES S.A	3
MOTOROLA MOBILITY COMÉRCIO DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA	3
ORION INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A	3
PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA	3
PAGSEGURO INTERNET S.A.	3
PAGUE SAFE LTDA	3
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	3
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA	3
TIAGO DE OLIVEIRA MENDES 10416766625	3
TODOS EMPREENDIMENTOS LTDA	3
UNIBEN ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	3
YEESCO INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA	3
ZAMP S.A.	3
ADYEN DO BRASIL INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.	2
AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	2
Algar Telecom S/A	2
ALLAN RANGEL DE SOUZA 16914728674	2
AMOR SAUDE JUIZ DE FORA LTDA	2
ANHANGUERA EDUCACIONAL PARTICIPACOES S/A	2
Appmax Plataforma de Pagamentos LTDA	2
ART CELL TELEFONIA E ELETRONICOS LTDA	2
ASPECIR PREVIDÊNCIA	2
AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S.A.	2
BANCO INBURSA S.A.	2
BANCO MASTER S/A	2
Banco Olé Bonsucesso Consignado S.A.	2
Banco Pine S/A	2
Banco Votorantim S.A	2
Brasilseg Companhia de Seguros	2



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
BRB - BANCO DE BRASÍLIA S/A	2
BRITANIA ELETRODOMESTICOS SA	2
BROTHER IDIOMAS EIRELI	2
BRUNNA MARIA DA SILVA VIEIRA 14901478702	2
BURGER KING DO BRASIL ASSESSORIA A RESTAURANTES LTDA.	2
BV Financeira S.A - CFI	2
CARL ZEISS VISION BRASIL INDUSTRIA OPTICA LTDA	2
CENTRO DE ATIVIDADES FISICAS PULSAR LTDA	2
CENTRO ODONTOLOGICO DOUTOR SORRISO MAIS - JUIZ DE FORA II LTDA	2
CHILLI BEANS COMERCIO DE PRODUTOS LTDA	2
Cia Itaú de Capitalização	2
CNK ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA	2
CONSORCIO COMERC ENERGIA MG	2
CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	2
DUARTE JUNIOR PROMOTORA DE VENDAS LTDA	2
Embratel TVSAT Telecomunicações S.A.	2
FCA FIAT CHRYSLER AUTOMOVEIS BRASIL LTDA.	2
FIBRATIVA LTDA	2
GETNET ADQUIRÊNCIA E SERVIÇOS PARA MEIOS DE PAGAMENTO S.A	2
GRANITO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	2
IFOOD.COM AGENCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A.	2
INSTITUTO PEDAGOGICO DE MINAS GERAIS LTDA	2
Itaú Seguros S.A.	2
JESUS NASCIMENTO DE MENEZES JUNIOR 12330375603	2
JM ELETRONICA LTDA	2
JULIA COLCHÕES LTDA	2
LASER FAST DEPILACAO LTDA SCP JUIZ DE FORA VIII	2
LG Electronics do Brasil LTDA.	2
LION COMERCIO DE OCULOS DE GRAU E ACESSORIOS LTDA	2
LIVIA FOFANO 10745817688	2
M.K. Eletrodomésticos Mondial SA	2
MARISA LOJAS S.A.	2
MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S.A.	2



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
MK ELETRODOMESTICOS MONDIAL S.A.	2
MOVEIS JULIA HENRIQUES LTDA	2
MV & RF COLCHÕES LTDA	2
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	2
Paraná Banco S/A	2
PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS	2
RECOVERY DO BRASIL CONSULTORIA S.A.	2
SDP COMERCIO VAREJISTA DE MOVEIS E DECORACOES LTDA	2
SKY BRASIL SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA	2
SUPERMERCADOS BH COMERCIO DE ALIMENTOS S/A	2
Too Seguros S.A	2
UNIVERSO SOLUÇÕES DE ENSINO - JF LTDA	2
UPI CASE LTDA	2
VAS COMERCIO DE ELETRONICOS LTDA	2
VIVER BEM MAIS COMERCIO E SERVICOS LTDA	2
WEBCONTINENTAL LTDA	2
WEMAX	2
Whirlpool S.A. Unidade de Eletrodomésticos	2
DAVI ROSA DIAS DA SILVA	1
DL ODONTOLOGIA INTEGRADA LTDA	1
NS2.COM INTERNET S.A	1
NÚCLEO CLÍNICO AVANÇADO DE ODONTOLOGIA PÓS ODONTO LTDA	1
123 VIAGENS E TURISMO LTDA.	1
49.035.799 JOAO VITOR PORFIRIO ALMEIDA	1
52.006.272 JOSUE VICTOR FERNANDES MARIANO	1
52.769.117 JOAO VICTOR BORGES MONTENEGRO	1
53.295.683 RAFAEL FRANCA COSTA SANTOS	1
54.112.625 FABRICIO VANDANEZI SOBREIRA	1
54.255.787 JAILSON FELIX DA SILVA	1
54.654.588 Carla Cristiane Lanzzone Andrade	1
AA LOCAMED JF - ALUGUEL E VENDA DE EQUIPAMENTOS MEDICO-ORTOPEDICOS LTDA	1
ACERTO COBRANÇA E INFORMAÇÕES CADASTRAIS S.A.	1
ACESSA TELECOMUNICACOES LTDA	1

RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS NO PERÍODO

Razão Social	TOTAL
ACL-COMERCIAL ELÉTRICA LTDA	1
ACRUX SECURITIZADORA S.A.	1
ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO NACIONAL VALOR LTDA	1
AFFIANCE LIFE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS EM SAÚDE LTDA	1
AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT	1
AGIBANK FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1
AH NEGÓCIOS DIGITAIS LTDA	1
AKO PAGO LTDA	1
ALFA TRANSPORTES EIRELI	1
ALICERCE NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS LTDA	1
ALIPAY BRASIL MEIOS DE PAGAMENTO LTDA.	1
Allianz Seguros S/A	1
ALPHA BUSINESS LTDA	1
ALUGA FÁCIL IMÓVEIS EIRELI	1
AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.	1
AMIGOZ LTDA.	1
Amil Assistência Médica Internacional S.A.	1
ANJOS LOJA DE COLCHÕES LTDA	1
ANTARI'S MOTEL LTDA	1
Apple Computer Brasil LTDA	1
APRIMORAR EDUCACIONAL S.A.	1
AR COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA	1
Arlete Ferreira Ribeiro	1
ASPECIR SOC. DE CRÉD. AO MICROEMP. E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA	1
ASSOCIAÇÃO CICEP CURSOS	1
ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL NOVE DE JULHO	1
ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE MICRO-EMPRESÁRIOS E PROFISSIONAIS LIBERAIS-ANMEP	1
ASSOCIAÇÃO PRO TOP PROTEÇÃO VEICULAR	1
ASSOCIAÇÃO PROPAGADORA ESDEVA	1
ASSOCIAÇÃO PROPAGADORA ESDEVA	1
ASSOCIAÇÃO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA	1
ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA.	1



LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	TOTAL %	TOTAL
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	15,19%	251
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	11,38%	188
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9,62%	159
Renegociação / parcelamento de dívida	6,90%	114
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	5,87%	97
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5,45%	90
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3,93%	65
Cobrança após cancelamento do serviço	2,54%	42
Não entrega / demora na entrega do produto	2,36%	39
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1,94%	32
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1,88%	31
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1,69%	28
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1,69%	28
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1,51%	25
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1,51%	25
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1,51%	25
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1,45%	24
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1,33%	22
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1,27%	21
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	0,97%	16
Clonagem, fraude, furto e roubo	0,91%	15
Má qualidade do serviço	0,91%	15
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	0,85%	14
SAC - Dificuldade de contato / acesso	0,85%	14
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	0,73%	12
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	0,73%	12
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	0,73%	12
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	0,73%	12
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	0,67%	11



LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	TOTAL %	TOTAL
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	0,61%	10
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	0,61%	10
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	0,54%	9
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	0,54%	9
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	0,48%	8
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	0,48%	8
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	0,42%	7
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	0,42%	7
Dificuldade de contato / demora no atendimento	0,42%	7
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	0,42%	7
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	0,42%	7
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	0,36%	6
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	0,36%	6
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	0,36%	6
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	0,30%	5
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	0,30%	5
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)	0,30%	5
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	0,24%	4
Falta de peça de reposição	0,24%	4
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	0,24%	4
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	0,24%	4
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	0,18%	3
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	0,18%	3
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	0,18%	3
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	0,18%	3
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	0,18%	3
Funcionamento inadequado do serviço	0,18%	3
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	0,18%	3
Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	0,18%	3
Suspensão indevida do fornecimento	0,18%	3

LISTA DE PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS NO PERÍODO:

Problema	TOTAL %	TOTAL
Alteração de odor, sabor e aspecto da água	0,12%	2
Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	0,12%	2
Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	0,12%	2
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	0,12%	2
Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	0,12%	2
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	0,12%	2
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	0,12%	2
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	0,12%	2
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	0,12%	2
Portabilidade não efetivada	0,12%	2
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	0,12%	2
Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	0,12%	2
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	0,12%	2
Aumento de valores sem justa causa (preço)	0,06%	1
Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	0,06%	1
Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	0,06%	1
Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	0,06%	1
Descumprimento de prazo para consulta/ exames	0,06%	1
Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	0,06%	1
Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	0,06%	1
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	0,06%	1
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	0,06%	1
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	0,06%	1
Dificuldade para atualização cadastral ou para acesso aos dados cadastrados/ Alteração de Vencimento	0,06%	1
Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	0,06%	1
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	0,06%	1
Divergência de peso, volume e quantidade	0,06%	1
Embalagem danificada / violada	0,06%	1
Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	0,06%	1
Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	0,06%	1
Interrupção/instabilidade do fornecimento	0,06%	1
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente,	0,06%	1

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