

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

JANEIRO / 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:

1.405 → 1.189 reclamações
 → 209 consultas simples
 → 7 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.092 tratativas por carta;
- 25 tratativas por telefone;
- 277 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.

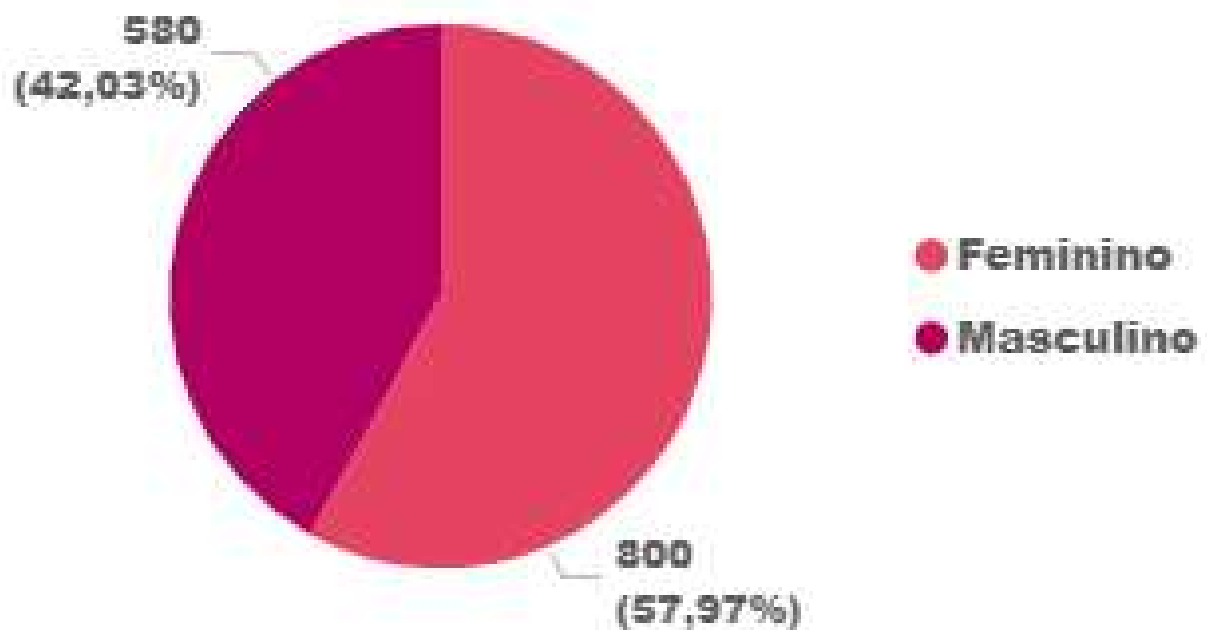
Reclamação



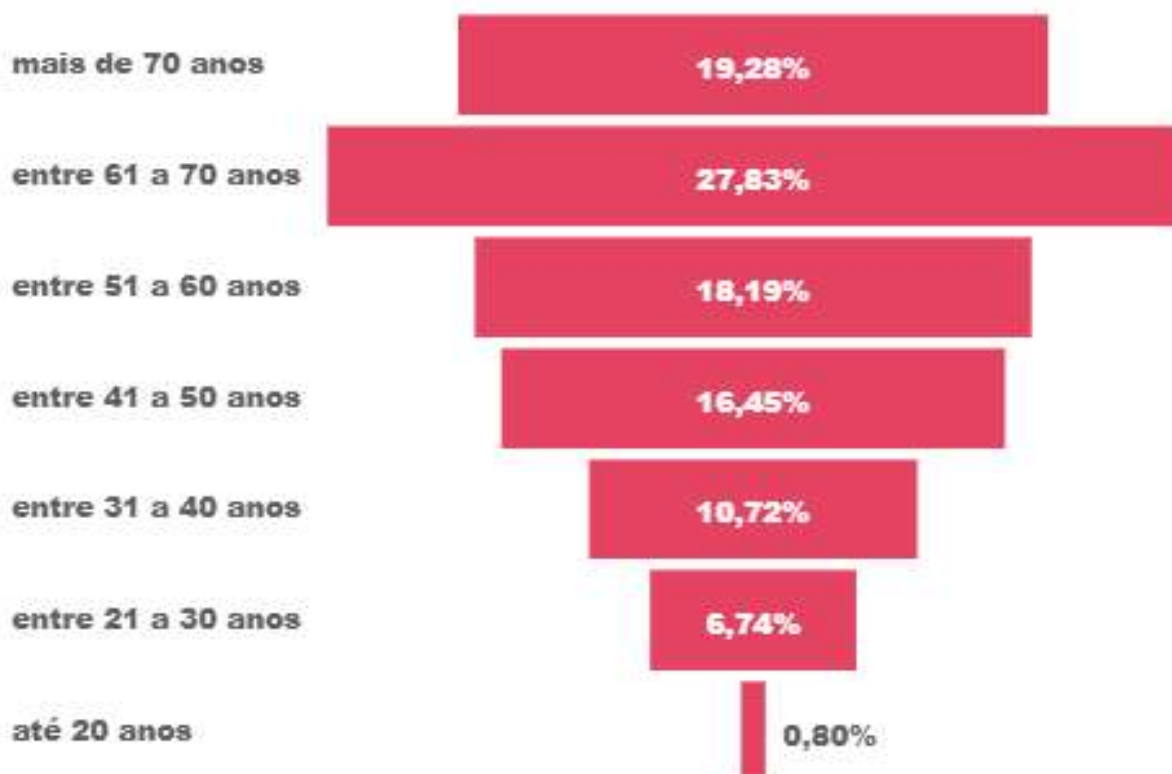
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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

Pesquisa de GLP: 1 publicação

Link para acesso: [Pesquisas de Combustível e 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

Link para acesso: [Giro Semanal](#)

PROJETOS EDUCACIONAIS

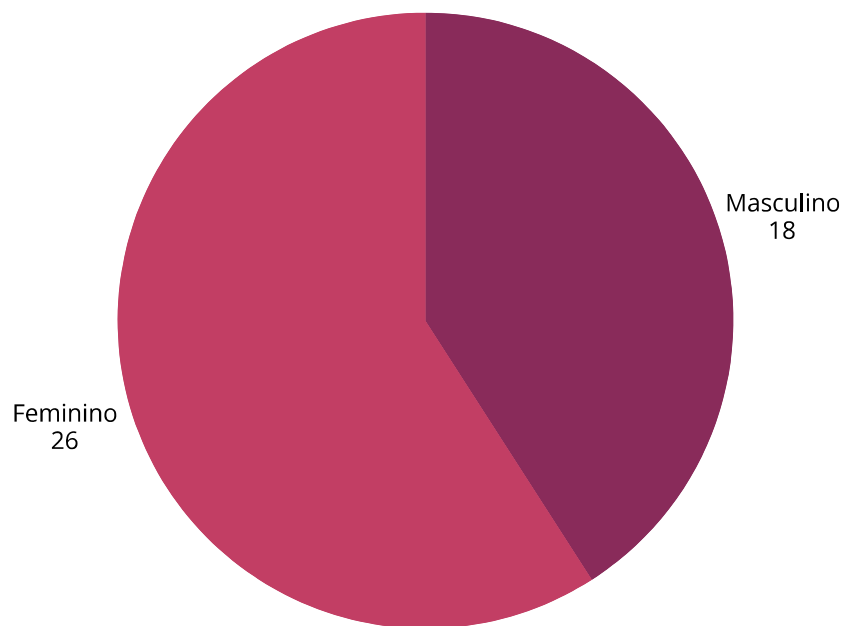
Os projetos educacionais são uma estratégia para fomentar a cultura de consumo que seja financeiramente sustentável, socialmente justa e ambientalmente responsável.

Oficina de Tratamento ao Superendividamento:
11 pessoas contempladas

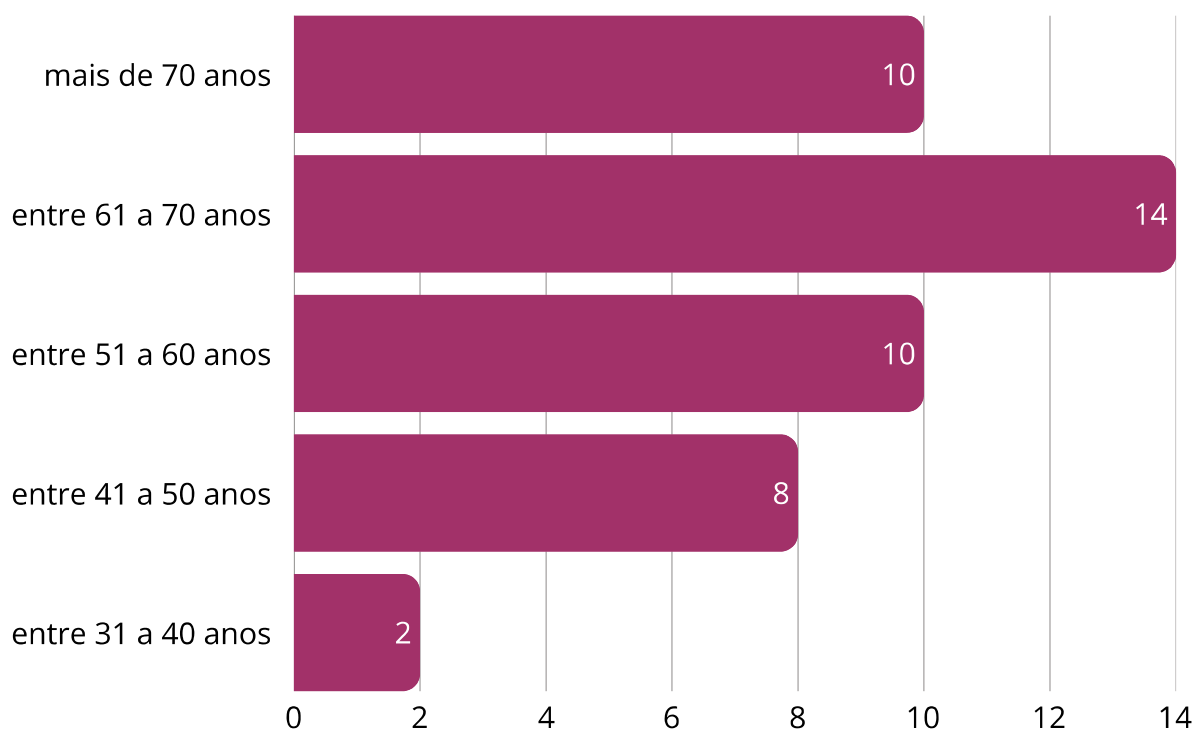
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 73 atendimentos

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS NO PROGRAMA?

- 6 retornos
- 19 cartas
- 6 telefone
- 9 enviado para análise
- 3 consultas simples
- 3 aguardando documentação
- 3 defensoria pública
- 29 tutorias

Retorno



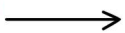
Quando é realizado um segundo atendimento com o consumidor para juntada de documentos, informações sobre reclamações abertas, andamento de processos, negociação ou aceitação de propostas encaminhadas.

Carta



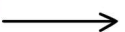
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

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



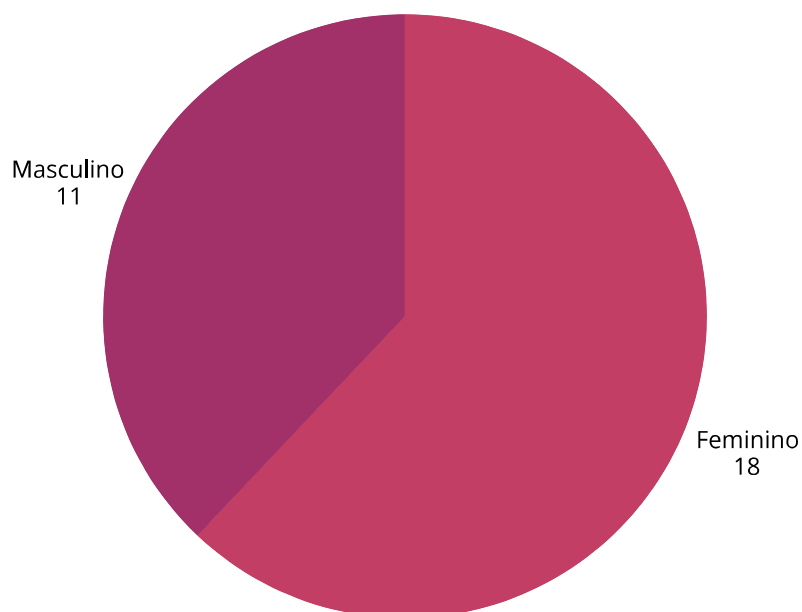
Encaminhamento dos casos em que os contratos precisam ser revisados e juntar todas as contas para resolver o problema de uma vez.

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

Nome Fantasia	Total
⊕ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	61
⊕ Tim	58
⊕ Banco BMG	43
⊕ Banco Mercantil do Brasil	38
⊕ Banco Bradesco	33
⊕ Cemig D	30
⊕ Vero S.A	29
⊕ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	26
⊕ Vivo - Telefônica (GVT)	26
⊕ Claro	24
⊕ Banco Agibank (Agiplan)	21
⊕ Caixa Econômica Federal	21
⊕ BANCO ITAU BBA S.A.	20
⊕ Mercado Livre	17
⊕ Banco Bradescard S.A	16
⊕ Nubank	16
⊕ Magazine Luiza	15
⊕ BrasilCard	14
⊕ Banco Santander	13
⊕ Mercado Pago	13
⊕ Banco Itaú Unibanco	12
⊕ Banco Pan	12
⊕ Banco do Brasil	10
⊕ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	10
⊕ CESAMA	10
⊕ Banco Daycoval	9
⊕ Facta Financeira	9
⊕ C6 Bank	8
⊕ C6 Consig (Banco Ficsa)	8
⊕ Carrefour	8
⊕ Itaú Consignado	7
⊕ OI	7
⊕ Picpay	7
⊕ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	7
⊕ Unimed Juiz de Fora	7
⊕ Amazon.com.br	6
⊕ Luizacred	6



Nome Fantasia	Total
⊕ Banco Crefisa	5
⊕ Banco Inbursa	5
⊕ Casas Pernambucanas	5
⊕ ESTÁCIO DE SÁ	5
⊕ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	5
⊕ 99 Tecnologia	4
⊕ Banco Digio	4
⊕ Banco Inter	4
⊕ Centro Odontológico Sorria Juiz de Fora Ltda	4
⊕ iFood	4
⊕ Lojas Riachuelo	4
⊕ Netshoes	4
⊕ NPL IPANEMA VI	4
⊕ POPSOL	4
⊕ Recovery	4
⊕ Shopee	4
⊕ Algar	3
⊕ APPMAX	3
⊕ BANCO PINE S/A	3
⊕ Banco Sicoob	3
⊕ BORGES & MACHADO EMPREITEIRA	3
⊕ CASA & VIDEO	3
⊕ Centauro	3
⊕ Correios Sede	3
⊕ Mercantil do Brasil Financeira	3
⊕ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	3
⊕ MRV Engenharia	3
⊕ Pagbank	3
⊕ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	3
⊕ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	3
⊕ Renner	3
⊕ Santander Financiamentos (Aymoré)	3
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	3
⊕ Zurich Seguros	3
⊕ ACESSAMED	2
⊕ ALIEXPRESS	2
⊕ Apple	2
⊕ Azul Linhas Aéreas	2



Nome Fantasia	Total
⊞ Banco Digimais	2
⊞ Banco Master (antigo Banco Máxima)	2
⊞ Banco Safra	2
⊞ BRB - Banco de Brasília	2
⊞ BULBE ENERGIA	2
⊞ BV Financeira	2
⊞ BYD DO BRASIL	2
⊞ Capital Consig	2
⊞ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	2
⊞ CRED-SYSTEM	2
⊞ Decolar.com	2
⊞ EDE Editora e Distribuidora Educacional	2
⊞ ELEVADORES ATLAS SCHINDLER	2
⊞ EXPRESSO GUANABARA	2
⊞ FAVENI - FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE	2
⊞ FISIA COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS	2
⊞ Havan	2
⊞ HUMANITARIAN CALÇADOS	2
⊞ Jequití Cosméticos	2
⊞ LOJAS MARISA	2
⊞ MAGALU LOG	2
⊞ MAX BRASIL NEGOCIOS E INTERMEDIACAO FINANCEIRA	2
⊞ Motorola Brasil	2
⊞ MOTTU - SP	2
⊞ MOVEIS JULIA HENRIQUES	2
⊞ MULTIMARCAS CONSORCIOS	2
⊞ NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
⊞ OLX	2
⊞ Órigo Energia	2
⊞ OZANA MACEDO	2
⊞ SKY Banda Larga	2
⊞ STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
⊞ SUPERMERCADO BAHAMAS	2
⊞ TECHLOAN CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA	2
⊞ Travessia Securitizadora	2
⊞ TUBARÃO ATACADÃO	2
⊞ UNIDAS LOCADORA	2
⊞ UNIVERSO ONLINE- UOL	2
⊞ VERO S.A.	2



Nome Fantasia	Total
☐	1
☐ DOCK INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A	1
☐ FIDC IPANEMA VI	1
☐ HOT FUNDING	1
☐ **	1
☐ *****	1
☐ 22.698.814 WENDEL CARLOS BARBOSA ALVES	1
☐ 2ELETRO COMERCIO E DISTRIBUICAO DE PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA.	1
☐ 99PAY	1
☐ ACADEMIA ALTA PERFORMANCE DE JUIZ DE FORA LTDA	1
☐ ADIDAS DO BRASIL	1
☐ AGC DIGITAL	1
☐ AGENCIA DE TURISMO CHEREM TUR	1
☐ AGUIA BRANCA	1
☐ AIBR INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
☐ Air Canada	1
☐ ALELO	1
☐ Allianz Seguros	1
☐ ALVO SERVICOS	1
☐ AME	1
☐ AMERICANAS	1
☐ Americanas.com	1
☐ ANDREA MICHELE M,ARQUES COELHO	1
☐ Andreia Maria das Graças	1
☐ APOGEU	1
☐ APRIMORAR EDUCACIONAL	1
☐ AR DIGITAL E-COMMERCE LTDA	1
☐ ARBODOG	1
☐ ARC4 GESTÃO DE ATIVOS	1
☐ ARCAL	1
☐ ART ACESSORIUM LTDA	1
☐ ASCON IPSEMG	1
☐ ASPECIR UNIÃO SEGURADORA	1
☐ ASSOCIACAO EDUCATIVA CAMPOS SALLES	1
☐ Assurant Seguradora	1
☐ ATACADÃO	1
☐ Ativos S.A	1
☐ AUTO ESCOLA ENTRE RIOS	1
☐ Auto Viação 1001 Ltda	1



Nome Fantasia	Total
⊕ AXT TELECOMUNICACOES SOCIEDADE EMPRESARIA LIMITADA	1
⊕ Azamerica Brasil	1
⊕ B2C BRASIL INTERMEDIACOES	1
⊕ BACKSTAGE PRODUcoes ARTISTICAS	1
⊕ Bagagio-ONLINE	1
⊕ Bahamas Cred	1
⊕ BAMAQ ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA.	1
⊕ Banco Original	1
⊕ Banco RCI Brasil S/A	1
⊕ BancoSeguro	1
⊕ Banrisul	1
⊕ BAU DA FELICIDADE	1
⊕ BELIEVE JOIAS	1
⊕ BENFICA FERRAGENS LTDA	1
⊕ BESTFY PAGAMENTOS INTELIGENTES	1
⊕ BETA SUPLEMENTOS	1
⊕ BHMOTORS PECAS E SERVICOS LTDA	1
⊕ BIGODE VEICULOS	1
⊕ BLOCKDRIVE STORE LTDA	1
⊕ BLUEFIT ACADEMIA	1
⊕ BMS CELULARES	1
⊕ BOM NEGOCIO ATIVIDADES DE INTERNET	1
⊕ BOUTON	1
⊕ BRADESCO DENTAL	1
⊕ Bradesco Seguros	1
⊕ BRASIL BOSCH	1
⊕ Bretas	1
⊕ BROKER BRASIL CORRETORA DE CAMBIO LTDA	1
⊕ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊕ BUMBUM CREAM	1
⊕ Buser Brasil	1
⊕ BV GARANTIA	1
⊕ Caixa Residencial	1
⊕ CALÇADOS ITAPUÃ (CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM/ES)	1
⊕ CAMPO E AGRO	1
⊕ CAPITAL CONSIGNADO	1
⊕ Cardif Seguros e Garantias	1
⊕ Carolina Herrera	1
⊕ Cartão Cencosud Bretas	1
⊕ CASA DO CELULAR	1



Nome Fantasia	Total
⊞ CEDAE	1
⊞ CENTRAL CENTEX TELEVENDAS	1
⊞ Central Nacional Unimed	1
⊞ CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DOM ALBERTO	1
⊞ Centro Educacional Espaço Mágico	1
⊞ CENTRO EDUCACIONAL ESPACO MAGICO LTDA	1
⊞ Centro Universitário Unifatecie	1
⊞ Claro Fixo - Embratel	1
⊞ Clickbus	1
⊞ CLINICA PETALE ODONTOLOGIA E HARMONIZACAO FACIAL	1
⊞ CLIQUE ZOOM	1
⊞ COBRA VIDROS AUTOMOTIVOS LTDA	1
⊞ COLCHÕES ORTHOCRIN	1
⊞ COMCOB ASSESSORIA	1
⊞ CONDOMINIO JARDIM PARAISO - SPE LTDA	1
⊞ CONRADO ESTUDIO CAR	1
⊞ Consórcio Nacional Chevrolet	1
⊞ CONSTANCE JUIZ DE FORA (Centro)	1
⊞ Construtor Souza - ME	1
⊞ COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	1
⊞ CORDILHEIRA BRASIL NEGOCIOS DIGITAIS	1
⊞ CR AUTO	1
⊞ Credcesta	1
⊞ Crefisa	1
⊞ CUIDAR DE SI CLINICA	1
⊞ CVC BRASIL	1
⊞ D&D REPRESENTAÇÃO	1
⊞ D+V ENGAJAMENTO E INTERMEDIACAO S.A	1
⊞ DEDE VEICULOS EIRELI	1
⊞ DGCAR VEICULOS	1
⊞ DILY N. F. MODA INTIMA CONFECCAO E EXPORTACAO LTDA	1
⊞ DISAL ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA	1
⊞ DROGARIA PACHECO	1
⊞ Eagle Sociedade de Crédito Direto	1
⊞ EBAZAR.COM.BR. LTDA	1
⊞ EDUCACIONAL INSIGNE	1
⊞ Electrolux - Linha Branca (fabricante)	1
⊞ ELSHADAI TOLDOS	1
⊞ EM FORMA	1
⊞ ENERCRED COOP	1



Nome Fantasia	Total
ENERGIA DE TODOSA	1
Espaço Cavasi Odontoogia	1
ETEMG - ESCOLA TECNICA DE MINAS GERAIS	1
FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	1
Facta Financeira SA Credito Financiamento e Investimento	1
Faculdade Anhanguera	1
FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
Faculdade Unica	1
FELIPE ESTEVAO SALON	1
FERRAGISTA FERRARA	1
FERRAZI LTDA	1
FIDC DMCARD	1
FIDC EXP 1 NP	1
FILIPE CRUZ IMOVEIS	1
Fischer	1
FIT ME	1
FLACSO	1
FLP & CIA	1
Focus Financeira	1
FTD Educação	1
FUNCIONAL ASSISTÊNCIA	1
FUNDACAO ESPIRITA JOAO DE FREITAS	1
GESTAUTO	1
GFG ELETRONICOS	1
GLOBAL LASER TECNOLOGIC	1
Globoplay	1
GORENJE DO BRASIL LTDA	1
GRV COMERCIO E REPRESENTACOES LTDA.	1
GUSTAVO SILVA DE SIQUEIRA	1
HA CLUB DE SERVICOS LTDA	1
HENRISAT SISTEMA COLETIVO A CABO	1
HL PNEUS	1
HL PNEUS AUTO SERVICOS LTDA	1
HOTEL URBANO - HURB	1
HYUNDAI IMOTORS	1
HYUNDAI	1
IMPACTA MARCAS E PATENTES	1
IN GLOW - SHEIN	1
INCOMUM VIAGENS	1
INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	1



Nome Fantasia	Total
INOVA MAGAZINE COMERCIO DE MOVEIS LTDA	1
INSTITUTO TECNOLOGICO AVANÇADO	1
INTELBRAS	1
Inter Construtora	1
INTER SPE JUIZ DE FORA 10 INCORPORAÇÃO LTDA	1
INTERMEDIACAO DE PAGAMENTOS	1
Itaú Consórcio	1
Itaú Seguros	1
JADLOG	1
Jeq	1
JF NORTE VIAGENS LTDA	1
JF REFRIGERAÇÃO	1
KAISAN	1
KALUNGA SA	1
LADIONIR CADORIN	1
LIKE ACESSORIOS	1
LIVEPASS	1
LOCALIZA RENT A CAR	1
LOCAMED	1
LOJA DO MECANICO	1
Loja Electrolux	1
Lojas Riachuelo - Online	1
MAR DO FOGUETE POUSSADA LTDA	1
MAR E PRAIA HOTEL LTDA	1
MARAJOR EQUIPAMENTOS INDUSTRIAIS LTDA	1
Maria Augusta de Almeida	1
Mart Minas - Coração de Jesus	1
Max ali	1
MC Donalds Batista de Oliveira	1
MEDTOS	1
MEGA SUPLEMENTOS	1
MENTORE BANK	1
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	1
META	1
MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL	1
Midway (Riachuelo)	1
MLDS MODA ON LTDA	1
MODERNO MOBILIA LTDA	1
MONETARIE SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A	1
MULTI MOVEIS	1



Nome Fantasia	Total
MUNIZ AUTO CENTER	1
MUSTANG VEICULOS	1
NATURA	1
NEW!CASE JF	1
NIO CLIENT CO SERVICOS DE REDE NORDESTE S.A.	1
NIO DIGITAL	1
Nossa Loja - Marechal	1
Nu Financeira	1
O BOTICARIO	1
O COLCHAO.COM - JULIA COLCHÕES LTDA	1
ODONTOCOMPANY - JUIZ DE FORA UNIDADE SÃO PEDRO	1
ODONTOCOMPANY SANTA LUZIA - JUIZ DE FORA	1
Oi Celular	1
OMNILINK	1
ORAL SIN IMPLANTES	1
origo	1
Oseias Alirio de Rezende Moreira	1
OTICAS RIO BRANCO LTDA	1
P8 ECOMMERCE DIGITAL LTDA	1
PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
PAGPOP	1
PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
Paraibuna Transportes LTDA	1
Paraná Banco	1
Parati Crédito Financiamento e Investimento	1
Paschoalotto Serviços Financeiros	1
PC GAMER INFORMATICA LTDA	1
PE NA AVENTURA AGENCIA DE VIAGENS LTDA	1
PEAHI	1
PF FITNESS EQUIPAMENTOS LTDA	1
PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
PIC PAY	1
PICHAU	1
PILAR BUSINESS FITNESS	1
PLANCOB	1
Porto Seguro S/A	1
Porto Seguro: Seguro Auto, Consórcio, Previdência, Crédito	1
PÓS ODONTO SUPREMA	1
PRIVALIA	1
PULSAR FITNESS	1



Nome Fantasia	Total
⊕ Q2 INGRESSOS	1
⊕ QUALIBANKING	1
⊕ Qualicorp	1
⊕ RAIO CONCURSOS ON-LINE	1
⊕ REALIZA SONHOS COLCHOES	1
⊕ REALIZE - SUA SOLUCAO FINANCEIRA	1
⊕ Recargapay	1
⊕ RESERVA	1
⊕ RIACHUELO	1
⊕ Sabemi Seguradora	1
⊕ SAFETY CAR	1
⊕ SALOMAO SERVICOS EDUCACIONAIS E TREINAMENTOS	1
⊕ Santander Capitalização	1
⊕ SELECT MOTORS	1
⊕ Sem Parar	1
⊕ SHOPPING DOS MOVEIS	1
⊕ SICOOB COOPEMATA	1
⊕ SOFÁ NA CAIXA	1
⊕ SOUDENT	1
⊕ SOULASER	1
⊕ STARTECH	1
⊕ SUPERGASBRAS ENERGIA	1
⊕ SUPERGASBRAS ENERGIA LTDA	1
⊕ SUPERMERCADOS BH	1
⊕ SUPERSIM ANALISE DE DADOS E CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA.	1
⊕ TAM VIAGENS/LATAM TRAVEL/LATAM VIAGENS	1
⊕ TCL SEMP	1
⊕ TELEFONICA BRASIL S.A.	1
⊕ THEMA	1
⊕ Tokio Marine	1
⊕ TOKSU	1
⊕ TOP ASSESSORIA	1
⊕ TOTAL ASSISTENCIAL LTDA	1
⊕ Transportadora Turística Suzano LTDA	1
⊕ TW CAPITAL S.A.	1
⊕ Uber	1
⊕ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
⊕ UNIBEN SAUDE	1
⊕ UNICESUMAR	1
⊕ UNIMED FERJ	1
⊕ U.P	1
⊕ URBAN SHOP	1
⊕ Urgência Celular	1
⊕ VALE E CORREA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
⊕ VALOR FINANCIAMENTOS	1
⊕ VANS CALÇADOS PINHEIROS	1
⊕ Velozes Net	1
⊕ VEM SORRIR MINAS	1
⊕ VIACAO JOSE MARIA RODRIGUES	1
⊕ VIDRACARIA STILO	1
⊕ Virtual Telecom	1
⊕ VIT PRODUTOS NATURAIS LTDA	1
⊕ Volkswagen	1
⊕ VOLPI COLCHÕES	1
⊕ VP SOM	1
⊕ WEBCONTINENTAL	1
⊕ WELHOME TECNOLOGIA	1
⊕ WEMOBI - MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA	1
⊕ Will Bank	1
⊕ WISE AMZ	1
⊕ WP REFRIGERACAO E AQUECEDOR SOLAR	1
⊕ YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	1
⊕ ZAYA SHOP	1
⊕ ZZAB WEBCOMMERCE	1
Total	1.189

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	195
Renegociação / parcelamento de dívida	133
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	83
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	74
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	66
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	63
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	60
Não entrega / demora na entrega do produto	51
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	49
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	31
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	27
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	25
Cobrança após cancelamento do serviço	19
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	18
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	17
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	16
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	16
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	13
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	13
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	11
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	11
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	10
Má qualidade do serviço	10
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	10
Portabilidade não efetivada	10
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	10
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	9
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	8
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	8
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	7
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7
SAC - Dificuldade de contato / acesso	7

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

Arthur Alonso Marcelino Domingos
Estagiário de Graduação de Sistemas de Informação