



PROCON
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

PROCON EM NÚMEROS

**FOCO NO
PROCONSUMIDOR**

ABRIL 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:

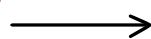
1.178 → 1.038 reclamações
 → 136 consultas simples
 → 4 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 970 tratativas por carta;
- 8 tratativas por telefone;
- 528 tratativas por audiência.

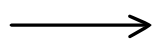
*número de audiências realizadas no mês

Consulta Simples



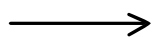
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

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.

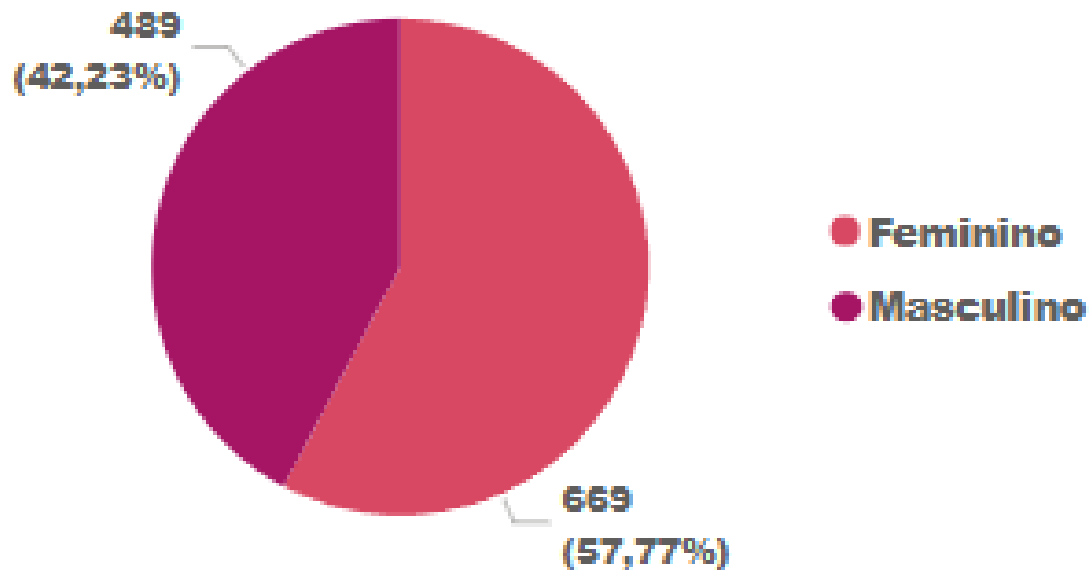
Reclamação



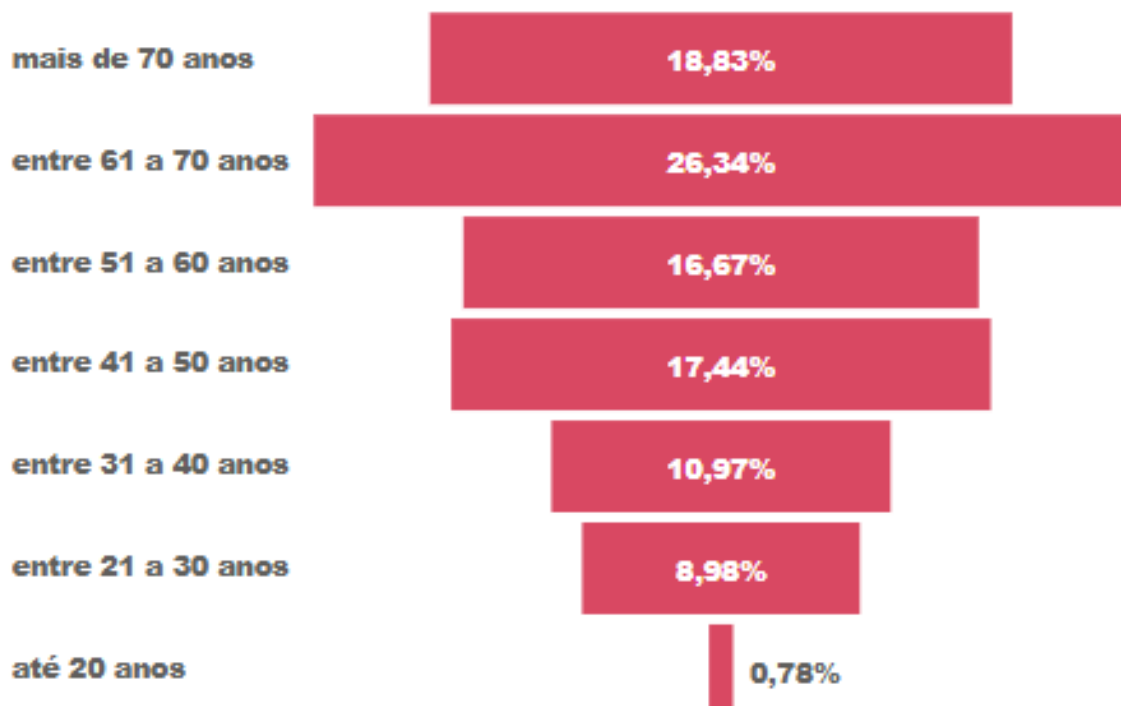
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor



RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
+ Banco BMG	47
+ Tim	44
+ Banco Mercantil do Brasil	34
+ Banco Agibank (Agiplan)	31
+ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	28
+ Claro	28
+ Caixa Econômica Federal	27
+ Vivo - Telefônica (GVT)	25
+ Cemig D	24
+ BANCO ITAU BBA S.A.	23
+ Banco Pan	22
+ Banco Santander	21
+ Banco Itaú Unibanco	19
+ Banco Bradesco S.A	18
+ Oi	17
+ Banco Bradesco	16
+ Magazine Luiza	15
+ Nubank	15
+ Oi Celular	15
+ Vero S.A	15
+ ARS COMERCIO DE MOVEIS E SERVICOS	14
+ Banco do Brasil	12
+ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	10
+ CESAMA	9
+ Banrisul	8
+ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	8
+ Mercado Livre	8
+ BrasilCard	7
+ C6 Bank	7
+ C6 Consig (Banco Ficsa)	7
+ Facta Financeira	7
+ HOTEL URBANO - HURB	7
+ Mercado Pago	7
+ Mercantil do Brasil Financeira	7
+ Banco Digio	6
+ Luizacred	6



Nome Fantasia	Total
+ Algar	5
+ Banco Daycoval	5
+ Latam Airlines Brasil (Tam)	5
+ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	5
+ Banco Inbursa	4
+ Carrefour	4
+ Crefisa	4
+ Motorola Brasil	4
+ SHOPPING DOS MOVEIS	4
+ Unimed Juiz de Fora	4
+ AMERICANAS	3
+ Capital Consig	3
+ Cartão de Todos	3
+ Cartões Itau	3
+ Cielo	3
+ LADO ROSA E LADO FIT	3
+ MEDIUS PAGAMENTOS LTDA	3
+ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	3
+ NPL IPANEMA VI	3
+ Picpay	3
+ Sergio William Vieira de Oliveira	3
+ Shopee	3
+ Virtual Telecom	3
+ YEESCO Indústria e Comércio de Confecções	3
+ ACADEMIA ALTA PERFORMANCE	2
+ Amazon.com.br	2
+ Bahamas Cred	2
+ Banco Inter	2
+ Banco Master (antigo Banco Máxima)	2
+ Banco Olé Consignado	2
+ Banco Sicoob	2
+ BOOKING.COM	2
+ BRB - Banco de Brasília	2
+ CENTRO DE FORMACAO DE CONDUTORES MANCHESTER LTDA	2
+ CRED-SYSTEM	2
+ Decolar.com	2
+ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	2
+ Financeira BRB	2



Nome Fantasia	Total
⊕ Itaú Consignado	2
⊕ JTI DISTRIBUIDORA	2
⊕ Kiwify	2
⊕ LIDER CELL	2
⊕ Livelu	2
⊕ Loja Electrolux	2
⊕ LOJAS MARISA	2
⊕ Maxx Car	2
⊕ NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
⊕ PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	2
⊕ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	2
⊕ SUDACOB	2
⊕ Sudacred	2
⊕ SUPERMERCADOS BH COMERCIO DE ALIMENTOS S/A	2
⊕ ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	2
⊕ 50.337.649 CRISTIANO AZEVEDO ALMEIDA	1
⊕ 53.136.100 DAVI DE JESUS GOMES	1
⊕ PARAGUACU MARMORES E GRANITOS LTDA	1
⊕ SICOOB CREDIMATA	1
⊕ SONHO DOS PÉS	1
⊕ TICOMAN18K LTDA	1
⊕ *****	1
⊕ 123 Milhas	1
⊕ 30e	1
⊕ 53.554.357 CELIA MARIA FONSECA DE PAULA	1
⊕ 54.542.813 GUILHERME AUGUSTO SOARES JOVE	1
⊕ 57.858.422 MARIANA CAROLINE DE OLIVEIRA	1
⊕ 99PAY	1
⊕ ABC ATACADO	1
⊕ ACM-ECOMMERCE	1
⊕ ADIDAS DO BRASIL	1
⊕ AIRBNB BRASIL	1
⊕ ALIEXPRESS	1
⊕ ALINE GEOVANA GOES	1
⊕ ALIOFERTAS	1
⊕ ALLIED TECNOLOGIA S.A.	1
⊕ ALSOL ENERGIA	1
⊕ ALVO SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
⊕ AME	1
⊕ AMERICA SERVICOS ADMINISTRATIVOS	1
⊕ American Life Seguros	1
⊕ AMIGA DO REI	1
⊕ Apple	1
⊕ Artesanal Cp Boleto Fundo de Investimento em Direitos Creditórios	1
⊕ ASSOCIACAO DE PROPRIETARIOS E MORADORES DA FAZENDINHAS GOIABAL DE MONTE VERDE GOIABINHA GOIABAL	1
⊕ ASSOCIACAO PRESBITERIANA DE EDUCACAO E PESQUISA	1
⊕ ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	1
⊕ Atacadão	1
⊕ Atlântico Fundo de Investimento	1
⊕ AUTO ELETRICA JAPAO LTDA	1
⊕ AUTO ESCOLA CATEDRAL	1
⊕ AUTO MECANIVA MARIANO LTDA	1
⊕ AUTONET STORE	1
⊕ AXIONPAY LTDA	1
⊕ Azul Linhas Aéreas	1
⊕ BABYDOG	1
⊕ Balada Bilheteria Digital	1
⊕ Banco Crefisa	1
⊕ BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A	1
⊕ Banco Next	1
⊕ BANCO PINE S/A	1
⊕ Banco Safra	1
⊕ Banco Votorantim	1
⊕ Banco24Horas (TecBan)	1
⊕ BELMICRO TECNOLOGIA	1
⊕ BIG STOCK!	1
⊕ BOA PRAÇA EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA	1
⊕ BORGES & MACHADO EMPREITEIRA	1
⊕ BRA F A F EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS SPE	1
⊕ Bradesco Saúde S/A	1
⊕ Bradesco Vida e Previdência	1
⊕ BRASIL BUS	1
⊕ BRASIL CENTRO AUTOMOTIVO	1
⊕ Brastemp	1
⊕ Bretas	1
⊕ Buscapé	1
⊕ BUZIOS FRACTIONAL RESORT EMPREENDIMENTOS S.A	1



Nome Fantasia	Total
⊕ BV Financeira	1
⊕ BV Leasing	1
⊕ C&A	1
⊕ C&A MODAS S.A.	1
⊕ CABIDE PEQUENINO	1
⊕ CACAU SHOW	1
⊕ CACAU SHOW INDEPENDENCIA SHOPPING	1
⊕ Cartão Cencosud Bretas	1
⊕ CARVALHO & GONZAGA NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	1
⊕ CASA & VIDEO	1
⊕ CASA DAS MAQUINAS	1
⊕ CASA DO CELULAR	1
⊕ CASA DOS COLCHOES	1
⊕ CASA MOVEIS	1
⊕ Casas Pernambucanas	1
⊕ Centauro	1
⊕ CENTEX IMOVEIS	1
⊕ Central Nacional Unimed	1
⊕ CETRO SOLUÇÕES	1
⊕ CIRÚRGICA SÃO PEDRO	1
⊕ CLINICA DE OLHOS E MIICROCIRURGIA DR. RICARDO MARTIN LTDA-EPP	1
⊕ CLINICA VETERINARIA POPULAR JF LTDA	1
⊕ COMERCIAL SUDESTE FILIAL JF	1
⊕ CONSORCIO COMERC ENERGIA MG	1
⊕ CONSORCIO DA USINA FREI INOCENCIO	1
⊕ COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	1
⊕ Correios Sede	1
⊕ Credicard	1
⊕ CredViva S.A	1
⊕ Decathlon	1
⊕ DEL REI CORRETORA E ADMINISTRADORA DE IMOVEIS LTDA	1
⊕ Demain Consultoria	1
⊕ DEPSITO VISTA ALEGRE	1
⊕ DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA SERVICE	1
⊕ DEXCO S.A	1
⊕ DIDOL'S EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA.	1
⊕ DIVISAO UOL	1
⊕ DM CELULARES COMERCIO E MANUTENCAO	1



Nome Fantasia	Total
+ DO MEU CLOSET PRO SEU	1
+ Dominga Gloria Bergamini	1
+ DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
+ DROGARIA ARAUJO S A	1
+ DROGARIA SAO PAULO	1
+ Eagle Sociedade de Crédito Direto	1
+ EBES EMPRESA BRASILEIRA DE ENERGIA SOLAR	1
+ Edmar Gonçalves Araujo Junior	1
+ ELAINE RESENDE MODA FEMININA	1
+ Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	1
+ ELETROCLAURO	1
+ E-MUNDO CASA LOJA VIRTUAL	1
+ ENERGIA DE TODOSA	1
+ ENTEL DIGITAL EDITORA E SOLUCOES EM COMUNICACAO	1
+ EQUIPAMENTOS DE MASSAGEM	1
+ ESPELHO DECOR	1
+ ESSENCIAL IMOVEIS	1
+ ESTÁCIO DE SÁ	1
+ Eventim Brasil	1
+ EVOLUA	1
+ F2Y SOLUCOES COM DRONES	1
+ FABRICIO SILVA E SOUZA	1
+ Faculdade Anhanguera	1
+ Faculdade Unopar - Ponta Grossa	1
+ FERCASA FAZENDA E REPRESENTACOES CALIFORNIA	1
+ FERNANDO FERNANDES DA SILVA JUNIOR	1
+ FIBRATECH VIDATIVA	1
+ FIUZA CONSULTORIA E SERVICOS	1
+ FOCUX TOPOGRAFIA E GEORREFERENCIAMENTO	1
+ Four Trend	1
+ FTD Educação	1
+ FUNCIONAL ASSISTÊNCIA	1
+ FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS SEA I	1
+ GASMIG	1
+ GB GROUP BRASIL	1
+ GD MONEY	1
+ GESTAUTO	1
+ GOODYEAR	1
+ GRANJAS DA GIL	1
+ GRAU TECNICO - JUIZ DE FORA	1



Nome Fantasia	Total
+ GRUPO HOEPERS	1
+ GRUPO YSS FRANCA LTDA	1
+ Guanabara - RJ	1
+ HAPVIDA	1
+ HEALTH FITNESS	1
+ Helio Alves Nogueira Junior	1
+ HIPERVAREJO	1
+ HOSPITAL ALBERT SABIN	1
+ Hotmart	1
+ IGREEN ENERGY	1
+ IMPERIO RUSTICO MOVEIS LTDA	1
+ INDEPENDENCIA COMÉRCIO DE MOTOS LTDA	1
+ INFINITY PLANEJADOS	1
+ INSTITUTO PUMPHAIR	1
+ Isabella Junqueira Silvério Silva	1
+ Jequití Cosméticos	1
+ JM COMERCIO DIGITAL LTDA	1
+ JOAO BATISTA FERREIRA	1
+ JOHNNY HEDDER PETERS DO NASCIMENTO	1
+ KLEFER	1
+ LAKES CAR	1
+ LAMAS DISTRIBUIDORA DE VIDROS LTDA	1
+ LASA ADMINISTRADORA E CONSULTORA IMOBILIARIA LTDA	1
+ LATAM AIRLINES	1
+ LC SERVICOS DIGITAIS	1
+ LEROY MERLIN	1
+ LMGS COMERCIOS DIGITAIS	1
+ LOJAS REDE	1
+ LOVE FIT OFICIAL -	1
+ LUMIVERO, LLC	1
+ M L ADMINISTRACAO DE IMOVEIS	1
+ M&N CESTAS BASICAS E PRODUTOS ALIMENTICIOS	1
+ MASTER RESULTS	1
+ MASTERCARD BRASIL SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA	1
+ MAXIMUS SEGURANCA ELETRONICA	1
+ MAXXCAR - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECAO	1
+ MBANK / M CARTÕES / CARTÕES MARISA	1
+ MEDMAIS CONSULTA LTDA	1
+ MG Seguros	1
+ MLDS MODA ON LTDA	1
+ MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA.	1
+ Mônica Ramiro da Silva	1



Nome Fantasia	Total
⊕ MORIA VIDROS	1
⊕ MOVIDA RENT A CAR	1
⊕ MT VIDROS TEMPER	1
⊕ MUNDO CELULAR	1
⊕ MUNIZ AUTO CENTER	1
⊕ NETFLIX	1
⊕ Netshoes	1
⊕ NOTA 10	1
⊕ Nu Financeira	1
⊕ OFICINA DO DICA	1
⊕ OPENCOB	1
⊕ ORTOBOM COLCHÕES - INDÚSTRIA BRASILEIRA DE COLCHÕES E ESPUMA DE POLIURETANO LTDA	1
⊕ PACIFIC IMPORTACAO EXPORTACAO E COMERCIO	1
⊕ PAGALEVE TECNOLOGIA FINANCEIRA	1
⊕ PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
⊕ Pagbank	1
⊕ PAGSEGURO	1
⊕ Paraná Banco	1
⊕ PAULA CASA DOS UTENSILIOS LTDA	1
⊕ Paulista Serviços	1
⊕ PAULO SOLANO PROTESE DENTAL	1
⊕ PAYT TECNOLOGIA E EDUCACAO DIGITAL	1
⊕ PHILCO ELETRÔNICOS	1
⊕ PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
⊕ Pirelli Pneus	1
⊕ PITAGORAS AMPLI	1
⊕ PONTO TOP	1
⊕ PORTOBANK	1
⊕ Pottencial Seguradora	1
⊕ POWERLINE	1
⊕ PREMIER CELULARES	1
⊕ PRIVALIA	1
⊕ PUMA SPORTS	1
⊕ QUALIBANKING	1
⊕ Qualicorp	1
⊕ Rahman Comércio de Produtos Eletrônicos	1
⊕ RC MOTORS LTDA	1
⊕ Realize	1
⊕ RETIRE AQUI	1
⊕ REVERDE ENERGIA S.A.	1
⊕ RG PNEUS E RECAPAGEM	1
⊕ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
⊕ Santander Financiamentos (Aymoré)	1



Nome Fantasia	Total
⊕ SANTIAGO MOTOS MULTIMARCAS	1
⊕ SCHETTINO MOVEIS PLANEJADOS	1
⊕ SCO MADEIRAS	1
⊕ SEDONA SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.	1
⊕ SEGURANÇA NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1
⊕ Sem Parar	1
⊕ SENHORITA PRESTIGIO	1
⊕ Sephora	1
⊕ SERALLE CALCADOS	1
⊕ SERGIO SHIROMA	1
⊕ SISBRACON CONSÓRCIO LTDA	1
⊕ SKY Banda Larga	1
⊕ SLM EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS	1
⊕ Smartfit Escola de Ginastica e Dança	1
⊕ SOFÁ NA CAIXA	1
⊕ SONHO DOS COLCHÕES	1
⊕ Sony Interactive Entertainment do Brasil (Playstation)	1
⊕ SS SOUZA SERVICOS E COMERCIO	1
⊕ SUPERMERCADOS BH	1
⊕ SUPERSIM ANALISE DE DADOS E CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA.	1
⊕ SUPREMA-SOCIEDADE UNIVERSITARIA PARA O ENSINO MEDICO ASSISTENCIAL	1
⊕ SUX MOBILE (FILIAL)	1
⊕ TAP Air Portugal	1
⊕ TCM LANTERNAGEN E PINTURA	1
⊕ TecBan	1
⊕ TECHNOS	1
⊕ TECNOMANIA	1
⊕ TELE CEL	1
⊕ TESTE NO SISTEMA PROCONSUMIDOR	1
⊕ Thiago Carlos Mendes	1
⊕ TOC 2 IMOBILIARIA LTDA	1
⊕ TRESSE AUTOMOVEIS LTDA.	1
⊕ TRILUX	1
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	1
⊕ TWYN MATERIAL ELETRICO E FERRAGENS LTDA	1
⊕ Uber	1
⊕ UNIBE	1
⊕ UNIBE PREPARATORIO	1
⊕ UNICESUMAR	1
⊕ UNIODONTO JUIZ DE FORA COOPERATIVA DE SAUDE ODONTOLOGICA LTDA	1
⊕ USA JF CENTRO COMERCIO DE CALCADOS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
+ VALEM	1
+ VELOE TELECOM	1
+ VERBIN SEGUROS	1
+ VIA S.A	1
+ VIAÇÃO COMETA	1
+ ViajaNet	1
+ VIASAT	1
+ VIBECASH PAYMENTS	1
+ VIDRO SHOW	1
+ VIEIRA'S WORKSHOP	1
+ VISIONARY PUBLICY	1
+ Vitafor	1
+ VITRINE DIRETA	1
+ W1 CONSULTORIA	1
+ Weslei Aparecido da Silva	1
+ Will Bank	1
+ WILL FINANCEIRA	1
+ YAKO DRUMONT POLACK 13498831666	1

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	158
Renegociação / parcelamento de dívida	141
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	131
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	76
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	59
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	53
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	51
Não entrega / demora na entrega do produto	49
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	36
Cobrança após cancelamento do serviço	25
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	24
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	22
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	22
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	16
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	14
SAC - Dificuldade de contato / acesso	14
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	13
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	12
Clonagem, fraude, furto e roubo	11
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	11
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	10
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	9
Má qualidade do serviço	9
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	9
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	8
Dificuldade de contato / demora no atendimento	8
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	7
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	7
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	7
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	6
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	6



PROCON
AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

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