



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

01 A 28 DE FEVEREIRO DE 2025

PROCON

EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR



OBSERVATÓRIO
DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

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

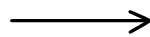
TOTAL DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NO PERÍODO:

1.319 → 1.192 reclamações
 → 118 consultas simples
 → 9 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.068 tratativas por carta;
- 78 tratativas por audiência;
- 25 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.

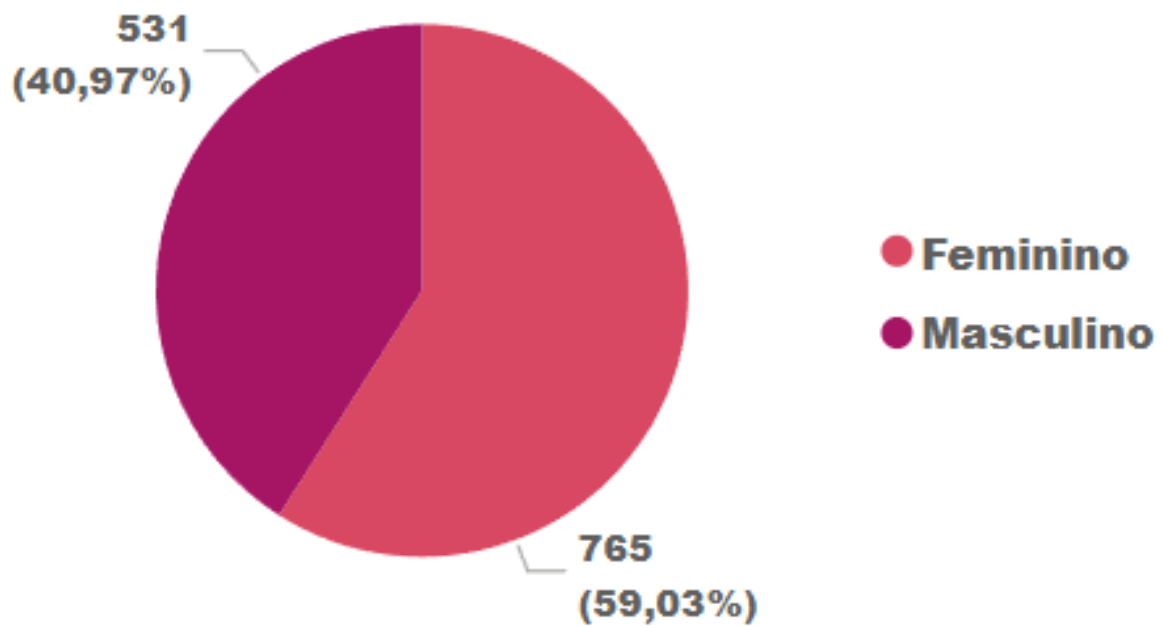
Reclamação



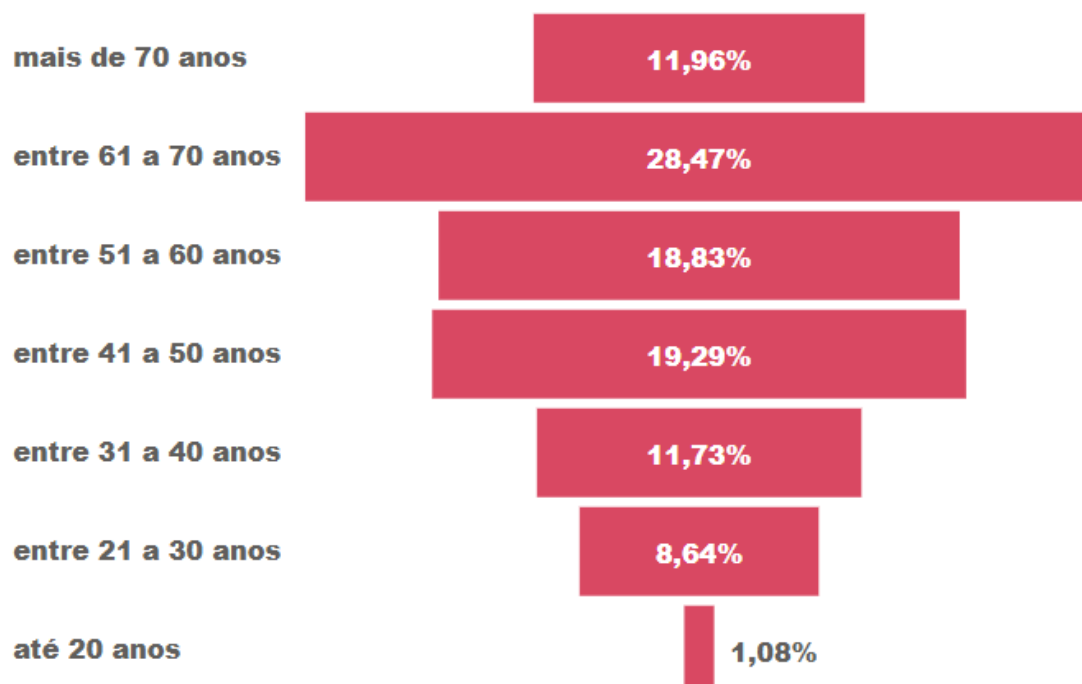
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

QUEM PROCUROU O PROCON?

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor





RANKING DOS FORNECEDORES RECLAMADOS

Nome Fantasia	Total
Tim	52
Cemig D	44
Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	35
Vivo - Telefônica (GVT)	31
Banco Agibank (Agiplan)	30
Banco BMG	30
Banco Mercantil do Brasil	30
Banco Bradescard S.A	28
Caixa Econômica Federal	27
OI	25
Banco Pan	24
Claro	21
Oi Celular	21
Magazine Luiza	20
Banco Bradesco	19
BANCO ITAU BBA S.A.	15
HOTEL URBANO - HURB	15
Banco Itaú Unibanco	14
Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	14
CESAMA	13
Banco Santander	12
Nubank	12
Mercantil do Brasil Financeira	11
Shopee	11
Facta Financeira	10
SONHO DOS COLCHÕES	10
Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	9
ESTÁCIO DE SÁ	9
Vero S.A	9
Crefisa	8
Mercado Livre	8



Nome Fantasia	Total
Banco Inter	7
C6 Bank	7
BrasilCard	6
Itaú Consignado	6
LADO ROSA E LADO FIT	6
Unimed Juiz de Fora	6
Algar	5
Banco Daycoval	5
Banco do Brasil	5
Banco Inbursa	5
Bretas	5
C6 Consig (Banco Ficsa)	5
Capital Consig	5
Cartões Itau	5
EQUIPAMENTOS DE MASSAGEM	5
Laser Fast Depilação - Juiz de Fora	5
MOVEIS JULIA HENRIQUES LTDA	5
Banco Digio	4
Banco Safra	4
Brastemp	4
Cartão Cencosud Bretas	4
Luizacred	4
Mercado Pago	4
Sem Parar	4
Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	3
Buser Brasil	3
Carrefour	3
Casas Pernambucanas	3
COMERCIAL DE VEICULOS DELTA	3
FORMATTO MÓVEIS E DESIGN	3



Nome Fantasia	Total
INFINITY EXPRESS CUSTOMER SERVICE	3
Iugu	3
Mart Minas - Juiz de Fora - Industrial	3
Midway (Riachuelo)	3
MV & RF COLCHÕES	3
PAGSEGURO	3
PEREIRA COMERCIO DE PISCINAS E ACESSORIOS LTDA	3
Picpay	3
QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	3
Sabin Sinai	3
SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	3
Uber	3
Universo	3
YEESCO Indústria e Comércio de Confeções	3
48.598.491 JOCIEL RODRIGUES CARDOZO	2
AGIL	2
AMERICANAS	2
Amil	2
Banco Crefisa	2
Banco Master (antigo Banco Máxima)	2
BANCO PINE S/A	2
Banco Sicoob	2
Banco Votorantim	2
Banrisul	2
BULBE ENERGIA	2
BV Financeira	2
C&A	2
Caixa Seguradora	2
Casa dos móveis	2



Nome Fantasia	Total
Centro Educacional Espaço Mágico	2
CONSÓRCIO NACIONAL CNK	2
COPART	2
DNTBRAS JUIZ DE FORA	2
Esmaltec	2
FACULDADE ESTACIO DE SA DE JUIZ DE FORA	2
Globoplay	2
Google	2
Havan	2
LOCATO NEGOCIOS IMOBILIARIOS LTDA	2
LOJAS MARISA	2
MADAME BARDOT	2
Mart Minas - Coração de Jesus	2
MEDIC MAIS	2
MEMORIZE	2
MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	2
MOOVPAY	2
MOVIDA RENT A CAR	2
NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	2
ORTHOPRIDE	2
Pagbank	2
PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	2
PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas)	2
PERNAMBUCANAS	2
RA VEÍCULOS	2
SPEED TREINAMENTOS	2
SUPERMERCADO BAHAMAS	2
SUPERMERCADOS BH	2
SUPERMERCADOS BH COMERCIO DE ALIMENTOS S/A	2
SUX MOBILE (FILIAL)	2



Nome Fantasia	Total
TOP ASL COMERCIO DE PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA	2
TUBARÃO ATACADÃO	2
UNIBE	2
VANESSA FERNANDES	2
VERO S.A.	2
Will Bank	2
Zurich Seguros	2
58.215.962 HIGOR SOARES GOMES	1
CASAS BRASILEIRA	1
CONSTANCE	1
ELETROZEMA S/A	1
SICOOB CREDIMATA	1
3GREEN TECHNOLOGY	1
54.997.579 RUAN TEIXEIRA DA SILVA	1
ACTIVA FITNESS LTDA	1
ADEL VEICULOS	1
Afinz (antiga Sorocred)	1
AIRBNB BRASIL	1
ALFA VIDROS E DECORACOES LTDA	1
ALTO PERFORMANCE ACADEMIA & FITNESS	1
AMAZON	1
Amazon.com.br	1
AMERICAN TOP SUPLEMENTOS NATURAIS	1
ANTONIO CARLOS LOPES GALVAO 01838337679	1
APOGEU UNIDADE I	1
Apple	1
APPMAX	1
ARENA	1
ASSOCIACAO TERENAS ENERGIA	1
ATACADO DA MODA	1
ATLANTICO COMMERCE EIRELI	1



Nome Fantasia	Total
AULUS PLANEJAR	1
AUTOESCOLA SOBERANO	1
AVALON EMPREENDIMENTOS LTDA	1
AVVI SPORTS	1
Axa Seguros	1
Azul Linhas Aéreas	1
Bahamas Cred	1
BANCO CSF	1
BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA	1
Banco Olé Consignado	1
Banco Paulista	1
Banco Santander Cartões	1
BANCO VOTORANTIM LTDA BV FINANCEIRA	1
BASE SAUDE INTERMEDIACAO DE SERVICOS MEDICOS S.A.	1
BASSAMAR	1
BB Seguros	1
BELLI BRASIL	1
BELMICRO TECNOLOGIA	1
BIALUC	1
BIO FORMA FITNESS	1
BOM PRECO MATERIAIS DE CONSTRUCAO	1
BOOKING.COM	1
BORN TO FLY RIO	1
BR 101 PRODUTOS AUTOMOTIVOS LTDA	1
BRANDESCO DENTAL	1
Bradesco Saúde S/A	1
Brenda Vieira Ribeiro	1
Britânia	1
BRITANIA ELETRONICOS	1
BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1



Nome Fantasia	Total
BV Leasing	1
BYD DO BRASIL	1
CADASTRAL SERVICOS DE DIVULGACAO PROPAGANDA E MARKETING	1
CAEMA	1
Caixa Vida e Previdência (Incorporação XS2 Vida e Previdência)	1
CAPITAL CONSIGNADO	1
CARTÃO BRB S/A	1
Cartão de Todos	1
CASA DAS MAQUINAS	1
CASA DE CARNE GUERRA VITAL LTDA	1
CEA PAY FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO PADRONI	1
CELLSTAR ASSISTENCIA TECNICA	1
CEMIG SOLUCOES INTELIGENTES EM ENERGIA S.A. - CEMIG SIM	1
Centauro	1
CENTRO OFTALMOLOGICO LOPES DA MOTTA	1
Centro Universitário Unifatecie	1
Cielo	1
CINTOS BYHI	1
CLINICA LOTHUS	1
CLINICA ODONTOMEDICA	1
COBUCCIO S/A SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	1
COCLEAR CENTRO AUDITIVO	1
CODI ACADEMY CENTRO LTDA	1
COLEGIO EQUIPE JUIZ DE FORA LTDA	1
COLÉGIO GRANBERY	1
COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	1
Conserta Smart	1
Consórcio Embracon	1
CONSÓRCIO EVOLUA ENERGIA 1	1
COOPERATIVA EVOLUA ENERGIA	1



Nome Fantasia	Total
COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais	1
Correios Sede	1
CPT	1
Credcesta	1
CREDMANIA	1
CRED-SYSTEM	1
CURSO BETA ON-LINE	1
CVC BRASIL	1
DECORHOME INTERIORES	1
DEDE VEICULOS EIRELI	1
Dental Uni	1
DLOCAL	1
DMCARD PROCESSAMENTO DE DADOS E CENTRAL DE ATENDIMENTO LTDA	1
DMS COMPANY INTERMEDIACOES	1
DOG U	1
DONNA CARIOCA	1
DORMIR E SONHAR LTDA	1
DOUTOR SORRISO MAIS -- JUIZ DE FORA	1
Dr. Sorriso Mais	1
DTLSHOES.LUXUOSAS	1
EAA - JUIZ DE FORA COMERCIO DE PEÇAS E PNEUS	1
EBAZAR.COM.BR.LTDA	1
ECID	1
EDITORA FTD S A	1
Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	1
Electrolux - Linha Branca (fabricante)	1
EMPORIO APÍB BOTANICA LTDA	1
ENXOVAIS LAURA	1
EPOU	1
ESDEVA MARKETING OMNICHANNEL	1



Nome Fantasia	Total
ETERNA PAZ	1
EV COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1
EVOLUA	1
EXPRESSO GUANABARA	1
FACEBOOK SERVICOS	1
Faculdade Anhanguera	1
FASTLASER	1
FAVORITA	1
FELIPE HENRIQUE DE MOURA BITENCOURT	1
FERRAGENS GOMES	1
FERRAZ DAYREL ARAUJO ESTÉTICA FACIAL	1
FIASA	1
FIDC NPL II	1
FIGHT PKF ARTIGOS ESPORTIVOS	1
FILIAL 1166	1
FLOW GESTAO DIGITAL	1
FUNCIONAL ASSISTÊNCIA	1
GENIAL COMPANY	1
GF CENTRO DE EMAGRECIMENTO E ESTETICA LTDA	1
GFG ELETRONICOS	1
GLOBOPAR, TV GLOBO, REDE GLOBO E GLOBO.COM	1
GRANJAS DA GIL	1
GRAU TECNICO - JUIZ DE FORA	1
GRUPO FAMART DE EDUCACAO	1
GRUPO SUPER MIX STORE	1
GUANABARA - MG	1
HOEPERS S/A	1
HOTEIS.COM	1
Ideal Veículos Comércio e Consignação (Adel Veículos)	1
IMPERIO RUSTICO	1



Nome Fantasia	Total
IN GLOW - SHEIN	1
INGRESSO DIGITAL	1
INSTITUTO ATUALLYS LTDA	1
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACAO SANTA CECILIA	1
Inter Construtora	1
INTER SPE JUIZ DE FORA 6 INCORPORAÇÃO LTDA	1
INTERMEDIUM DTVM	1
Isabella Junqueira Silvério Silva	1
itaú	1
Itaú Unibanco Capitalização	1
ITAVEMA RIO VEICULOS E PECAS LTDA	1
J & A MOVEIS LTDA	1
Jb Cred	1
Jeitto	1
JPS SOLUCOES CONTABEIS	1
JULIO CEZAR FELICIANO JUNIOR	1
KaBuM!	1
KASALUXO COMERCIO DE ELETROELETRONICOS E DECORAÇÃO LTDA - CAT PRA	1
LATAM AIRLINES	1
Latam Airlines Brasil (Tam)	1
Lavanderia	1
LB ODONTOLOGIA LTDA	1
Localiza Fleet	1
LOJAS REDE COMERCIAL LTDA	1
Lojas Riachuelo	1
Lojas Riachuelo - Online	1
LUMINI	1
M.L.R. LOCACAO DE VEICULOS	1
Madeira Madeira Filial ES	1
MadeiraMadeira	1



Nome Fantasia	Total
MAG Seguros	1
MAGAZINE LUIZA S/A	1
MAGICAR	1
Mapfre Seguros	1
MARCOS FREIRE FUNILARIA ARTESANAL	1
MARILEIA CACHOS	1
MAXFAMA	1
MERCADO CREDITO	1
Minha Casa Financiada	1
MIX VIDEO PRODUTORA	1
MM MOTO MODELO	1
Mobiliadora Imperador	1
MONDIAL	1
Monetarie	1
MOVIDA LOCAÇÃO DE VEÍCULOS	1
MS LABS	1
MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.	1
MULTIMARCAS CONSORCIOS	1
MUNDO CELULAR	1
NAGAI AUTOMOVEIS	1
NEEO	1
NETFLIX	1
NOHALL	1
NUDGE FITNESS LTDA	1
O GLOBO	1
ODONTO COMPANY JUIZ DE FORA - CENTRO	1
ODONTOCLINIC - D&T CLÍNICA ODONTO LTDA	1
ODONTOCOMPANY SANTA LUZIA	1
Omni Financeira	1
ON-LINE PISCINAS.COM LTDA	1



Nome Fantasia	Total
OPENCOB	1
ORAL SIN - CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE JUIZ DE FORA LTDA	1
ORGANIZACAO HL	1
ORGANIZACOES PAIS & FILHOS LTDA	1
Ortobom - Olinda	1
ÓTICA JUIZ DE FORA	1
OTICA KIKA	1
OTICAS BOA VISTA JUIZ DE FORA Rua Halfeld	1
PA CATEDRAL III - J. FORA - MG	1
PAG SEGURO	1
PAPELEX	1
Paraná Banco	1
Parati Crédito Financiamento e Investimento	1
PASTELAS	1
PAYJOY I FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS	1
PAYT TECNOLOGIA E EDUCACAO DIGITAL	1
PHILCO ELETRÔNICOS	1
PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
PHORMAR FORMATURAS E EVENTOS	1
PIMENTA ROSA ARTIGOS OPTICOS LTDA	1
PITAGORAS AMPLI	1
POLICONSULTAS	1
PONTO FRIO BONZAO	1
PORTAL MEI ONLINE SERVICOS LTDA	1
Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
PRECONENGE	1
PREMIUM - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECOES VEICULAR	1
PROJETO MÓVEIS E DECORAÇÕES INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA	1
PRONTO LIMPOU	1
PROVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS LTDA	1



Nome Fantasia	Total
PROZ	1
QUALIBANKING	1
QUALICONSIG	1
RCB Portfolios	1
Recargapay	1
RECEBIMENTO FINANCEIRO LTDA	1
RGS ROSS	1
RL CONSTRUCOES E REFORMAS LTDA	1
RODO POSTO JUIZ DE FORA LTDA	1
SANTA BARBARA	1
"SANTA BARBARA ALUMINIOS	1
SAVI COSMÉTICOS LTDA	1
SC MINAS TRANSPORTES	1
SELECT STORE	1
SEMPRE BELA OFERTAS LTDA	1
SHOPPING DO SOFA JF	1
SKY Banda Larga	1
SOCINAL S.A	1
SOFA NA CAIXA LTDA	1
SOLUCOES DE INTERMEDIACAO SBB LTDA	1
Sorridentes	1
SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
SPE PORTO SEGURO 02 EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS S.A	1
START FITNESS ACADEMIA DE GINASTICA	1
STILO VEICULOS	1
STUDIO BOX 440	1
TCM LANTERNAGEN E PINTURA	1
TERABYTE SHOP	1
TERRA	1
THERMO ALFA	1



Nome Fantasia	Total
Tokio Marine	1
TOKSU	1
Too Seguros S.A (antiga PAN SEGUROS)	1
TRAINE TREINAMENTO & SELEÇÃO	1
Triunfo	1
TUDO AZUL ASSESSORIA LTDA	1
ULTRAGAZ - COMPANHIA ULTRAGAZ S.A	1
UNIBEN ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS	1
ÚNICA PETRÓPOLIS	1
UNICA STORE	1
UNIDAS LOCADORA S.A.	1
Unimed Divinópolis	1
Unipro Universo Profissões	1
UNIQUE	1
UNIVERSAL IMOVEIS	1
Universidade Cruzeiro do Sul	1
UP CASES	1
V2 MODELS	1
VALERIA VIEIRA MARCELLO REZENDE	1
VEM SORRIR MINAS	1
VESTINDO A QUEBRADA	1
VIA MIA	1
VIA VAREJO S/A	1
VIAÇÃO RIODOCE LTDA	1
VILACA JOIAS	1
VIRTUAL BELLACHIC	1
VISIONARY PUBLICY	1
V-STORE	1
WALLACE COSTA DA SILVA	1
XAVIER VEICULOS	1
ZOOP	1



RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	187
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	165
Renegociação / parcelamento de dívida	121
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	85
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	76
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	70
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	68
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	40
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	34
Não entrega / demora na entrega do produto	31
Cobrança após cancelamento do serviço	29
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	28
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	23
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	21
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	12
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	12
Má qualidade do serviço	12
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	12
Clonagem, fraude, furto e roubo	11
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	11
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	10
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	10
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	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