

PROCON EM NÚMEROS

FOCO NO PROCONSUMIDOR

MAIO / 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:

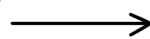
1.935 → 1.593 reclamações
 → 334 consultas simples
 → 8 denúncias

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

- 1.415 tratativas por carta;
- 46 tratativas por telefone;
- 409 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.

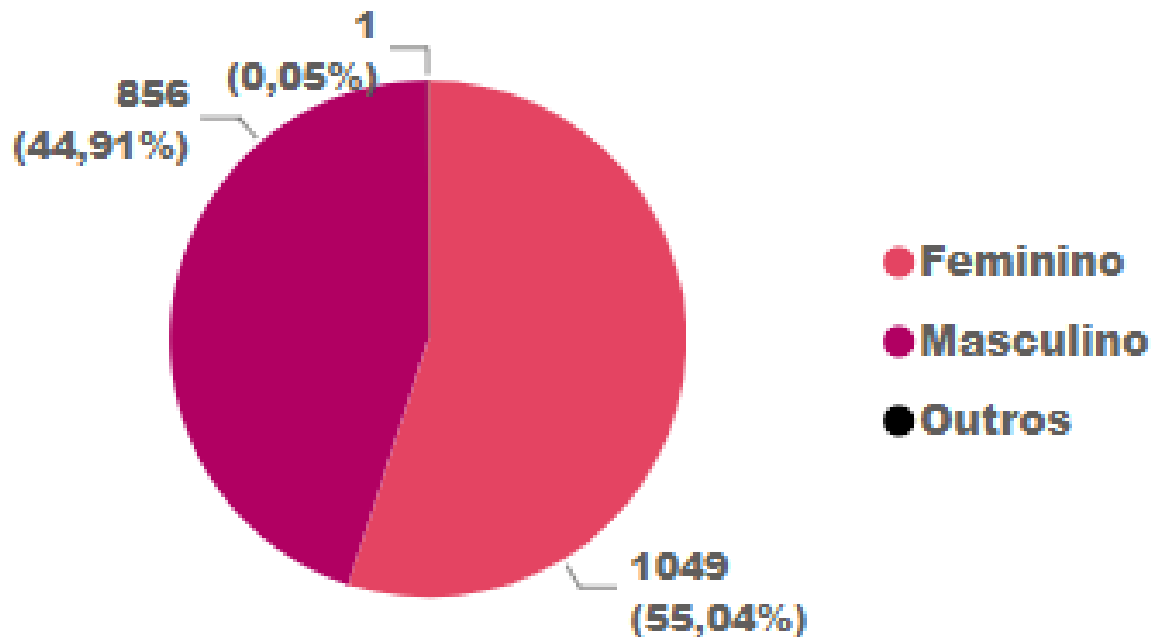
Reclamação



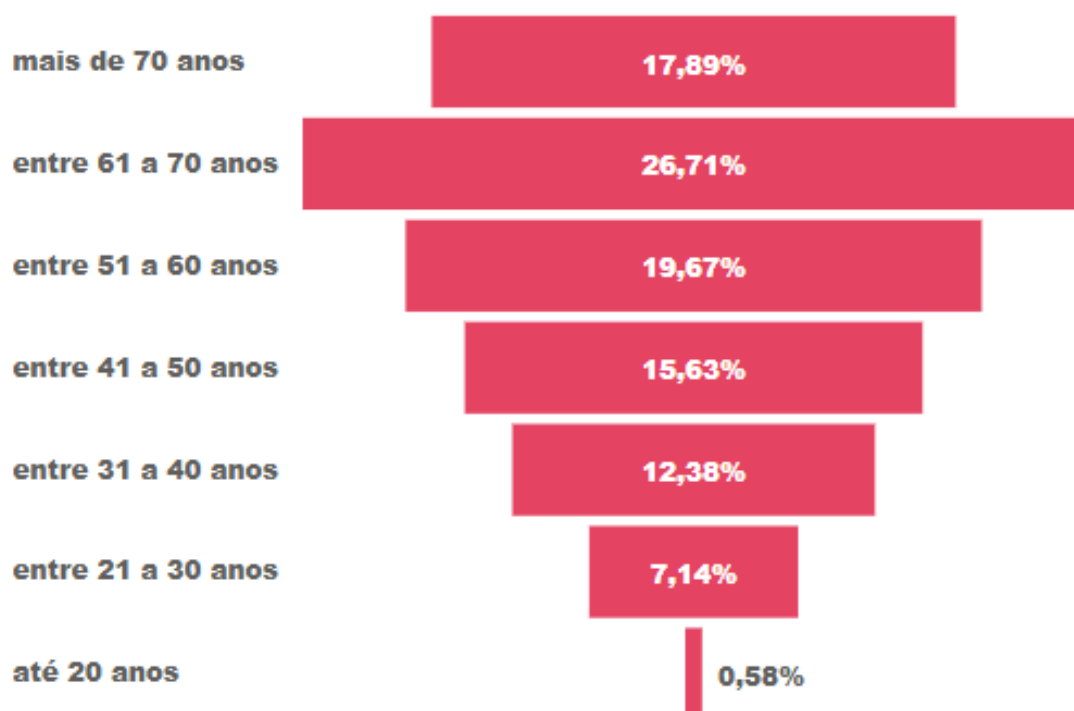
A Reclamação é aberta pelo Procon a partir da notícia individual do consumidor, e é instruída com documento comprobatório da existência de relação de consumo.

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

Link para acesso: [Pesquisas de Combustível](#)

Pesquisa de Preço de GLP: 1 publicação

Link para acesso: [Pesquisa de 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

O Giro Semanal é o termômetro das reclamações semanais. Toda semana, são listadas os cinco fornecedores que mais geraram problemas para o consumidor nos dias anteriores. Esse ranking ajuda o consumidor a saber como os fornecedores estão se comportando e permite que o Procon aja com agilidade, criando ações educativas ou administrativas para corrigir esses abusos.

Link para acesso: [Giro Semanal](#)

Monitoramento Taxa de Juros: 02 publicações

O Procon acompanha de perto as taxas de juros no Brasil para apresentar ao consumidor, de simples, se o crédito ficou mais caro ou mais barato. O objetivo é traduzir os números da economia para que o consumidor saiba como essas mudanças afetam o seu bolso na hora de contratar um empréstimo ou usar o cartão.

Link para acesso: [Monitoramento Taxa de Juros](#)

PROJETOS EDUCACIONAIS

A Escola de Direito do Consumidor e Educação Financeira promove cidadania por meio de oficinas, palestras educativas, ações comunitárias, ações nas escolas e diferentes espaços sociais e educativos das comunidades. A cada mês, são definidas novas prioridades e locais de atendimento para garantir que as ações de educação financeira, consumo consciente e sustentabilidade cheguem a todos os cantos da cidade.

Oficina de Superendividamento: 13 pessoas contempladas

Oficina do Superendividamento recebe quem está começando no programa de tratamento de dívidas. O objetivo é traduzir a lei para o dia a dia e mostrar o caminho para organizar o orçamento. É um momento de aprendizado para que o consumidor saiba exatamente quanto ganha e quanto gasta, preparando-o para as próximas etapas de negociação.

Curso de Educação Financeira e Orçamento Familiar: 20 pessoas contempladas

O curso ajuda a colocar as contas em dia. Com aulas noturnas e abertas a toda a comunidade (maiores de 18 anos), apresenta estratégias para entender ganhos e gastos reais. Oferece ferramentas fáceis para controlar o orçamento doméstico, evitar dívidas e planejar o futuro da com segurança financeira.

Procon Aqui: 5 pessoas contempladas

O Procon Aqui utiliza o Procon Móvel para levar atendimento e educação para as comunidades. A meta é garantir que todos os consumidores tenham acesso fácil aos seus direitos e recebam orientações práticas sobre consumo consciente, sem precisar de grandes deslocamentos. É o Procon garantindo proteção e cidadania em todos os cantos da cidade.

PROJETOS EDUCACIONAIS

A Escola de Direito do Consumidor e Educação Financeira promove cidadania por meio de oficinas, palestras educativas, ações comunitárias, ações nas escolas e diferentes espaços sociais e educativos das comunidades. A cada mês, são definidas novas prioridades e locais de atendimento para garantir que as ações de educação financeira, consumo consciente e sustentabilidade cheguem a todos os cantos da cidade.

Palestras/cursos :13 pessoas contempladas

As palestras e cursos levam orientações práticas sobre educação financeira, como evitar golpes e como entender melhor os direitos e deveres de quem compra e de quem vende. Os temas são focados nos problemas que mais aparecem nos atendimentos e nos pedidos das comunidades. É informação direta para ajudar no dia a dia do consumidor e do fornecedor.

Juristour: 19 pessoas contempladas

A proposta é ofertar um espaço de aprendizagem, alternativo à sala de aula, para que profissionais de diferentes espaços educativos da cidade de Juiz de Fora possam levar suas turmas para aprendizagem e discussão sobre o direito do consumidor, bem como conhecer as possibilidades e estratégias de atuação do Procon de Juiz de Fora.

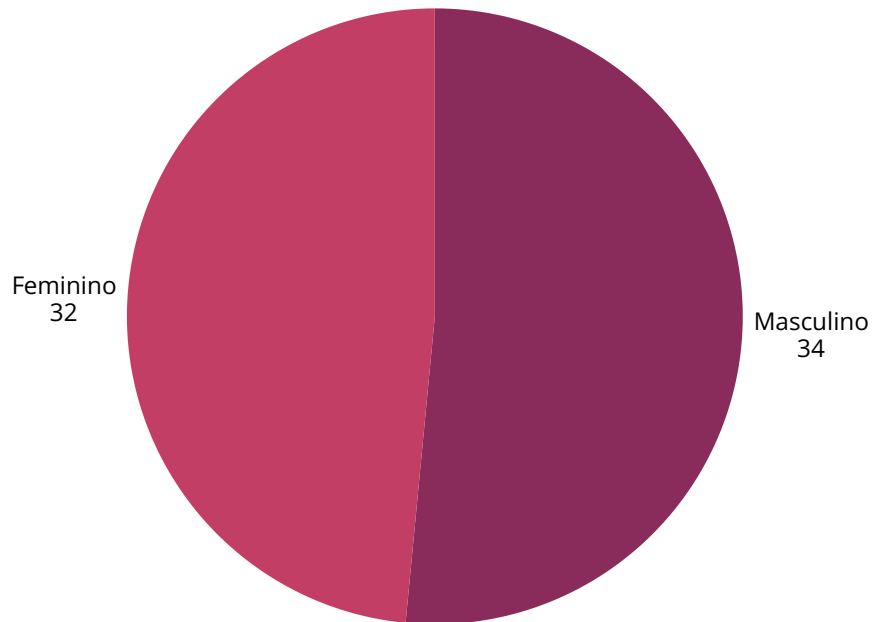
Círculos de Economia e Autonomia: 41 pessoas contempladas

Projeto desenvolvido pelo Procon de Juiz de Fora em parceria com a rede municipal de ensino, propõe uma Educação Financeira Libertadora voltada para os estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA). Inspirado na pedagogia de Paulo Freire, o projeto supera o modelo tradicional e puramente técnico de poupança para focar na leitura crítica da realidade socioeconômica, valorizando o saber popular e o diálogo sobre a sobrevivência em cenários de escassez. Estruturado em dez encontros dinâmicos e uma culminância comunitária, seu principal objetivo é promover a cidadania ativa e a emancipação social, transformando os educandos de "oprimidos pelas dívidas" em sujeitos conscientes, autônomos e capazes de gerir sua própria história financeira.

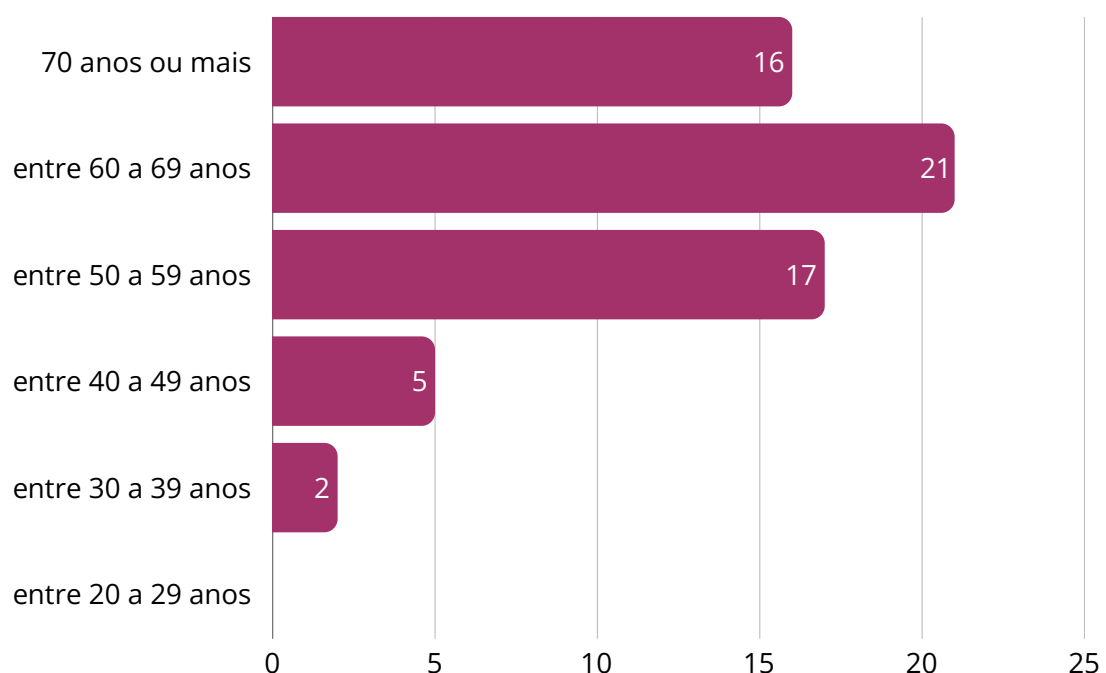
PROGRAMA DE TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO

Número de Atendimentos: 71 atendimentos*

Gênero do Consumidor



Faixa Etária do Consumidor

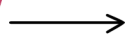


*Um mesmo(a) consumidor(a) pode ter sido atendido mais de uma vez no mesmo mês pela equipe e ter apresentado mais de uma tratativa em seu(s) atendimento(s).

COMO FORAM TRATADOS OS ATENDIMENTOS?

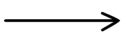
- 21 retornos
- 22 cartas
- 15 telefone
- 25 tutorias
- 9 enviados para análise
- 1 consulta simples
- 5 aguardando documentação
- 1 defensoria pública
- 17 cálculos RMC/RCC

Retorno



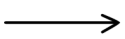
Quando é realizado um segundo atendimento com o consumidor para juntada de documentos, informações sobre reclamações abertas, andamento de processos, negociação ou aceitação de propostas encaminhadas.

Carta



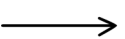
Quando, por meio do Proconsumidor, é realizado o contato com fornecedor para fornecimento de contratos, negociação, propostas e demais documentos.

Telefone



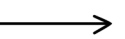
Quando a equipe do Programa de Superendividamento tenta a negociação de dívidas através de contatos exclusivos do PROCON.

Enviado para Análise



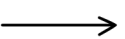
Quando o processo é direcionado para o setor de cálculo onde é realizada a análise do percentual das dívidas e despesas em relação à renda do consumidor, para encaminhamento ao setor de superendividamento.

Consulta Simples



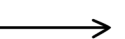
Quando a orientação prestada pelo Procon é suficiente para resolver o problema do consumidor, não havendo contato com o fornecedor.

Aguardando Documentação



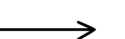
Quando o consumidor ficou de trazer algum documento essencial para a análise de sua condição financeira.

Defensoria Pública



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

Cálculo RMC/RCC



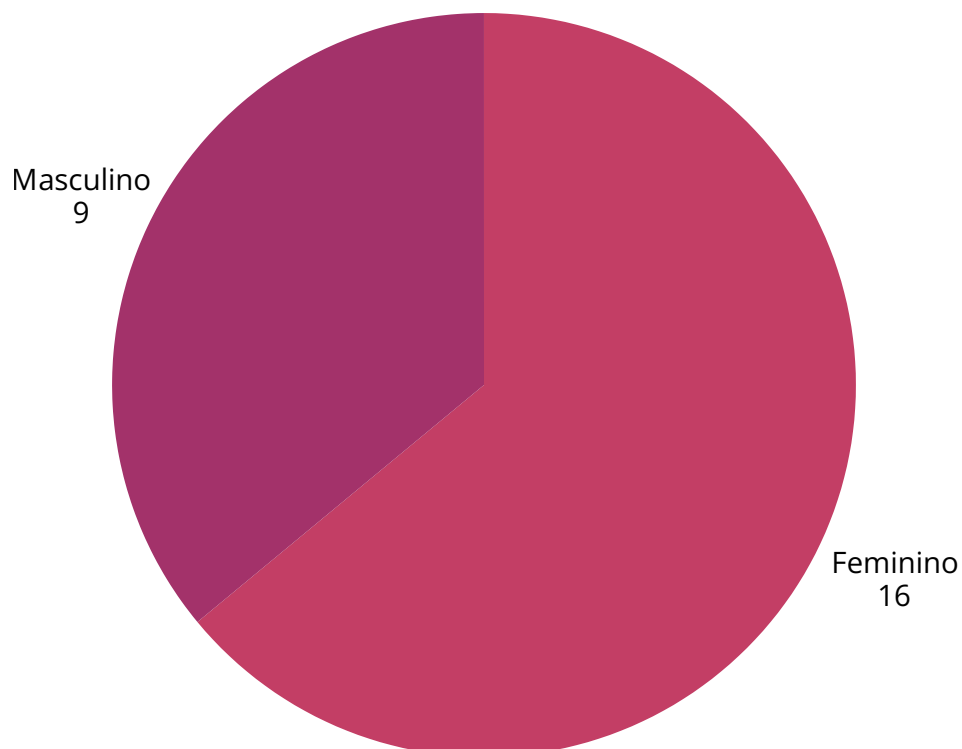
Quando é realizado o cálculo dos cartões RMC e/ou RCC para verificar se já está quitado, se há valores a receber de volta ou se possui algum saldo para pagar.

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

*Os fornecedores infracitados foram segmentados por CNPJ.

Nome Fantasia	Total
+ Tim	72
+ Cemig D	53
+ Vivo - Telefônica (GVT)	51
+ Banco BMG	48
+ Casas Bahia Casasbahia.com Ponto Frio Pontofrio.com Extra.com	46
+ CLIENT CO SERVIÇOS DE REDE NORDESTE (NIO FIBRA)	45
+ Banco Mercantil do Brasil	42
+ Vero S.A	37
+ Banco Bradesco	35
+ Claro	35
+ Caixa Econômica Federal	31
+ Magazine Luiza	30
+ Mercado Livre	30
+ Banco Itaú Unibanco	28
+ Banco Agibank (Agiplan)	27
+ Banco do Brasil	26
+ Banco Pan	25
+ Banco Santander	25
+ BANCO ITAU BBA S.A.	24
+ Banco Bradescard S.A	22
+ C6 Bank	16
+ Carrefour Soluções Financeiras (cartão))	14
+ CESAMA	13
+ Nubank	13
+ Banco Daycoval	12
+ Mercado Pago	11
+ BrasilCard	10
+ MODERNO MOBILIA LTDA	10
+ Shopee	10
+ Luizacred	9
+ Mercantil do Brasil Financeira	9
+ BANCO PINE S/A	8
+ Carrefour	8
+ IGREEN ENERGY	8
+ Amazon.com.br	7
+ Banco Digio	7
+ Facta Financeira	7
+ Picpay	7

Nome Fantasia	Total
+ Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.	7
+ AMERICANAS	6
+ Banrisul	6
+ CASA DO CELULAR	6
+ CRED-SYSTEM	6
+ Banco Crefisa	5
+ FILIAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE	5
+ Órigo Energia	5
+ Renner	5
+ SKY Banda Larga	5
+ Banco Master (antigo Banco Máxima)	4
+ Banco Sicoob	4
+ Capital Consig	4
+ Casas Pernambucanas	4
+ Itaú Consignado	4
+ LUANA LOPES DE ALMEIDA	4
+ NEON PAGAMENTOS SA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	4
+ Netshoes	4
+ NPL IPANEMA VI	4
+ Oi Celular	4
+ QI SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO	4
+ BLUETICKET	3
+ AYMORE CFI	3
+ Azul Linhas Aéreas	3
+ Banco Inter	3
+ BMP SCD	3
+ Brastemp	3
+ Consul	3
+ Crefisa	3
+ ENSIN.E	3
+ FIDC NPL II	3
+ HADASSA VIAGENS	3
+ IESPE (INSTITUTO DE ESPECIALIZACAO E EXTENSAO)	3
+ iFood	3
+ LB ODONTOLOGIA LTDA	3
+ MIDEA DO BRASIL	3
+ Paraná Banco	3
+ PAYJOY DO BRASIL LTDA.	3
+ PHILCO ELETRÔNICOS	3

Nome Fantasia	Total
+ Recovery	3
+ SAVI IMOVEIS LTDA	3
+ TCL SEMP	3
+ Zurich Seguros	3
+ 99 Tecnologia	2
+ Apple	2
+ APPMAX	2
+ ATACADÃO	2
+ Ativos S.A	2
+ AUTOESCOLA SOBERANO	2
+ Bahamas Cred	2
+ BALANCE BOUTIQUE	2
+ Banco Safra	2
+ Banco Votorantim	2
+ BOOK PLAY	2
+ BULLLA INSTITUICAO DE PAGAMENTO	2
+ Buser Brasil	2
+ C6 Consig (Banco Ficsa)	2
+ CACAU SHOW	2
+ Cartões Itau	2
+ CASA DAS BOLSAS	2
+ Clickbus	2
+ CVC BRASIL	2
+ ESTÁCIO DE SÁ	2
+ Faculdade Anhanguera	2
+ FAVENI - FACULDADE VENDA NOVA DO IMIGRANTE	2
+ FIDC DMCARD	2
+ FTD Educação	2
+ Guanabara - RJ	2
+ Havan	2
+ HUGHES	2
+ IBRA - INSTITUTO BRASIL DE ENSINO E CONSULTORIA	2
+ IN GLOW - SHEIN	2
+ Inter Construtora	2
+ Itatiaia	2
+ IZU COMERCIO	2
+ KaBuM!	2
+ Loja Electrolux	2

Nome Fantasia	Total
+ MAREE	2
+ MEDMAIS CONSULTA LTDA	2
+ MIDEA INDUSTRIA E COMERCIO DO BRASIL	2
+ MOVEIS JULIA HENRIQUES	2
+ MULTILASER	2
+ MULTIMARCAS VEICULOS EIRELI	2
+ NDMPI FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS	2
+ NOVA O COLCHAO.COM	2
+ ORALTOP JUIZ DE FORA	2
+ Panini	2
+ Paraibuna Transportes LTDA	2
+ PAYT TECNOLOGIA E EDUCACAO DIGITAL	2
+ PIC PAY	2
+ R TORRES PARTICIPACOES LTDA	2
+ R. R. JUIZ DE FORA COMERCIO DE PECAS E PNEUS	2
+ Realize	2
+ Sabin Sinai	2
+ SEI - SISTEMA DE ENSINO IBRA	2
+ Sem Parar	2
+ Sony Interactive Entertainment do Brasil (Playstation)	2
+ TAPEVA XII MULTICARTEIRA FUNDO DE INVESTIMENTOS (Itapeva Recuperação de Créditos)	2
+ TOP ONE SAUDE	2
+ TRAVESSIA SECURITIZADORA DE CREDITOS MERCANTIS XIII	2
+ Uber	2
+ UNIBE	2
+ Unimed-BH	2
+ Will Bank	2
+ 55.409.310 Victor Daniel Mendes Rocha	1
+ EMPRESTA	1
+ HOT FUNDING	1
+ MOST FUTURE SERVICOS ADMINISTRATIVOS LICENCIAMENTO E FRANCHISING LTDA	1
+ *****	1
+ 137 AUTOMOVEIS	1
+ 63.089.666 HERBERT DA SILVA CARVALHO	1
+ 99PAY	1
+ ABILITY SOLUCOES FINANCEIRAS	1
+ ACER	1

Nome Fantasia	Total
+ AD BOUTIQUE	1
+ ADEL VEICULOS	1
+ AGIL SERVICOS FINANCEIROS	1
+ AIRBNB BRASIL	1
+ ALFA DREAM	1
+ ALIANÇA SOLUÇÕES FINANCEIRAS	1
+ ALIEXPRESS	1
+ ALLEGANZA	1
+ Alpargatas (Havaianas e Dupé)	1
+ ALPHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO LTDA	1
+ ALPHA ESTOFADOS	1
+ American Express - Amex	1
+ AMIGOZ LTDA.	1
+ APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	1
+ APPTYN COMERCIO DE VARIEDADES E ACESSORIOS ELETRONICOS LTDA	1
+ APRIMORAR EDUCACIONAL	1
+ ARCELORMITTAL BRASIL S.A.	1
+ Assaí Atacadista	1
+ ASSOCIACAO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCACAO E CULTURA	1
+ Assurant Seguradora	1
+ ASSURANT SOLUTIONS COMÉRCIOS	1
+ Asus	1
+ ATLANTICO COMMERCE EIRELI	1
+ AULUS PLANEJAR	1
+ AVENUE HOCHER COMERCIO VAREJISTA DE PRODUTOS	1
+ B6ASSETS PORTFOLIOS	1
+ Banco BNP Paribas (Antigo Banco Cetelem S.A.)	1
+ BANCO BV - SA	1
+ BANCO CSF	1
+ Banco Digimais	1
+ Banco Inbursa	1
+ BANCO PANAMERICANO	1
+ Banco RCI Brasil S/A	1
+ Banco XP	1
+ BAOZHANG WANG LTDA	1
+ BARISUL	1
+ BBC	1

Nome Fantasia	Total
⊕ BEAUTY HUB VAREJO	1
⊕ BELLINI AUTOMOVEIS	1
⊕ Berzerk	1
⊕ BETIM MINAS EIRELI	1
⊕ BEVICRED	1
⊕ BMP SCM	1
⊕ Bradesco Financiamentos	1
⊕ BRAIP PAGAMENTOS	1
⊕ BRB - Banco de Brasília	1
⊕ Bretas	1
⊕ BULBE ENERGIA	1
⊕ BULBE ENERGIA COOPERATIVA	1
⊕ BV Financeira	1
⊕ C&V89 ATIVIDADES FISICAS LTDA.	1
⊕ Caixa Residencial	1
⊕ Cardif Seguros e Garantias	1
⊕ CARLOS MORATO CALCADOS	1
⊕ CARMO DIESEL PECAS	1
⊕ CARPODONTODONTOLOGIA LTDA	1
⊕ CARREFOUR.jf	1
⊕ CARTAO DE SAUDE E VANTAGENS PARA TODOS LTDA	1
⊕ CARTÃO DE TODOS - JUIZ DE FORA	1
⊕ CASA & VIDEO	1
⊕ CASA DO CELULAR/DIGITAL CELULAR	1
⊕ CASA DOS COLCHOES	1
⊕ CEMIG SOLUCOES INTELIGENTES EM ENERGIA S.A. - CEMIG SIM	1
⊕ Centauro	1
⊕ CENTEX IMOVEIS	1
⊕ CENTRAL DOS EVENTOS	1
⊕ Central Nacional Unimed	1
⊕ CENTRALAR.COM	1
⊕ CENTRO AUTOMOTIVO SCAP-1 LTDA	1
⊕ CENTRO DE ESTETICA SEVENTH	1
⊕ Centro Odontológico Sorria Juiz de Fora Ltda	1
⊕ CENTRO UNIVERSITARIO ACADEMIA - UNIACADEMIA	1
⊕ CENTRO UNIVERSITARIO PRESID ANTONIO CARLOS CAMPUS JF	1
⊕ CFC HABILITE LTDA	1

Nome Fantasia	Total
+ Chevrolet Serviços Financeiros (Banco GM)	1
+ CHIQUINHO MATERIAIS DE CONSTRUCAO LTDA	1
+ CIA DO AR LTDA	1
+ Cielo	1
+ CLARO ODONTOLOGICA	1
+ CLINICA HALFELD	1
+ CLINICA PETALE ODONTOLOGIA E HARMONIZACAO FACIAL	1
+ CODI ACADEMY	1
+ COMERC ENERGIA S.A	1
+ COMÉRCIO DE VESTUÁRIO DM	1
+ COMPANHIA ATUAL DE TRANSPORTES	1
+ CONQUISTA MOTOS	1
+ CONCERTA EXPRESS	1
+ CONSORCIO CLICKLIVRE ENERGIA	1
+ CONSORCIO COMERC ENERGIA MG	1
+ CONSORCIO ENECEL GERAÇÃO DISTRIBUIDORA MG	1
+ Consórcio Nacional Chevrolet	1
+ CONSÓRCIO NACIONAL CNK	1
+ CONSTANCE JUIZ DE FORA (Centro)	1
+ Construtor Souza - ME	1
+ COOPERFORTE	1
+ COPA AIRLINES	1
+ Crediativos	1
+ Credicard	1
+ Credits Sociedade de Crédito Direto	1
+ Credsystem	1
+ CUIDAR DE SI CLINICA	1
+ CURSO DE IDIOMAS WA JUIZ DE FORA LTDA	1
+ DAFITI	1
+ DAFITI GROUP	1
+ DAVI DA SILVA DIAS	1
+ DEAL4B SOLUCOES EM TECNOLOGIA LTDA	1
+ Decathlon	1
+ Decolar.com	1
+ DEDE VEICULOS EIRELI	1
+ DIALOGO LOGISTICA INTELIGENTE LTDA	1
+ DIJON AUTOMOVEIS	1



Nome Fantasia	Total
+ Dini Móveis	1
+ DL Eletrônicos	1
+ DO VALLE IMOVEIS	1
+ DOBUE MOVELARIA	1
+ DOIS ELEFANTES INTERNATIONAL TRADING CO. LTDA	1
+ DROGARIA ARAUJO	1
+ DROGARIA ARAUJO S A	1
+ Drogasil	1
+ DUEX ELETRO LTDA	1
+ EBAZAR	1
+ EBAZAR.COM.BR	1
+ EDITORA GUEDESJUS LTDA	1
+ EDITORA IBRAPSI	1
+ Electrolux - Eletroportáteis (fabricante)	1
+ ELECTROLUX DO BRASIL S/A	1
+ ELETROLUX	1
+ EMPIRE IND / P. BACANA	1
+ EMPRESA UNIDA	1
+ EMPRESTA	1
+ ENERGIA DE TODOSA	1
+ ENTEL DIGITAL EDITORA E SOLUCOES EM COMUNICACAO	1
+ EPAY	1
+ ESDEVA	1
+ ESPACO SHOP CORPORATION LTDA	1
+ ESPACOLASER	1
+ EUROVILLE JUIZ DE FORA	1
+ EUTBEM ADMINISTRADORA DE CONSORCIO	1
+ EV COMERCIO DE VEICULOS LTDA	1
+ EVOLUA ENERGIA PARTICIPACOES	1
+ FABIO SERAFIM DE OLIVEIRA LTDA	1
+ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL	1
+ FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA.	1
+ FACIO PAGAMENTOS	1
+ FACULDADE METODISTA GRANBERY	1
+ FACULDADE UFBRA- CAT	1
+ FARMACIAS PAGUE MENOS	1
+ FID COMERCIO EXTERIOR LTDA	1

Nome Fantasia	Total
⊕ FIDC IPANEMA VI	1
⊕ Financeira BRB	1
⊕ FISIA COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS	1
⊕ FLAMENGO	1
⊕ FROZINI JEANS	1
⊕ FULL ENGLISH	1
⊕ Futuro Previdência Privada	1
⊕ FYNPAY	1
⊕ GARRA MOTORS	1
⊕ Gol Linhas Aéreas	1
⊕ Google	1
⊕ GRUPO EDUCACIONAL FAVENI	1
⊕ GUANABARA - MG	1
⊕ H.I HOLDING DE PARTICIPACOES S.A	1
⊕ HARMAN DO BRASIL INDUSTRIA ELETRONICA E PARTICIPACOES	1
⊕ HERVAL MÓVEIS E COLCHÕES	1
⊕ HNT COMERCIO HORTIFRUTIGRANJEIROS LTDA	1
⊕ HOEPERS S/A	1
⊕ HOMEM DA PRAIA	1
⊕ HOSPITAL MONTE SINAI (JUIZ DE FORA - MG)	1
⊕ Hotmart	1
⊕ I.A. NEGOCIOS DIGITAIS	1
⊕ INDEPENDENCIA COMÉRCIO DE MOTOS LTDA	1
⊕ INDIGO	1
⊕ INFINITY PLANEJADOS	1
⊕ INNOVATEC BRASIL	1
⊕ INSTALA SERVICE	1
⊕ INSTITUTO ONCOLOGICO SA	1
⊕ INTER SPE JUIZ DE FORA 24 INCORPORACAO LTDA	1
⊕ INVICTUS NEGOCIACOES	1
⊕ ISAMAQ SELADORA	1
⊕ Itaú Seguros	1
⊕ Itaú Unibanco Capitalização	1
⊕ ITEV	1
⊕ J & G SUPLEMENTOS E PRODUTOS LTDA	1
⊕ Jequití Cosméticos	1
⊕ JF DESENTUPIDORA E DEDETIZADORA PRESTADORA DE SERVICOS	1



Nome Fantasia	Total
⊕ JF NORTE VIAGENS LTDA	1
⊕ JL SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	1
⊕ Joie Suplementos	1
⊕ JULIO CEZAR FELICIANO JUNIOR	1
⊕ JULIO CEZAR FERNANDES	1
⊕ JUVO BRASIL	1
⊕ KSA EM KSA CONSTRUCOES LTDA	1
⊕ LG Electronics	1
⊕ LIKE ACESSORIOS	1
⊕ LIMA NEGOCIACOES FINANCEIRAS	1
⊕ Little Duck	1
⊕ Livelio	1
⊕ LIZZE	1
⊕ LOCALIZA FRANCHISING	1
⊕ LOJAS MARISA	1
⊕ Lojas Riachuelo	1
⊕ L'OREAL BRASIL	1
⊕ LP PECAS	1
⊕ Luizaseg	1
⊕ LUXTAG	1
⊕ MAI PRESENTES	1
⊕ Mapfre Seguros	1
⊕ MARKETPLACE ONLINE LTDA	1
⊕ MATRIX SERVICES ENERGY	1
⊕ Maxmilhas	1
⊕ MDCAD ENGENHARIA E SOLUCOES ENERGETICAS	1
⊕ MEGA MÓVEIS JUIZ DE FORA	1
⊕ MEGACOM INTERNET	1
⊕ Méliuz	1
⊕ MENINA FLOR	1
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA	1
⊕ MESTRE DO IMPLANTE - JUIZ DE FORA II	1
⊕ METODO ANA MARTHA	1
⊕ MICHELLE THIERS	1
⊕ Midea	1
⊕ Midway (Riachuelo)	1
⊕ MILETO SERVICOS DE TELEVISAO POR ASSINATURA (ANTIGA OI TV)	1

Nome Fantasia	Total
+ MISTER INS DIGITAL	1
+ MMS	1
+ Mondial (MK Eletrodomésticos)	1
+ MONIQUE ARAUJO DOS SANTOS	1
+ Mottu Locação de Veículos Ltda	1
+ MOVIDA PARTICIPACOES	1
+ MRSI IMPORTS	1
+ MULTICAR	1
+ MULTILOJA	1
+ MUNDO CELULAR	1
+ MUNDO DOS COLCHOES	1
+ MYSA S/A (ABC da Construção)	1
+ NBC BANK	1
+ Neoenergia Brasília	1
+ NEON CONSIGA MAIS COBRANÇA E SERVIÇOS SA	1
+ NOVA BRASIL NEGOCIOS	1
+ NOVA MORADA MATERIAIS DE CONSTRUCAO E AGROPECUARIA	1
+ Nova Via Atacado	1
+ NOVAS OTICAS RIO BRANCO JUIZ DE FORA LTDA	1
+ NOVERDE CORRESPONDENTE BANCARIO	1
+ NOVERDE TECNOLOGIA E PAGAMENTOS	1
+ Nu Financeira	1
+ NUV ENERGIA LTDA	1
+ O COLCHAO.COM - JULIA COLCHÕES LTDA	1
+ OI	1
+ OLIVEIRA MENDES ADMINISTRADORA DE CONDOMINIOS	1
+ ON-LINE PISCINAS.COM LTDA	1
+ OPEN ENGLISH LLC	1
+ OPP SERVICOS FINANCEIROS E COBRANCAS	1
+ origo	1
+ ORIGO ENERGIA	1
+ Orion (C&A Pay)	1
+ ÓTICA HALLACK LTDA	1
+ OTICA MARIAH	1
+ OURO CAR MULTIMARCAS COMERCIO E REVENDA DE VEICULOS LTDA	1
+ OUTLET DOS MOVEIS	1
+ OUTLET SÃO MATEUS	1

Nome Fantasia	Total
+ PADARIA E LANCHONETE CANAA	1
+ Pagah	1
+ PAGALEVE	1
+ PAGAR.ME PAGAMENTOS	1
+ Pagbank	1
+ PAGSEGURO INTERNET INSTITUICAO DE PAGAMENTO	1
+ PALÁCIO DAS FERRAMENTAS	1
+ PAN ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.	1
+ PARMA DESIGN COMERCIO DE MOVEIS LTDA	1
+ PAROQUIA DE N S DA GLORIA	1
+ PATRICK ADS	1
+ PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA	1
+ PE NA AVENTURA AGENCIA DE VIAGENS LTDA	1
+ PEFISA SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (Antiga Pernambucanas Cartões)	1
+ PETLOO	1
+ PHELLIP DE OLIVEIRA FRANCO 05332969600	1
+ PHILIPS TV E MONITORES, PHILIPS AUDIO E VÍDEO, AOC	1
+ Pint Lar	1
+ PODIUM AUTOMARCAS	1
+ PONTO FRIO BONZAO	1
+ Porto Seguro S/A Crédito Financiamento e Investimento	1
+ Positivo Tecnologia	1
+ POUSSADA AZEVEDO FERREIRA LTDA.	1
+ PREMIER CELULARES	1
+ PREMIER CELULARES COMERCIO E MANUTENCAO DE EQUIPAMENTOS DE COMUNICACAO LTDA	1
+ PREMIUM - ASSOCIACAO DE BENEFICIOS E PROTECOES VEICULAR	1
+ PRIMAR	1
+ PRINCIPIAPAY CREDITO EDUCACAO	1
+ PRIVALLIA BRASIL S.A.	1
+ PROTENISTA	1
+ Química Amparo	1
+ RA VEÍCULOS	1
+ RADIANTE DECOR	1
+ RAIA DROGASIL S/A	1
+ RAPPI	1
+ Renault	1

Nome Fantasia	Total
+ RIBEIRO & ARRABAL NEGOCIOS IMOBILIARIOS	1
+ Rio Quente Resorts	1
+ RIQUENA NETO AR CONDICIONADO LTDA	1
+ RIVER MOTOS	1
+ ROBERTA GLANSMANN	1
+ Ronei Peterson de Oliveira	1
+ RUSTICO DESIGN LTDA	1
+ S C SOARES MATERIAIS PARA CONSTRUÇOES LTDA	1
+ SAIRU TRANSPORTES	1
+ SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE JUIZ DE FORA - PLASC	1
+ SANTA CRUZ CONFECÇÕES LTDA	1
+ SEB DO BRASIL (ARNO)	1
+ SELIA - SERVICOS DE GESTAO EMPRESARIAL LTDA	1
+ Senior Imóveis	1
+ SERVOPA ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA	1
+ SG CRED EMPREENDIMENTOS LTDA	1
+ SHJ	1
+ SICOOB	1
+ SICOOB CECREF	1
+ SICOOB CREDICAF	1
+ SICOOB CREDICOM - JUIZ DE FORA	1
+ SIFRA LTDA	1
+ Simpala Consórcios	1
+ SMART SAO PEDRO ACADEMIA DE GINASTICA LTDA	1
+ SODRAMAR INDUSTRIA E COMERCIO LTDA	1
+ SOFISA DIRETO	1
+ SOL BENTO II SPE LTDA	1
+ SOUDENT	1
+ SOUDENT ODONTOLOGIA JF2	1
+ SPAZIO NEGÓCIOS IMOBILIÁRIOS	1
+ SPORTSET ARTIGOS ESPORTIVOS	1
+ SR A GRANEL	1
+ SR A GRANEL - PRODUTOS NATURAIS LTDA - SANTA RITA	1
+ START PRODUÇÕES	1
+ STHEFANO NASCIMENTO ROCHA	1
+ STOCK PNEUS	1
+ STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	1
+ STORE DE FA	1
+ Sul América Saúde	1



Nome Fantasia	Total
⊕ SUPERMERCADOS BH	1
⊕ SUPERSIM ANALISE DE DADOS E CORRESPONDENTE BANCARIO LTDA.	1
⊕ SUZUMAX MOTOS	1
⊕ T.QUILICI AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	1
⊕ TecBan	1
⊕ TECNOGLASS VIDROS E ESQUADRIAS	1
⊕ THERNO ALUGUEL TRAJE LTDA	1
⊕ TOKIO MARINE SEGURADORA S.A	1
⊕ TONNY GUEDES MONTAGENS E PLANEJADOS	1
⊕ TOP FITNESS INDUSTRIA E COMERCIO DE ROUPAS LTDA	1
⊕ TOP LIFE SAÚDE E BEM ESTAR	1
⊕ Topone Saude	1
⊕ TRANSUL	1
⊕ Travessia Securitizadora	1
⊕ TUBARÃO ATACADÃO	1
⊕ Tudo Servicos S.A	1
⊕ TW CAPITAL S.A.	1
⊕ UBÁ MÓVEIS	1
⊕ Umaflex	1
⊕ UNIBEN SAUDE	1
⊕ ÚNICA PETRÓPOLIS	1
⊕ Unimed Juiz de Fora	1
⊕ UNITICKET	1
⊕ Universidade Cruzeiro do Sul	1
⊕ UNIVERSO ONLINE- UOL	1
⊕ UNYEAD	1
⊕ UTIL S/A	1
⊕ UZZI TICKET	1
⊕ V EVENTOS BRASIL	1
⊕ VALEM	1
⊕ VALOR FINANCIAMENTOS	1
⊕ VELNET	1
⊕ Velozes Net	1
⊕ VERISURE BRASIL MONITORAMENTO DE ALARMES	1
⊕ Versuni Brasil (ANTIGA Philips Walita)	1
⊕ VIA CAPITAL SCD	1
⊕ VIA S.A	1
⊕ VIAÇÃO COMETA S.A	1
⊕ VIAÇÃO RIODOCE LTDA	1
⊕ VIDROJF.COM	1

Nome Fantasia	Total
⊕ VITAFIE COMPANY LTDA	1
⊕ VIVAPLUS SAÚDE PARA VIVER	1
⊕ WEBCONTINENTAL	1
⊕ Wellington Henrique Fernandes Bastos	1
⊕ WHATSAPP	1
⊕ Wt Intermediacao de Pagamentos	1
⊕ XIAOMI BRASIL	1
⊕ Youcom	1
⊕ ZEDAY PAGAMENTOS DIGITAIS LTDA	1
⊕ ZIPPI	1
Total	1.593

RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Problema	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	212
Renegociação / parcelamento de dívida	185
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	132
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	122
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	95
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	62
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	60
Cobrança após cancelamento do serviço	49
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	46
Não entrega / demora na entrega do produto	43
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	38
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	36
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	33
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	32
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	28
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	26
SAC - Dificuldade de contato / acesso	23
Clonagem, fraude, furto e roubo	19
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	17
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	16
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	15
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	12
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	11
Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	10
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	10
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	10
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	10
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	10
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	10

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 em Sistemas de Informação

Adelaide de Souza Pinto

Estagiária de Graduação em Ciências Contábeis

Wesley Gomes da Silva Miranda

Estagiária de Graduação em Administração