



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2012

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2012/2011	2012	2011	2010	2009	2008
ATENDIMENTO PESSOAL	-11,80%	25.857	29.317	32.760	31.690	29.156
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	-8,70%	60.480	66.240	63.122	59.068	32.341
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL)	-24,50%	6.057	8.023	6.481	4.093	3.240
AUDIÊNCIAS	-84,21%	24	152	2.030	4.564	3.434
TOTAL GERAL	-10,91%	92.418	103.732	104.393	99.415	68.171

OBSERVAÇÕES:

- 1) Considera-se **Atendimento Pessoal** aquele realizado aos consumidores que compareceram na sede do PROCON-LD, seja para registro de protocolo, consulta e/ou dúvidas ou retorno de consumidores para verificação de andamento de processos.
- 2) Considera-se **Atendimento Telefônico** aquele realizado aos consumidores que entram em contato com o Órgão através do telefone 151 e demais linhas de atendimento por telefone.
- 3) Considera-se **Atendimento Eletrônico** aquele realizado através de recebimento de e-mails com dúvidas e outras solicitações com resposta também eletrônica pelo PROCON-LD.
- 4) A partir de Abril/2010, houve reformulação dos procedimentos, visando maior agilidade na resolução das demandas, pelo que as **Audiências** passaram a ser agendadas e realizadas pelo Órgão de acordo com o problema apresentado, sendo que são designadas somente para os casos de maior complexidade. Por este fato, houve redução no número de Audiências, com a diminuição do tempo de espera do consumidor por um desfecho para seu problema.

PRÉ-ATENDIMENTOS POR ÁREA	2012/2011	2012	2011	2010	2009	2008
ALIMENTOS	30,00%	13	10	6	11	13
ASSUNTOS FINANCEIROS	-25,04%	2.129	2.840	3.687	4.122	2.397
CONSÓRCIO	2,22%	46	45	68	62	34
HABITAÇÃO	-14,00%	86	100	109	139	88
NÃO RELAÇÃO CONSUMO (EXTRA PROCON)	-	0	0	0	0	1
PRODUTOS	-8,71%	1.971	2.159	2.525	2.425	2.103
SAÚDE	-11,63%	152	172	199	178	177
SERVIÇOS	4,53%	3.413	3.265	3.117	4.177	2.844
TOTAL	-9,09%	7.810	8.591	9.711	11.114	7.657

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2011 (PRÉ-ATENDIMENTOS)	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: SERVIÇOS			
TELEFONIA MÓVEL	809	23,70%	10,36%
TELEFONIA FIXA	619	18,14%	7,93%
TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	460	13,48%	5,89%
DEMAIS ASSUNTOS	1.525	44,68%	19,53%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.888	55,32%	24,17%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	3.413		
ÁREA: ASSUNTOS FINANCEIROS			
CARTÃO DE CRÉDITO	861	40,44%	11,02%
FINANCEIRA	582	27,34%	7,45%
BANCO	493	23,16%	6,31%
DEMAIS ASSUNTOS	193	9,07%	2,47%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.936	90,93%	24,79%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	2.129		
ÁREA: PRODUTOS			
EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	356	18,06%	4,56%
INFORMÁTICA	219	11,11%	2,80%
VEÍCULOS	127	6,44%	1,63%
DEMAIS ASSUNTOS	1.269	64,38%	16,25%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	702	35,62%	8,99%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.971		

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

PRODUTOS	1.971	SERVIÇOS	3.413	ASSUNTOS FINANCEIROS	2.129
EQUIPAMENTOS TELEFÔNICOS	356	TELEFONIA MÓVEL	809	CARTÃO DE CRÉDITO	861
Produto com dano/defeitos	202	Cobrança indevida	322	Cobrança indevida	392
Não entrega/demora na entrega do produto	43	Cancelamento de serviço	150	Dúvida sobre cobrança	142
Falta de assistência técnica	38	Dúvida sobre cobrança	104	Contrato - cancelamento	51
INFORMÁTICA (Computador e Software)	219	TELEFONIA FIXA	619	FINANCEIRA	582
Produto com dano/defeitos	108	Cobrança indevida	363	Antecipação/Quitação de Financ.	148
Não entrega, demora na entrega do produto	40	Dúvida sobre cobrança	94	Cobrança indevida	124
Falta de assistência técnica	16	Cancelamento de serviço	84	Dúvida sobre cobrança	65
VEÍCULOS	127	TV POR ASSINATURA/CABO/SATÉLITE	460	BANCO	493
Produto com dano/defeitos	54	Cancelamento de serviço	167	Cobrança indevida	134
Compra de veículo-multas,transferencias,etc	12	Cobrança indevida	156	Dúvida sobre cobrança	69
Falta de assistência técnica	10	Dúvida sobre cobrança	44	Antecipação/Quitação de Financ.	49

OBSERVAÇÕES:

1) MÉDIA DE ATENDIMENTOS DIÁRIOS FEITOS PESSOALMENTE: 107,73 DE REGISTROS, SOMENTE OS PRÉ-

UMA REDUÇÃO NO NÚMERO DE PROTOCOLOS REALIZADOS SE DEVE AINDA À ADOÇÃO DE RESTRIÇÕES DE PROTOCOLOS A CONSUMIDORES DE

**LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2012****PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS**

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2012/2011	2012	2011	2010	2009
AUTO DE INFRAÇÃO	27,32%	261	205	263	23
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	-100,00%	0	4	110	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	-22,08%	60	77	77	0
RECLAMAÇÕES	-48,32%	246	476	2.180	5.029
DECISÕES ADMINISTRATIVAS	17,39%	135	115	112	11

OBSERVAÇÕES:

* Não foi possível apurar estatística dos anos de 2007 e 2008, pois até Julho/2009 não era realizado o cadastro de tais processos em sistema.

1) Houve redução no número de reclamações pela adoção de novo procedimento, abreviando o tempo de duração do processo e tornando desnecessário, em muitos casos, o protocolo de Reclamações, tendo em vista a resolução do problema através de pré-atendimentos.



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2012

PRÉ-ATENDIMENTOS REGISTRADOS PELO PROCON-LD NO ANO DE 2012 - GERAL

ÁREA	ASSUNTO	PROBLEMA	PESSOAL	TEL.
ALIMENTOS	ALIMENTOS	COBRANÇA INDEVIDA	2	
ALIMENTOS	BOLACHA, BISCOITO, PETISCO, ACEPIPES	PREÇO(diferente gôndola/caixa)	1	
ALIMENTOS	CARNE E DERIVADOS(embutidos,salame,mortadel	PREÇO(ABUSIVO, REMARCADO, ETC)	1	
ALIMENTOS	DOCE(em calda,em massa,sorvete,chocolate,etc)	NAO ENTREGA NO PRAZO	1	1
ALIMENTOS	ESTABELECIMENTO	MAU ATENDIMENTO,TRATAMENTO INDEVIDO	1	
ALIMENTOS	LEITE E DERIVADOS(iogurte, queijo, manteiga, etc)	ALTERAÇÃO DO ODOR, SABOR, ASPECTO	1	1
ALIMENTOS	PAO E BOLO	ANÁLISE DO PRODUTO	1	
ALIMENTOS	PRATO PRONTO/PRE-PREPARADOS/REFEICAO	COBRANÇA INDEVIDA	1	
ALIMENTOS	PRODUTO IMPORTADO	ALTERAÇÃO DO ODOR, SABOR, ASPECTO		1
ALIMENTOS	RACAO PARA ANIMAL	MAU ATENDIMENTO,TRATAMENTO INDEVIDO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	AÇÕES - IRREGULARIDADE NA TRANSAÇÃO	3	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	ANTECIPACAO/QUITAÇÃO DE PRESTACAO/FINANC,	46	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	5	6
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	AUMENTO INJUSTIFICADO (prestação/mensal,financ,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	AUTORIZACAO DE DEBITO EM CONTA BANCARIA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CHEQUE E OUTROS TITULOS	4	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CLONAGEM DE CARTAO -reprodução, cópia	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	COBRANÇA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	10	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	COBRANÇA DE TAC E OUTROS	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	COBRANÇA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	109	25
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	6	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CONTA SALÁRIO (irregularidade, etc)	6	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CONTRATO - RESCISAO,ALTERACAO UNILATERAL		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CONTRATO -cancelamento	13	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CONTRATO CLAUSULAS ABUSIVAS - DESACORDO COM A LEI	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	CONTRATO-nao cumprimento	8	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	DANO MATERIAL,PESSOAL -RESPONSABILIDADE CIVIL		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA		2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	51	18
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	EMPRESTIMO NAO SOLICITADO	7	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	ERRO/DUPLICIDADE DE PAGT (FATURA, DEBITO, ETC)	5	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	FALHA BANCARIA -cheque, ordem de pagamento, etc	11	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	Financiamento de Veículos	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	3	

ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	IRREGULARIDADE NA QUITAÇÃO ANTECIPADA	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	MENSALIDADE - calculo, duvida, etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	NAO ACEITACAO DE CREDITO PARA FINANCIAR	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	NAO ENTREGA DE COMPROVANTE DE QUITACAO	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	NAO PAGAMENTO DE SINISTRO -total, parcial, etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	5	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	REAJUSTE -prestacao, mensalidade, financiamento		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	RECUSA EM CANCELAR CONTRATO	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	34	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	21	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	RENEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO DE DÍVIDA	6	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	SAQUE INDEVIDO (eletrônico, erro, roubo, etc)	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	TARIFAS BANCÁRIAS	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCTS PESSOAIS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	VALOR A SER DEVOLVIDO -calculo,seguro,previd.etc	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	VALOR EM ATRASO-calculo, mensalidade, prestacao	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	VENDA CASADA	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	VICIO DE INFORMAÇÃO		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO,)	VICIO DO SERVIÇO	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	4	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	Financiamento de Veículos	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	NAO ACEITACAO DE CREDITO PARA FINANCIAR	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc		2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCTS PESSOAIS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	VALOR EM ATRASO-calculo, mensalidade, prestacao		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	CONTRATO-nao cumprimento	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	RESGATE DE APLICACAO-ouro,peculio, capitaliz.etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	AÇÕES - IRREGULARIDADE NA TRANSAÇÃO		2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ANTECIPACAO/QUITAÇÃO DE PRESTACAO/FINANC,	4	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	2	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	AUMENTO INJUSTIFICADO (prestação/mensal,financ,etc	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	AUTORIZACAO DE DEBITO EM CONTA BANCARIA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CARTAO DE CREDITO DIFERENCA DE PRECO A VISTA	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CHEQUE E OUTROS TITULOS	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CLONAGEM DE CARTAO -reprodução, cópia	15	3

ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	25	11
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA DE TAC E OUTROS	3	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	275	117
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	11	6
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO - RESCISAO,ALTERACAO UNILATERAL	2	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO -cancelamento	34	17
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO-nao cumprimento	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	DISCORDANCIA NA INDENIZACAO,SEGUROS EM GERAL	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	74	68
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	EMPRESTIMO NAO SOLICITADO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ERRO/DUPLICIDADE DE PAGT (FATURA, DEBITO, ETC)	5	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	FALHA BANCARIA -cheque, ordem de pagamento, etc	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	FALTA DE REGULAMENTACAO,REGISTRO	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	FORNECEDOR ALTEROU CONTRATO SEM CONSULTA	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	IRREGULARIDADE NA QUITAÇÃO ANTECIPADA	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	JUROS ABUSIVOS -financiamento, mensalidade, etc	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	NAO ACEITACAO DE CREDITO PARA FINANCIAR	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	NAO ATUALIZACAO NA DEVOLUCAO DE VALORES	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	4	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	PROPAGANDA ENGANOSA , VENDA ENGANOSA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RECUSA EM CANCELAR CONTRATO	3	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RECUSA EM RECEBER -fatura, carnes, etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	14	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	13	7
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc	1	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RENEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO DE DÍVIDA	11	10
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RESGATE DE APLICACAO-ouro,peculio, capitaliz.etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RETIRADA DE CREDITO SEM AVISO PREVIO	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ROUBO,EXTRAVIO-cartao de credito,cheques,etc	10	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	19	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	TARIFAS BANCÁRIAS	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCTS PESSOAIS	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	VALOR A SER DEVOLVIDO -calculo,seguro,previd.etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	VICIO DE INFORMAÇÃO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	VICIO DO SERVIÇO	1	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	COBRANÇA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	COBRANÇA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	DUVIDA SOBRE COBRANCA	7	
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	RECUSA EM RECEBER -fatura, carnes, etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	RECUSA, MA PRESTACAO DE SERVICOS		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FACTORING/FOMENTO	ANTECIPACAO/QUITAÇÃO DE PRESTACAO/FINANC,	1	

ASSUNTOS FINANCEIROS	FACTORING/FOMENTO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FACTORING/FOMENTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FACTORING/FOMENTO	Financiamento de Veículos	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	AÇÕES - IRREGULARIDADE NA TRANSAÇÃO		2
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ANTECIPACAO/QUITACAO DE PRESTACAO/FINANC,	141	7
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	5	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CARTAO DE CREDITO DIFERENCA DE PRECO A VISTA		3
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CHEQUE E OUTROS TITULOS	1	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CLONAGEM DE CARTAO -reprodução, cópia	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO		3
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA DE TAC E OUTROS	7	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	94	30
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTA SALÁRIO (irregularidade, etc)		3
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO - RESCISAO,ALTERACAO UNILATERAL	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO -cancelamento	10	11
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO CLAUSULAS ABUSIVAS - DESACORDO COM A LEI	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO-nao cumprimento	12	8
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	DUVIDA SOBRE COBRANCA	40	25
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	EMPRESTIMO NAO SOLICITADO	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ERRO/DUPLICIDADE DE PAGT (FATURA, DEBITO, ETC)	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	FALHA BANCARIA -cheque, ordem de pagamento, etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Financiamento de Veículos	16	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	FORNECEDOR ALTEROU CONTRATO SEM CONSULTA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	IDONEIDADE DA EMPRESA		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	2	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	IRREGULARIDADE NA QUITAÇÃO ANTECIPADA	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	JUROS ABUSIVOS -financiamento, mensalidade, etc	1	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	NAO ACEITACAO DE CREDITO PARA FINANCIAR	4	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	NAO ENTREGA DE COMPROVANTE DE QUITACAO	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	6	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	REAJUSTE -prestacao, mensalidade, financiamento	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	RECUSA EM CANCELAR CONTRATO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	RECUSA EM RECEBER -fatura, carnes, etc	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	53	6
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	7	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	RENEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO DE DÍVIDA	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	RESGATE DE APLICACAO-ouro,peculio, capitaliz.etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ROUBO,EXTRAVIO-cartao de credito,cheques,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	SAQUE INDEVIDO (eletrônico, erro, roubo, etc)	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	TAXA INDEVIDA P/QUITACAO DE CONTRATO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCTS PESSOAIS	3	1

ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	VALOR A SER DEVOLVIDO -calculo,seguro,previd.etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	VALOR EM ATRASO-calculo, mensalidade, prestacao		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	VICIO DO SERVIÇO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	JOGOS/SORTEIOS/RIFAS	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LEASING/ARRENDAMENTO MERCANTIL	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LEASING/ARRENDAMENTO MERCANTIL	Financiamento de Veículos	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	LEASING/ARRENDAMENTO MERCANTIL	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	4	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	RENEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO DE DÍVIDA	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCTS PESSOAIS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	VALOR A SER DEVOLVIDO -calculo,seguro,previd.etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	VICIO DO SERVIÇO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	ANTECIPACAO/QUITACAO DE PRESTACAO/FINANC,	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	AUMENTO INJUSTIFICADO (prestação/mensal,financ,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	4	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	CONTRATO -cancelamento	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	CONTRATO-nao cumprimento	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	DANO MATERIAL,PESSOAL -RESPONSABILIDADE CIVIL	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	DISCORDANCIA NA INDENIZACAO,SEGUROS EM GERAL	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	7	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Financiamento de Veículos	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	NAO PAGAMENTO DE SINISTRO -total, parcial, etc		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	ANTECIPACAO/QUITACAO DE PRESTACAO/FINANC	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	CHEQUE E OUTROS TITULOS	4	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	9	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	FALHA BANCARIA -cheque, ordem de pagamento, etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	JUROS ABUSIVOS -financiamento, mensalidade, etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	RECUSA EM RECEBER -fatura, carnes, etc	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	RESGATE DE APLICACAO-ouro,peculio, capitaliz.etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(chques,np,fatura	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCTS PESSOAIS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	POUPANCA	COBRANÇA DE TAC E OUTROS	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	POUPANCA	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	POUPANCA	CONTRATO - RESCISAO,ALTERACAO UNILATERAL	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	PREVIDENCIA PRIVADA/MONTEPIO/PECULIO/AF	ANTECIPACAO/QUITACAO DE PRESTACAO/FINANC,	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	PREVIDENCIA PRIVADA/MONTEPIO/PECULIO/AF	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	

ASSUNTOS FINANCEIROS	PREVIDENCIA PRIVADA/MONTEPIO/PECULIO/AP	EXIGENCIA DE CONVERSAO		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	PREVIDENCIA PRIVADA/MONTEPIO/PECULIO/AP	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGURO DE AUX FUNERAL	DISCORDANCIA NA INDENIZACAO,SEGUROS EM GERAL	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGURO DE AUX FUNERAL	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	AÇÕES - IRREGULARIDADE NA TRANSAÇÃO		1
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	4	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	9	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CONTRATO -cancelamento	3	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CONTRATO-nao cumprimento	5	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	DISCORDANCIA NA INDENIZACAO,SEGUROS EM GERAL	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	Financiamento de Veículos	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	NAO PAGAMENTO DE SINISTRO -total, parcial, etc	3	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	RECUSA EM CANCELAR CONTRATO	1	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	5	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	2	
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	VICIO DO SERVIÇO		1
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	AUMENTO INJUSTIFICADO (prestação/mensal,financ,etc	2	
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	COBRANCA INDEVIDA		1
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	COTA CONTEMPLADA	2	
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	DESISTENCIA,DEVOLUCAO DE VALOR PAGO	7	
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	DUVIDA SOBRE COBRANCA	2	
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	NAO ENTREGA DA CARTA DE CREDITO	1	2
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	VALOR A SER DEVOLVIDO -CÁLCULO,SALDO DE CAIXA,ETC.	3	
CONSÓRCIO	CONSORCIO CAMINHOES	NAO ENTREGA DO BEM		1
CONSÓRCIO	CONSORCIO CAMINHOES	PRESTACAO,PAGAMENTO-calculo, duvida, etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO IMOBILIARIO	AUMENTO INJUSTIFICADO (prestação/mensal,financ,etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO IMOBILIARIO	DESISTENCIA,DEVOLUCAO DE VALOR PAGO	7	
CONSÓRCIO	CONSORCIO IMOBILIARIO	DUVIDA SOBRE COBRANCA		1
CONSÓRCIO	CONSORCIO IMOBILIARIO	PRESTACAO,PAGAMENTO-calculo, duvida, etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	COBRANCA INDEVIDA	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	DESISTENCIA,DEVOLUCAO DE VALOR PAGO	2	
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	DUVIDA QUANTO A CARTA DE CREDITO	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	PRESTACAO,PAGAMENTO-calculo, duvida, etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	VALOR A SER DEVOLVIDO -CÁLCULO,SALDO DE CAIXA,ETC.	2	
CONSÓRCIO	CONSORCIO OUTROS BENS(maquinas agricolas,i	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
CONSÓRCIO	CONSORCIO OUTROS BENS(maquinas agricolas,i	DESISTENCIA,DEVOLUCAO DE VALOR PAGO	2	
CONSÓRCIO	CONSORCIO OUTROS BENS(maquinas agricolas,i	IRREGULARIDADE ADMINISTRAT.-nao envio carnet,etc	1	
HABITAÇÃO	CONDOMINIO	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	

HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	COBRANCA DE DESPESAS EXTRAORDINARIAS-condominio	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	1
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	CONDICOES DE HABITABILIDADE	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	CONTRATO,PROPOSTA-nao cumprimento,rescisao,etc	5	2
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	DEVOLUCAO DE VALOR PAGO-reserva,sinal,etc	3	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	DOCUMENTACAO IRREGULAR	1	1
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	2	1
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	ESCRITURA,MINUTA,TERMO DE QUITACAO	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	NAO CONCLUSAO,NAO INICIO DA OBRA	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	NAO EXECUCAO DE BENFEITORIAS,INFRA ESTRUTURA	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	PAGAMENTO-nao recebimento de comprovante,etc	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	QUALIDADE DA CONSTRUCAO	3	1
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	RECUSA EM PRESTAR CONTAS E DEMONSTRATIVOS	1	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	RECUSA, MA PRESTACAO DE SERVICOS	3	
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	REPAROS EM IMOVEL-vazamento,entupimento,etc	2	1
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	RETOMADA,ACAO DE DESPEJO,ENTREGA DAS CHAVES		1
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,etc)	VISTORIA DE IMOVEL	1	
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	COBRANCA DE DESPESAS EXTRAORDINARIAS-condominio	1	
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	CONTRATO,PROPOSTA-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	DEVOLUCAO DE VALOR PAGO-reserva,sinal,etc	1	
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	3	1
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	NAO CONCLUSAO,NAO INICIO DA OBRA	1	
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	RECUSA, MA PRESTACAO DE SERVICOS	2	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	2	1
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	CONDICOES DE HABITABILIDADE	1	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	CONTRATO,PROPOSTA-nao cumprimento,rescisao,etc	1	1
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	DEVOLUCAO DE VALOR PAGO-reserva,sinal,etc	2	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	1	1
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	ESCRITURA,MINUTA,TERMO DE QUITACAO	1	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	NAO CONCLUSAO,NAO INICIO DA OBRA	1	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	NAO EXECUCAO DE BENFEITORIAS,INFRA ESTRUTURA	1	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	RECUSA EM PRESTAR CONTAS E DEMONSTRATIVOS	2	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	RECUSA, MA PRESTACAO DE SERVICOS	2	
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	VENDA,COMPRA DE IMOVEL	1	
HABITAÇÃO	INCORPORADORA	DEVOLUCAO DE VALOR PAGO-reserva,sinal,etc	1	
HABITAÇÃO	INCORPORADORA	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	1	
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	DEVOLUCAO DE CAUCAO,CALCULO DE CAUCAO	1	
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	REPAROS EM IMOVEL-vazamento,entupimento,etc	1	
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	CONDICOES DE HABITABILIDADE	1	2
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	CONTRATO,PROPOSTA-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	ESCRITURA,MINUTA,TERMO DE QUITACAO	1	
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	NAO EXECUCAO DE BENFEITORIAS,INFRA ESTRUTURA	1	

HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	NAO FORNECIMENTO DE RECIBO,CARNES	1	1
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	PAGAMENTO-nao recebimento de comprovante,etc	1	
HABITAÇÃO	PESSOA FISICA (compra/venda particular)	ESCRITURA,MINUTA,TERMO DE QUITACAO		1
HABITAÇÃO	S.F.H/FINANCIAMENTO DE IMOVEL	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	
HABITAÇÃO	S.F.H/FINANCIAMENTO DE IMOVEL	NAO CONCLUSAO,NAO INICIO DA OBRA	1	
HABITAÇÃO	S.F.H/FINANCIAMENTO DE IMOVEL	NAO FORNECIMENTO DE RECIBO,CARNES	1	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc		1
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	1
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	2	
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	PRODUTO NAO SOLICITADO		2
PRODUTOS	ADUBO/INSETICIDAS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS		1
PRODUTOS	ALARME RESIDENCIAL / COMERCIAL	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	
PRODUTOS	ALARME RESIDENCIAL / COMERCIAL	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	ALARME RESIDENCIAL / COMERCIAL	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	ALARME RESIDENCIAL / COMERCIAL	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	ALARME RESIDENCIAL / COMERCIAL	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-duvida,legalidade,etc	1	
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA		1
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	6	1
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	10	2
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	3	
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	3	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	8	1
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	22	1
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	2	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	1
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZI	COBRANCA INDEVIDA	1	

PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	2	1
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	JUROS-abusivos,indevidos,etc	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	9	1
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	31	8
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZER	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	DUVIDA SOBRE COBRANCA		1
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	1
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	2	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	5	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	COBRANCA INDEVIDA	3	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	3	1
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	5	1
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	2	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc		1
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	1
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	13	3
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	2	2
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PRECO-Nao afixado	1	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	32	2
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	6	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PRODUTO INCOMPLETO	4	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	VENDA CASADA	1	
PRODUTOS	ARMARINHOS/AVIAMENTOS(agulhas, linhas, lãs,b	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE BANHO (toalha, tapetes, etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE BANHO (toalha, tapetes, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	2	
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	BRINDE NAO ACOMPANHA O PRODUTO		1
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	COBRANCA INDEVIDA		1
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	6	1
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	7	
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	2	
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc		1
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	8	

PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,etc	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	27	6
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	2
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	REGISTRO INDEVIDO-Protesto, Spc,SERASA		1
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	VENDA CASADA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	BRINDE NAO ACOMPANHA O PRODUTO		1
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	3	
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	5	1
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	FALTA DE PECA DE REPOSICAO		1
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	MONTAGEM/INSTALACAO		2
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	4	
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	5	
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	26	3
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO		2
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO INCOMPLETO	2	
PRODUTOS	ARTIGO DE DECORACAO(Vasos, enfeites,adereco)	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	COBRANCA INDEVIDA	2	
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	4	
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	1
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	6	1
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	5	1
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	2	1
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	PRODUTO INCOMPLETO		1
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotografica,)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	3	
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	1
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc		1
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	9	1
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	2
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	COBRANCA INDEVIDA	10	1
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	2	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	4	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	1
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	9	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	2	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	PRODUTO INCOMPLETO	1	

PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	PRODUTO NAO SOLICITADO	7	
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)		1
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	COBRANCA INDEVIDA	2	
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	CONTRATO, PEDIDO, ORCAMENTO-rescisao, erro, etc	1	
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	DESISTENCIA, CANCELAMENTO DE COMPRA	3	1
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	DUVIDA SOBRE COBRANCA		1
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA		1
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	NAO ENTREGA, DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO		3
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	PRODUTO COM DANOS, DEFEITOS	7	3
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO		1
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	REGISTRO INDEVIDO-Protesto, Spc, SERASA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS E INSTRUMENTO MUSICAL(cordas, viola)	PRODUTO COM DANOS, DEFEITOS	1	
PRODUTOS	ARTIGOS E INSTRUMENTO MUSICAL(cordas, viola)	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	NAO ENTREGA, DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	PRODUTO COM DANOS, DEFEITOS	5	1
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	ARTIGOS P/FESTA (bexiga, enfeites, fogos, etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS P/FESTA (bexiga, enfeites, fogos, etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	ARTIGOS P/FESTA (bexiga, enfeites, fogos, etc)	NAO ENTREGA, DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	BRINQUEDOS	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	
PRODUTOS	BRINQUEDOS	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	
PRODUTOS	BRINQUEDOS	NAO ENTREGA, DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	1
PRODUTOS	BRINQUEDOS	PRODUTO COM DANOS, DEFEITOS	3	
PRODUTOS	BRINQUEDOS	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	
PRODUTOS	BRINQUEDOS	REGISTRO INDEVIDO-Protesto, Spc, SERASA	1	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	COBRANCA INDEVIDA	1	1
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	DESISTENCIA, CANCELAMENTO DE COMPRA	3	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	NAO ENTREGA, DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	NOTA FISCAL, RECIBO-nao fornecimento, irregular, et		1
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS, MATERIAIS	1	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	PRODUTO COM DANOS, DEFEITOS	4	1
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	VENDA CASADA	1	
PRODUTOS	CAMPING/NAUTICA/PESCA(barraca, lampiao, barco)	NAO ENTREGA, DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	CAMPING/NAUTICA/PESCA(barraca, lampiao, barco)	PRODUTO COM DANOS, DEFEITOS	1	
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	DESISTENCIA, CANCELAMENTO DE COMPRA	1	1

PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	DUVIDA SOBRE COBRANCA		1
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	1
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA		1
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMBOLSO	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	2	
PRODUTOS	CORTINA/PERSIANA/PAPEL DE PAREDE	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	1
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	7	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	2	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	1
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	1
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	18	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc		1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	COBRANCA INDEVIDA	1	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	17	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	37	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	4	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	2	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	6	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	43	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	3	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PRECO-Nao afixado	1	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	188	14
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	12	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	5	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	3	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	QUALIDADE DO PRODUTO	1	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	5	
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	VENDA CASADA	2	1
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	6	
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	1	
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira)	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	

PRODUTOS	EXTENSÕES ELÉTRICAS	FALTA DE PEÇA DE REPOSIÇÃO	1	
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	FALTA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	3	
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	2
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	FLORES/PLANTAS(Naturais e desidratadas)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO		1
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	COBRANCA INDEVIDA	3	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	11	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	FALTA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	15	1
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	FALTA DE PEÇA DE REPOSIÇÃO	4	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	2	2
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	7	1
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	37	3
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	2	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	94	14
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	10	2
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	3	1
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	2	1
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	VENDA CASADA	1	
PRODUTOS	LAMPADAS/LUMINARIAS	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	COBRANCA INDEVIDA	2	1
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	1
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	FALTA DE PEÇA DE REPOSIÇÃO		1
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	2	
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	REGISTRO INDEVIDO-Protesto, Spc,SERASA	1	
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	2	
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	FALTA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	1
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	24	3
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO		1
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	QUALIDADE DO PRODUTO	2	
PRODUTOS	MAQUINAS/EQUIPAMENTOS USO PROFISSIONA	FALTA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	
PRODUTOS	MAQUINAS/EQUIPAMENTOS USO PROFISSIONA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	MAQUINAS/EQUIPAMENTOS USO PROFISSIONA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	5	
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUÇÃO	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA		1
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUÇÃO	FALTA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	2	1
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUÇÃO	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	1	2
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUÇÃO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	9	4

PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	7	2
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	1
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA		1
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	3	2
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	1
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	1
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	PRODUTO DEIXADO P/CONSERTO	1	
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	COBRANCA INDEVIDA	1	1
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA		1
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	JUROS-abusivos,indevidos,etc	1	
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	2	
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	7	4
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	13	2
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	PRODUTO INCOMPLETO		1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	COBRANCA INDEVIDA	2	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	2	2
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	3	4
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	3	
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	8	4
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	26	4
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	3	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO INCOMPLETO	2	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	7	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	8	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	4	6

PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	9	5
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	23	11
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	8	2
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO INCOMPLETO		1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	QUALIDADE DO PRODUTO	2	
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO		1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc		1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	3	
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	FALTA DE PECA DE REPOSICAO		1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	1	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	11	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	31	3
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	6	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	COBRANCA INDEVIDA	3	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	5	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	1
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	20	4
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	23	2
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	4	2
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,saur	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	3	
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	1	
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS		1
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	6	1
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO		1
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	1

PRODUTOS	PISOS/CARPETES/TAPETES/FORRACOES	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
PRODUTOS	PISOS/CARPETES/TAPETES/FORRACOES	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	1	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	DUVIDA SOBRE COBRANCA		2
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	5	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO		1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	2	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	3	
PRODUTOS	PRODUTO P/ LIMPEZA (vassoura, rodo, ceras, etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	PRODUTO P/ LIMPEZA (vassoura, rodo, ceras, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	
PRODUTOS	PRODUTO PARA ANIMAIS(casa, acessorios, etc)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	TECIDOS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS		3
PRODUTOS	TECIDOS	QUALIDADE DO PRODUTO	1	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	COBRANCA INDEVIDA	4	1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	COMPRA DE VEICULO-multas,transferencias,etc	9	3
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	4	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	2	1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	10	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	3	2
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	5	1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	6	1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	3	1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	1	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	49	5
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	3	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	PRODUTO INCOMPLETO	1	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	5	1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	QUALIDADE DO PRODUTO	2	
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	VENDA CASADA		1
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha)	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	1
PRODUTOS	VENDA DE ANIMAIS	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	
PRODUTOS	VENDA DE ANIMAIS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	
PRODUTOS	VENDA DE ANIMAIS	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	VENDA PROGRAMADA	BRINDE NAO ACOMPANHA O PRODUTO	1	
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	COBRANCA INDEVIDA	1	
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA		1
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	FALTA DE PECA DE REPOSICAO		1
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	2
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	PRODUTO INCOMPLETO	1	

PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	COBRANCA INDEVIDA	4	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	3	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	1
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	JUROS-abusivos,indevidos,etc	1	1
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	3	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	21	4
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	5	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	2	
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	2	
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	4	
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	11	
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	CONTRATO.	3	
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR-pessoais,materiais	3	1
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	3	1
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	GARANTIA-nao cumprimento		1
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	IMPERICIA,NEGLIGENCIA,OMISSAO DE ATENDIMENTO	1	
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	QUALIDADE-servico,produto	11	
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	2	2
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO	1	
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	RESSARCIMENTO DE DESPESAS-medicas, hosp, exames	1	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	AUSENCIA DE PROFISSIONAL HABILITADO-medico,farm.	2	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	COBRANCA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	1	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	CONTRATO.	8	3
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR-pessoais,materiais	3	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	DESCREDENCIAMENTO (profis., hospital, clinica,)	3	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	27	4
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	GUIA (não fornecimento, exames, etc)	1	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	IDONEIDADE DA EMPRESA	2	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	NEGATIVA DE COBERTURA	7	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	PORTABILIDADE	1	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	PRAZO DE CARENCA -planos de saude	1	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	QUALIDADE-servico,produto	2	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	REAJUSTE INJUSTIFICADO-mensal,plano, etc.	2	
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	REAJUSTE POR ALTERACAO DE FAIXA ETARIA	2	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	3	2

SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO	3	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	RESSARCIMENTO DE DESPESAS-medicas, hosp, exames	3	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	SUBSTITUICAO,ALTERACAO DO PLANO DE SAUDE	2	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	VENDA ILEGAL DO PRODUTO	1	
SAÚDE	COSMETICOS (po facial,talcos,baton,perfume,etc)	PRODUTO FALSIFICADO	1	
SAÚDE	EQUIPAM. DIVERSOS(filtro de agua,ozonizador,etc)	QUALIDADE-servico,produto		1
SAÚDE	FARMACIA / DROGARIA	QUALIDADE-servico,produto		1
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	COBRANCA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	1	
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	2	1
SAÚDE	INSTRUMENTO MEDICO,DENT.,VETER.,FARM.,C	IMPERICIA,NEGLIGENCIA,OMISSAO DE ATENDIMENTO		1
SAÚDE	MEDICAMENTO(alopatico,homeopatico,manipulado)	NEGATIVA DE COBERTURA		1
SAÚDE	MEDICAMENTO(alopatico,homeopatico,manipulado)	VENDA SEM RECEITA MEDICA	1	
SAÚDE	PRE-HOSPITALAR(Emergencia/Urgencia medica)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
SAÚDE	PRESTACAO DE SERVICO(laboratorio,etc)	NEGATIVA DE COBERTURA	1	
SAÚDE	PRESTACAO DE SERVICO(laboratorio,etc)	PORTABILIDADE		1
SAÚDE	PRESTACAO DE SERVICO(laboratorio,etc)	RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO	1	
SAÚDE	PROFISSIONAL LIBERAL(medico,dentista,massag.)	CONTRATO.	1	
SAÚDE	PROFISSIONAL LIBERAL(medico,dentista,massag.)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	
SAÚDE	PROFISSIONAL LIBERAL(medico,dentista,massag.)	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	1	1
SAÚDE	SEGURO SAUDE	CONTRATO.	3	1
SAÚDE	SEGURO SAUDE	DUVIDA SOBRE COBRANCA	3	
SAÚDE	SEGURO SAUDE	GARANTIA-nao cumprimento	1	
SAÚDE	SEGURO SAUDE	NEGATIVA DE COBERTURA	2	1
SAÚDE	SEGURO SAUDE	QUALIDADE-servico,produto		1
SAÚDE	SEGURO SAUDE	RESSARCIMENTO DE DESPESAS-medicas, hosp, exames	1	
SERVIÇOS	AGENCIA DE EMPREGO/REC HUMANOS/RECOL	COBRANCA INDEVIDA	4	
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC)	Cancelamento de Serviço	1	
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC)	RETENCAO DE DOCUMENTOS	1	
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	Cancelamento de Serviço	5	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	COBRANCA INDEVIDA	11	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	CONTRATO - CANCELAMENTO	2	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor,reajuste,fatura,orçam)		1
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	2	
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	COBRANCA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	1
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor,reajuste,fatura,orçam)	1	1
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	1	
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	6	

SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	IMPROPRIO PARA O CONSUMO		1
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	8	1
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	3	
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	2	
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	Cancelamento de Serviço	4	2
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	COBRANCA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	COBRANCA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	1	1
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	IMPROPRIO PARA O CONSUMO		1
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	1
SERVIÇOS	AUTOMACAO E SEGURANCA(portao eletron,interf)	COBRANÇA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	AUTOMACAO E SEGURANCA(portao eletron,interf)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO		1
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC		1
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	1
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao emissao, nao entrega,etc	1	
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO		1
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento,)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	BARES/BOITES/CASAS DE SHOWS	COBRANÇA INDEVIDA	3	
SERVIÇOS	BUFFET/ORGANIZACAO DE FESTAS	Cancelamento de Serviço	2	
SERVIÇOS	BUFFET/ORGANIZACAO DE FESTAS	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
SERVIÇOS	BUFFET/ORGANIZACAO DE FESTAS	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	CEMITERIO	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
SERVIÇOS	CLUBE (Recreativo,cultural,assoc esport.)	Cancelamento de Serviço		2
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	Cancelamento de Serviço	15	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	COBRANCA INDEVIDA	4	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	CONSULTA SOBRE SERVIÇOS(protocolo,endereço,forneç)		1
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	2	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	ESTABELECIMENTO FECHADO	1	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	1	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	2	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	36	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	3	
SERVIÇOS	COMERCIO ELETRONICO(Via Internet)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	Cancelamento de Serviço	11	2
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	COBRANCA INDEVIDA	5	2
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO		1
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	

SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)		1
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçãam)	2	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	MERCADORIA, SERVIÇO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	NAO CONCESSAO DE DESCONTO/MEIA ENTRADA	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	40	3
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	2	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	COSTURAS E PEQ REFORMAS(Costureira e alfaiate)	GARANTIA-nao cumprimento, prazo, nao cobre defeito	1	
SERVIÇOS	COSTURAS E PEQ REFORMAS(Costureira e alfaiate)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA		1
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	Cancelamento de Serviço	16	5
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	COBRANCA INDEVIDA	3	1
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçãam)	1	
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	ESTABELECIMENTO FECHADO		1
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	1
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	PROPAGANDA ENGANOSA, VENDA ENGANOSA	1	
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	3	
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	Cancelamento de Serviço	2	1
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	COBRANCA INDEVIDA	3	1
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	2	
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçãam)		1
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado, etc)		1
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	Cancelamento de Serviço	29	5
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	COBRANÇA INDEVIDA	5	1
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	CONTRATO-CLAUSULAS ABUSIVAS, DESACORDO COM A LEI	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	1
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçãam)	2	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	FALTA DE DOCUMENTACAO, REGISTRO	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	12	1
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	PROPAGANDA ENGANOSA, VENDA ENGANOSA	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	4	2
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	1	
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	RETENCAO DE DOCUMENTOS		1
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	DESPACHANTE(veiculos, aduaneiro, mercadorias)	FALTA DE DOCUMENTACAO, REGISTRO		1
SERVIÇOS	DESPACHANTE(veiculos, aduaneiro, mercadorias)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	

SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	Cancelamento de Serviço	19	5
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	2	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	COBRANCA INDEVIDA	17	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	2	1
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	3	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	PROPAGANDA ENGANOSA, VENDA ENGANOSA	1	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO, ORCAMENTO		1
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	ELETRICISTA/SERV.ELETRIFICACAO	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	EMISSAO DE DOCUMENTOS(ident estudantil)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	2	1
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	Cancelamento de Serviço	7	2
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	COBRANCA INDEVIDA	8	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	4	1
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	PROPAGANDA ENGANOSA, VENDA ENGANOSA	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	2	1
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	RETENCAO DE DOCUMENTOS	1	
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	Cancelamento de Serviço	4	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	COBRANCA INDEVIDA	8	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO		2
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	3	2
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	MERCADORIA, SERVIÇO DIFERENTE DO PEDIDO		1
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	2
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	PRAZO PARA CONSERTO-dúvida, prescricao, etc		1
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	3	1
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	REGISTRO INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	6	1
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	RETENCAO DE DOCUMENTOS	1	
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	ESTACIONAMENTO (supermercado, aeroporto, etc)	COBRANCA INDEVIDA	3	
SERVIÇOS	ESTACIONAMENTO (supermercado, aeroporto, etc)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	2	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANCA INDEVIDA	14	

SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO 0800	1	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANÇA PELA MEDIA DOS ULTIMOS 3 MESES	1	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçã	16	1
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	MEDIDOR DE SERV ESSENCIAIS(troca, fraude, aumento)	1	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	PRAZO PARA CONSERTO-dúvida, prescriçao, etc	1	
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	2	1
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	RETIRADA DE MEDIDOR (relógio, hidrometro,etc)	1	1
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	Cancelamento de Serviço	1	
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	COBRANÇA INDEVIDA	3	
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçã	3	1
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	ESTABELECIMENTO FECHADO	1	
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	5	1
SERVIÇOS	FUNERARIA	Cancelamento de Serviço	1	
SERVIÇOS	GINASTICA/NATACAO/DANCA/ARTES MARCIAIS	COBRANÇA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	Cancelamento de Serviço	2	
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	COBRANÇA INDEVIDA		1
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	COBRANÇA INDEVIDA	2	1
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçã	2	2
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	Cancelamento de Serviço	43	45
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO, FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	COBRANÇA INDEVIDA	48	51
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO 0800	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	CONSULTA SOBRE SERVIÇOS(protocolo, endereço, fornec)	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	CONSUMO DE PULSOS/MIN. ALÉM DA FRANQUIA		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	CONTRATO - CANCELAMENTO	2	1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)		2
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVIÇO/SEM AUTORIZ		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçã	27	47
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	INSTALACAO, HABILITACAO DE TERMINAL TELEFONICO		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	3	5
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	2	1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção, etc)	4	3
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	2	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO, ORCAMENTO	2	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	6

SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	TELEFONE BLOQUEADO	1	
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado,etc)		1
SERVIÇOS	INTERNET (PROVEDOR, ADSL, CABO)	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	1
SERVIÇOS	LAVANDERIA / TINTURARIA	COBRANCA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	LAVANDERIA / TINTURARIA	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	LAVANDERIA / TINTURARIA	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	LOCACAO DE BENS E SERVICOS(de lazer, p/festa)	Cancelamento de Serviço	1	
SERVIÇOS	LOCACAO DE VEICULOS(Carros, motos,vans, etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	LOCACAO DE VEICULOS(Carros, motos,vans, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura,orçã)	1	
SERVIÇOS	LOCACAO DE VEICULOS(Carros, motos,vans, etc)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	1	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	Cancelamento de Serviço	1	1
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	CONSULTA SOBRE SERVIÇOS(protocolo,endereço,forne)	1	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO		1
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	1	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	1	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	2	
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica,retifica,funilaria,pintura,etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	4	1
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	Cancelamento de Serviço	30	12
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANCA DE LAMINA/BOLETO BANCARIO	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANCA INDEVIDA	48	5
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANCA INDEVIDA IMPOSTOS (PIS, CONFINS, etc)	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CONTRATO - CANCELAMENTO	3	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CONTRATO-CLAUSULAS ABUSIVAS,DESACORDO COM A LEI	1	1
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	3	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	2	4
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	2	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura,orçã)	16	8
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	3	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	6	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	IDONEIDADE DA EMPRESA	5	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	NAO CONCESSAO DE DESCONTO/MEIA ENTRADA	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	NÃO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS	2	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	18	3
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA		1
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção,etc)	1	
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	20	1
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	7	

SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	11	2
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	4	3
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	PEDAGIO	Cancelamento de Serviço	3	
SERVIÇOS	PEDAGIO	COBRANÇA INDEVIDA	4	
SERVIÇOS	PLANO FUNERAL (mutuo, auxilio,etc)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	
SERVIÇOS	PLANO FUNERAL (mutuo, auxilio,etc)	COBRANÇA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	PLANO FUNERAL (mutuo, auxilio,etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	1	
SERVIÇOS	PLANO FUNERAL (mutuo, auxilio,etc)	FATURAS/NF/RECIBO(nao recebeu,duplicidade,etc)	1	
SERVIÇOS	POSTO DE GASOLINA (servicos em geral)	COBRANÇA INDEVIDA		1
SERVIÇOS	POSTO DE GASOLINA (servicos em geral)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	
SERVIÇOS	POSTO DE GASOLINA (servicos em geral)	NÃO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS	2	
SERVIÇOS	POSTO DE GASOLINA (servicos em geral)	RETENCAO DE DOCUMENTOS		1
SERVIÇOS	PRE-VESTIBULAR (Cursos)	Cancelamento de Serviço	1	
SERVIÇOS	PRE-VESTIBULAR (Cursos)	COBRANÇA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	PRIVE/RESORT/CLUBE DE TURISMO	COBRANÇA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	PROF LIBERAL/ESCRIT ESPECIALIZADO(advogad	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	1	
SERVIÇOS	PROF LIBERAL/ESCRIT ESPECIALIZADO(advogad	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	
SERVIÇOS	REFORMA DE ESTOFADOS/MOVEIS/IMPERMEAB	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	REFORMA DE ESTOFADOS/MOVEIS/IMPERMEAB	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	REFORMA DE ESTOFADOS/MOVEIS/IMPERMEAB	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	SERV/EQUIPTOS DE TELEFONIA(bip,radiochamad	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	SERV/EQUIPTOS DE TELEFONIA(bip,radiochamad	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	1	
SERVIÇOS	SERV/EQUIPTOS DE TELEFONIA(bip,radiochamad	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	Cancelamento de Serviço	1	
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc		1
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	1	1
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	2	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	2	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANÇA DE LAMINA/BOLETO BANCARIO	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANÇA INDEVIDA	23	11
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANÇA INDEVIDA IMPOSTOS (PIS, CONFINS, etc)	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANÇA PELA MEDIA DOS ULTIMOS 3 MESES	2	2
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO		2
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVIÇO/SEM AUTORIZ	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	23	9
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	MEDIDOR DE SERV ESSENCIAIS(troca, fraude, aumento)	1	1
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	PRECO-Nao afixado	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA		1
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO		1
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	RENEGOCIACAO,PARCELAMENTO DE FATURAS PENDENTES	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	TAXA DE RELIGACAO (água, energia, etc)		1

SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	2	1
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	Cancelamento de Serviço	2	
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	COBRANCA INDEVIDA		6
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	1
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	2
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO		1
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	2	
SERVIÇOS	SERVICO DE LAZER/CULTURA (cinema,teatro,video)	COBRANCA INDEVIDA	2	
SERVIÇOS	SERVICO DE LAZER/CULTURA (cinema,teatro,video)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE LAZER/CULTURA (cinema,teatro,video)	NAO CONCESSAO DE DESCONTO/MEIA ENTRADA	8	
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	4	2
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	2	1
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	4
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao emissao, nao entrega,etc	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	2
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	Cancelamento de Serviço		1
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	2	1
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc		1
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	3	
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	3	
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	COBRANCA INDEVIDA	2	
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	4	2
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	MEDIDOR DE SERV ESSENCIAIS(troca, fraude, aumento)	1	
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	PRAZO PARA CONSERTO-dúvida, prescricao, etc		1
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	2	
SERVIÇOS	SERVICO SOB ENCOMENDA (colchao,cortina,box,	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	1
SERVIÇOS	SERVICOS GRAFICOS(lay-out, fotolitos, impressao)	Cancelamento de Serviço	3	
SERVIÇOS	SERVICOS GRAFICOS(lay-out, fotolitos, impressao)	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
SERVIÇOS	SERVICOS GRAFICOS(lay-out, fotolitos, impressao)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA		1
SERVIÇOS	SERVICOS GRAFICOS(lay-out, fotolitos, impressao)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO		1
SERVIÇOS	SERVICOS GRAFICOS(lay-out, fotolitos, impressao)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	SERVICOS PRE-FABRICADOS(casas, piscinas, etc)	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	1	
SERVIÇOS	SERVICOS PRE-FABRICADOS(casas, piscinas, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	Cancelamento de Serviço	2	2
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	10
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	NAO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS		1
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	REGISTRO INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao		1

SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	7	6
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	BLOQUEIO/DESBLOQUEIO(cobrança, nao execução,)	1	5
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	Cancelamento de Serviço	74	76
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CARTAO DE CREDITO DIFERENCA DE PRECO A VISTA	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CARTAO TELEFONICO -Sistema Pre-pago	1	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	2	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	5	6
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	2	2
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA INDEVIDA	211	111
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA INDEVIDA DE MINUTOS EM EXCESSO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO 0800		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA INDEVIDA IMPOSTOS (PIS, CONFINS, etc)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CONTA SEM CLAREZA/NÃO IDENTIFICAÇÃO DO PLANO	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CONTRATO - CANCELAMENTO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	3	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CRÉDITOS (erro, sumiço,vírus)	11	4
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	5	3
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	6	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVICO/SEM AUTORIZ	2	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DISCRIMINACAO-racial, idade, sexo, econom, etc		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste,fatura,orçam)	55	49
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	ERRO NA LISTA TELEFONICA		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	2	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	FATURAS/NF/RECIBO(nao recebeu,duplicidade,etc)	1	2
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	GARANTIA-nao cumprimento,prazo, nao cobre defeito	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	HABILITACAO INDEVIDA DE LINHA	2	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	IMPROPRIO PARA O CONSUMO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	1	3
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	MUDANÇA DE PULSO PARA MINUTOS		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	NAO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS	1	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	3
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PAGAMENTO-atraso,duvidas,recusa em receber,etc	2	2
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE	3	6
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	4
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	4	3
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção,etc)	3	4
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	RECARGA CELULAR - CREDITOS BLOQUEADOS	1	5
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	9	12
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	REGISTRO INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	13	10
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	REPARO,DEFEITO EM TERMINAL TELEFONICO		2

SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO, ORCAMENTO	4	2
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	4	5
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS, DEFEITOS	3	1
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	TELEFONE BLOQUEADO	8	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	TROCA DE PLANO (errado, nao autorizado, etc)	2	2
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	3	
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	VALOR COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	2	1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	ATENDIMENTO DO PROCON (endereço, fone, etc.)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	2
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	AUMENTO INJUSTIFICADO (conta, consumo, parcela)	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	BLOQUEIO/DESBLOQUEIO (cobrança, nao execução,)		2
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	Cancelamento de Serviço	15	69
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CHAMADAS PARA CELULAR NAO REALIZADAS	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA DE DDD NÃO REALIZADOS	1	1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA DE LAMINA/BOLETO BANCARIO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO, FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	5	2
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA INDEVIDA	103	260
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA INDEVIDA DE MINUTOS EM EXCESSO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA INDEVIDA IMPOSTOS (PIS, CONFINS, etc)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA (PROP ENGANOSA /SERV NAO DISPONIVEL)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CONSULTA SOBRE SERVIÇOS (protocolo, endereço, fornec)	1	1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	2	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CRÉDITOS (erro, sumiço, vírus)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO (extrajudicial, etc)	6	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DUVIDA SOBRE COBRANCA (valor, reajuste, fatura, orçam)	28	66
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	FATURAS/NF/RECIBO (nao recebeu, duplicidade, etc)	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	FIDELIDADE IMPOSTA/NAO INFORMADA		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	HABILITACAO INDEVIDA DE LINHA		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	INSTALACAO, HABILITACAO DE TERMINAL TELEFONICO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	NAO DESBLOQUEIO DO SERVIÇO POS PAGT.		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	NÃO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS	2	1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO		2
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	3
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	3	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	QUALIDADE DO SERVIÇO (sinal, interrupção, etc)		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	REGISTRO INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	5	4
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	RENEGOCIACAO, PARCELAMENTO DE FATURAS PENDENTES		1

SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO,ORCAMENTO		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO		3
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS		1
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado,etc)	1	
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	VALOR COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	
SERVIÇOS	TELEMARKETING	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	TELEVENDA(venda p/telefone/televisao	Cancelamento de Serviço	2	1
SERVIÇOS	TELEVENDA(venda p/telefone/televisao	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	
SERVIÇOS	TELEVENDA(venda p/telefone/televisao	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et		1
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	COBRANCA INDEVIDA	3	
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	Cancelamento de Serviço	30	1
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	COBRANCA INDEVIDA	17	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	4	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor,reajuste,fatura,orçam)	3	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	NÃO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS	1	1
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	3	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	NOTA FISCAL,RECIBO-nao emissao, nao entrega,etc	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	2	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção,etc)	2	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	VENDA CASADA		1
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	Cancelamento de Serviço	2	1
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	COBRANCA INDEVIDA	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	CONTRATO-CLAUSULAS ABUSIVAS,DESACORDO COM A LEI	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	COORDENACAO-ATENDER PEDIDO	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	CRÉDITOS (erro, sumiço,vírus)	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor,reajuste,fatura,orçam)	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária,onibu	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	2	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	Cancelamento de Serviço	10	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	COBRANCA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	1	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	COBRANCA INDEVIDA	5	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	

SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	2	
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor,reajuste,fatura,orçam)		2
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico,agencias,passagens)	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	2
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	Cancelamento de Serviço	96	71
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANÇA DE LAMINA/BOLETO BANCARIO		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	3	5
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANÇA INDEVIDA	96	60
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	CONTRATO - CANCELAMENTO	2	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	14	2
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	2	5
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVIÇO/SEM AUTORIZ		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	2	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor,reajuste,fatura,orçam)	17	27
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	FATURAS/NF/RECIBO(nao recebeu,duplicidade,etc)		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	2	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	INSTALACAO,HABILITACAO DE TERMINAL TELEFONICO		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	4	2
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	NAO CONCESSAO DE DESCONTO/MEIA ENTRADA	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	NÃO ENTREGA DE ITENS PROMOCIONAIS	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO		4
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	PAGAMENTO-atraso,duvidas,recusa em receber,etc		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE		3
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	PRECO-Nao afixado		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção,etc)	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	REGISTRO INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao		2
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	4
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS		1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado,etc)	1	1
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	2	
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA		1
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	Cancelamento de Serviço	1	1
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	2	
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	3	
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	1
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	PRAZO PARA CONSERTO-dúvida, prescricao, etc		1

SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1
----------	--	---------------------------------------	---

PRÉ-ATENDIMENTOS POR ÁREA

