



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2018

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2018/2017	2018	2017	2016	2015
ATENDIMENTO PESSOAL	4,77%	15.935	15.210	19.757	20.536
ATENDIMENTO TELEFÔNICO <sup>5</sup>	34,33%	8.515	6.339	7.308	57.620
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	4,03%	3.614	3.474	3.337	4.166
TOTAL GERAL	12,15%	28.064	25.023	30.402	82.322

OBSERVAÇÕES:

- 1) Considera-se **Atendimento Pessoal** aquele realizado aos consumidores que compareceram na sede do PROCON-LD, seja para registro de protocolo, consulta.
- 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 e a partir de 2018 nós passamos a realizar atendimento via rede sociais.
- 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.
- 5) A partir de 2016, houve uma mudança na fórmula de apuração de atendimentos telefônicos, passando a ser contados somente as ligações efetivamente atendidas.

REGISTROS POR ÁREA	2018/2017	2018	2017
ALIMENTOS	0,00%	24	24
ASSUNTOS FINANCEIROS	3,16%	1.697	1.645
CONSÓRCIO	-81,48%	5	27
HABITAÇÃO	-36,84%	60	95
PRODUTOS	0,80%	1.258	1.248
SAÚDE	2,14%	143	140
SERVIÇOS	-15,50%	2.453	2.903
TOTAL	-7,27%	5.640	6.082

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2018	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
<b>ÁREA: SERVIÇOS</b>			
TELEFONIA MÓVEL (celular)	884	36,04%	15,67%
TELEFONIA FIXA	224	9,13%	3,97%
SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	171	6,97%	3,03%
DEMAIS ASSUNTOS	1.174	47,86%	20,82%
<b>SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:</b>	<b>1.279</b>	<b>52,14%</b>	<b>22,68%</b>
<b>TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA</b>	<b>2.453</b>		
<b>ÁREA: ASSUNTOS FINANCEIROS</b>			
CARTÃO DE CRÉDITO	602	35,47%	10,67%
BANCO	303	17,86%	5,37%
FINANCEIRA	291	17,15%	5,16%
DEMAIS ASSUNTOS	501	29,52%	8,88%
<b>SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:</b>	<b>1.196</b>	<b>70,48%</b>	<b>21,21%</b>
<b>TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA</b>	<b>1.697</b>		
<b>ÁREA: PRODUTOS</b>			
APARELHO TELEFÔNICO	205	16,30%	3,63%
MÓVEIS PARA QUARTO	65	5,17%	1,15%
APARELHO DE TELEVISÃO	57	4,53%	1,01%
DEMAIS ASSUNTOS	931	74,01%	16,51%
<b>SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:</b>	<b>327</b>	<b>25,99%</b>	<b>5,80%</b>
<b>TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA</b>	<b>1.258</b>		

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

SERVIÇOS	2.453	ASSUNTOS FINANCEIROS	1.697	PRODUTOS	1.258
<b>TELEFONIA MÓVEL</b>	<b>884</b>	<b>CARTÃO DE CRÉDITO</b>	<b>602</b>	<b>APARELHO TELEFÔNICO</b>	<b>205</b>
Cobrança indevida	354	Cobrança indevida	240	Produto com danos, defeitos	96
Dúvida sobre cobrança	115	Dúvida sobre cobrança	74	Falta de assistência técnica	32
Cancelamento	99	Cancelamento de Serviço	55	Não entrega, demora na entrega do produto	19
<b>TELEFONIA FIXA</b>	<b>224</b>	<b>BANCO</b>	<b>303</b>	<b>MÓVEIS PARA QUARTO</b>	<b>65</b>
Cobrança indevida	107	Cobrança indevida	98	Não entrega, demora na entrega do produto	21
Dúvida Sobre Cobrança	29	Dúvida Sobre Cobrança	52	Produto com danos, defeitos	17
Cancelamento	20	Atendimento (fila, demora, descaso, insatisfatório.etc)	38	Desistência, Cancelamento de Compra	7
<b>SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO</b>	<b>171</b>	<b>FINANCEIRA</b>	<b>291</b>	<b>APARELHO DE TELEVISÃO</b>	<b>57</b>
Cobrança indevida	76	Cobrança indevida	102	Produto com danos, defeitos	23
Dúvida Sobre Cobrança	54	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)	36	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	5
ATENDIMENTO-insatisfatório, demora, descaso,etc.	10	Dúvida Sobre Cobrança	25	Não entrega, demora na entrega do produto	5

**OBSERVAÇÕES:**

1) MÉDIA DE ATENDIMENTOS DIÁRIOS FEITOS PESSOALMENTE: **67**



**LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2018**

**PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS**

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2018/2017	2018	2017	2016	2015
AUTO DE INFRAÇÃO	426,97%	469	89	102	76
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	0,00%	0	0	28	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	324,68%	327	77	108	64
DECISÕES ADMINISTRATIVAS	-23,61%	110	144	222	144
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	0,00%	1	1	7	0



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2018

ATENDIMENTOS REGISTRADOS PELO PROCON-LD NO ANO DE 2018 - GERAL

ÁREA	ASSUNTO	PROBLEMA	QUANTIDADE CELEPAR	QUANTIDADE SINDEC
ALIMENTOS	Água	Alteração de odor, sabor e aspecto.	0	1
ALIMENTOS	alimentos	COBRANÇA INDEVIDA	1	0
ALIMENTOS	alimentos	PRECO -Nao afixado	1	0
ALIMENTOS	Alimentos nutraceuticos (alimentos com finalidade te	Publicidade enganosa	0	1
ALIMENTOS	Bebidas Alcoólicas	Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de n	0	1
ALIMENTOS	CARNE E DERIVADOS(embutidos,salame,mortadel	QUALIDADE DO PRODUTO-má, diferente, etc	1	0
ALIMENTOS	CARNE E DERIVADOS(embutidos,salame,mortadel	REGISTRO INDEVIDO-SPC,SERASA,Protesto,etc	2	0
ALIMENTOS	DOCE(em calda,em massa,sorvete,chocolate,etc)	MAU ATENDIMENTO,TRATAMENTO INDEVIDO	1	0
ALIMENTOS	DOCE(em calda,em massa,sorvete,chocolate,etc)	PRESENCIA DE SUJIDADE, LARVAS, OBJETOS ESTRANHOS	1	0
ALIMENTOS	ESTABELECIMENTO	PRAZO DE VALIDADE- falta, ilegível, vencido	1	0
ALIMENTOS	GRAOS,CEREAL(feijao,arroz,aveia,sucrilhos,etc)	PRESENCIA DE SUJIDADE, LARVAS, OBJETOS ESTRANHOS	1	0
ALIMENTOS	LANCHONETE	MAU ATENDIMENTO,TRATAMENTO INDEVIDO	1	0
ALIMENTOS	LANCHONETE	QUALIDADE DO PRODUTO-má, diferente, etc	1	0
ALIMENTOS	Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, m	Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)	0	1
ALIMENTOS	Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, m	Publicidade enganosa	0	1
ALIMENTOS	MASSA	PRESENCIA DE SUJIDADE, LARVAS, OBJETOS ESTRANHOS	1	0
ALIMENTOS	NÃO ESPECIFICADO	PROPAGANDA,OFERTA,VENDA ENGANOSA	1	0
ALIMENTOS	Padaria ( Pão-Francês, Pão de Centeio, Bolos, Boml	Presença de sujidades, larvas e objetos estranhos.	0	1
ALIMENTOS	PRODUTO IMPORTADO	NAO ENTREGA NO PRAZO	1	0
ALIMENTOS	Refrigerantes (normal, dietético e light)	Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)	0	1
ALIMENTOS	RESTAURANTE	PREÇO(diferente gôndola/caixa)	1	0
ALIMENTOS	Restaurante / Fast Food ( Refeições / Sanduíches S	Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de n	0	1
ALIMENTOS	Venda por Internet	Oferta enganosa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	ACOES/ COTAS DE CAPITAL/ DEBENTURES	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	ACOES/ COTAS DE CAPITAL/ DEBENTURES	VICIO DO SERVIÇO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	AÇÕES - IRREGULARIDADE NA TRANSAÇÃO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	ANTECIPACAO/QUITAÇÃO DE PRESTACAO/FINANC,	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	19	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não en	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Calculo de prestação/taxa de juros	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	9	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	CHEQUE E OUTROS TITULOS	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	COBRANÇA DE FORMA CONSTANGEDORA,DIFAMATORIA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Cobrança de honorários advocaticios, despesa de cobrança	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	10	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	25	73
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao	0	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	CONTA SALÁRIO (irregularidade, etc)	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	CONTRATO 2º VIA	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	CONTRATO-nao cumprimento	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	18
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Crédito Consignado	0	9

ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	CREDITO CONSIGNADO - IRREGULARIDADES	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Discordância quanto as avarias	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	52	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	EMPRESTIMO NAO SOLICITADO	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	FALHA BANCARIA -cheque, ordem de pagamento, etc	1	6
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas,	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Fila em Banco	0	6
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Lançamento Não Reconhecido na Fatura	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Não comunicação de negativacao	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Não entrega de copia do contrato	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Não entrega de quitação/retenção de documentos	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	10	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	REAJUSTE -prestacao, mensalidade, financiamento	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	RENEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO DE DÍVIDA	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	RESGATE DE APLICACAO-ouro,peculio, capitaliz.etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	ROUBO,EXTRAVIO-cartao de credito,cheques,etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Roubo de cartão	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	9	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	14
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problem	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	19
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	TARIFAS BANCÁRIAS	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	TRANSAÇÃO ELETRÔNICA NÃO RECONHECIDA(saque, debito	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	VALOR A SER DEVOLVIDO -calculo,seguro,previd.etc	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	VENDA CASADA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	VICIO DE INFORMAÇÃO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	BANCO (COMERCIAL, MULTIPLO.)	VICIO DO SERVIÇO	9	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	Banco de Dados ( SPC - SERASA - ETC. )	Cobrança indevida.	0	6
ASSUNTOS FINANCEIROS	Banco de Dados ( SPC - SERASA - ETC. )	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	Banco de Dados ( SPC - SERASA - ETC. )	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CADASTROS DE PROTECAO AO CREDITO	VICIO DE INFORMAÇÃO	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	1	0

ASSUNTOS FINANCEIROS	CAPITALIZACAO	VICIO DE INFORMACAO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Antecipação de Financiamento	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ANTECIPACAO/QUITACAO DE PRESTACAO/FINANC,	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	9	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	AUMENTO INJUSTIFICADO (prestação/mensal,financ,etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	AUTORIZACAO DE DEBITO EM CONTA BANCARIA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Calculo de antecipação de prestação	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Calculo de prestação em atraso	0	7
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Calculo de prestação/taxa de juros	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	47	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CLONAGEM DE CARTAO -reprodução, cópia	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	25	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	85	155
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	COBRANÇA PÓS QUITACAO/CANCELAMENTO	6	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Cobrança vexatória/difamatória	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO - RESCISAO,ALTERACAO UNILATERAL	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO -cancelamento	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO 2º VIA	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	CONTRATO-nao cumprimento	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	16
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Crédito Consignado	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	DANO MATERIAL,PESSOAL -RESPONSABILIDADE CIVIL	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	74	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ERRO/DUPLICIDADE DE PAGT (FATURA, DEBITO, ETC)	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	FALHA BANCARIA -cheque, ordem de pagamento, etc	2	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas,	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	IRREGULARIDADE NA QUITACAO ANTECIPADA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Lançamento Não Reconhecido na Fatura	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	NAO ACEITACAO DE CREDITO PARA FINANCIAR	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Não comunicação de negativacao	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Não entrega de quitação/retenção de documentos	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Não pagamento de indenização (seguros em geral)	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	14	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RECUSA EM RECEBER -fatura, carnes, etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao, etc	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	RENEGOCIAÇÃO/PARCELAMENTO DE DIVIDA	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Roubo de cartão	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	ROUBO,EXTRAVIO-cartao de credito,cheques,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SAC (Menu, protocolo, transferencia,cancel, publ)	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SAC - Acesso ao serviço (oneriosidade, problemas no menu, indispo	0	17
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	8
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	21
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	17	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, e	0	3

ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Transação Eletrônica Não Reconhecida	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	Venda enganosa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	VICIO DE INFORMAÇÃO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	CARTAO DE CREDITO	VICIO DO SERVIÇO	14	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Antecipação de Financiamento	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Calculo de prestação/taxa de juros	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Cobrança indevida.	0	27
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Lançamento Não Reconhecido na Fatura	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Publicidade enganosa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	Cartão de Loja	Valor da multa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	Cobrança indevida.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	Desistência de consorcio	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	Publicidade enganosa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários	Transferencia de cota	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio de Motocicletas	Cobrança indevida.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio Imobiliário	Cobrança indevida.	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Consórcio Imobiliário	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Corretora de Seguros	Cobrança indevida.	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Corretora de Seguros	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	COBRANÇA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	COBRANÇA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	3	8
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	DUVIDA SOBRE COBRANCA	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	FALTA DE REGULAMENTACAO,REGISTRO	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	Publicidade enganosa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	EMPRESA DE COBRANCA	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareassunto	Cobrança indevida.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	Cobrança indevida.	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	Cobrança vexatória/difamatória	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	Valor da multa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Antecipação de Financiamento	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ANTECIPACAO/QUITACAO DE PRESTACAO/FINANC,	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Calculo de antecipação de prestação	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	6	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	11	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	30	72
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Cobrança vexatória/difamatória	0	1

ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO -cancelamento	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO 2º VIA	11	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CONTRATO-nao cumprimento	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	31
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	CREDITO CONSIGNADO - IRREGULARIDADES	10	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	DUVIDA SOBRE COBRANCA	25	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	EMPRESTIMO NAO SOLICITADO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	ERRO/DUPLICIDADE DE PAGT (FATURA, DEBITO, ETC)	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Financiamento de Veiculos	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Não entrega de copia do contrato	0	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Não entrega de quitação/retenção de documentos	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Não pagamento de indenização	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Retirada de credito sem comunicação previa.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	8
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	Transferencia de cota	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	VICIO DE INFORMAÇÃO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	FINANCEIRA	VICIO DO SERVIÇO	6	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	JOGOS/SORTEIOS/RIFAS	NAO ATUALIZACAO NA DEVOLUCAO DE VALORES	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	Leasing	Cobrança indevida.	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Leasing	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	COBRANÇA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	ERRO/DUPLICIDADE DE PAGT (FATURA, DEBITO, ETC)	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	LOJA/ESTABELECIMENTO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Antecipação de Financiamento	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Calculo de prestação em atraso	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Calculo de prestação/taxa de juros	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	1	43
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	CONTRATO 2º VIA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	CONTRATO-nao cumprimento	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	38
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Crédito Consignado	0	7



ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Envio de produto ou serviço sem previa solicitação	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	IRREGULARIDADE ADMINISTRATIVA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Lançamento Não Reconhecido na Fatura	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Não entrega de copia do contrato	0	7
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Não entrega de quitação/retenção de documentos	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Retirada de credito sem comunicação previa.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	SAC - Acesso ao serviço (oneriosidade, problemas no menu, indispo	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	9
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Venda casada	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	Venda enganosa	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS CONTRATOS (adesao, etc)	VICIO DO SERVIÇO	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	Outros Seguros	Cobrança indevida.	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Outros Seguros	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Outros Seguros	Crédito Consignado	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Outros Seguros	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Outros Seguros	Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(cheques,np,fatur	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(cheques,np,fatur	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(cheques,np,fatur	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(cheques,np,fatur	RECUSA EM RECEBER -fatura, carnes, etc	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	OUTROS TITULOS DE CREDITO(cheques,np,fatur	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	POUPANCA	CLONAGEM DE CARTAO -reprodução, cópia	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	PREVIDENCIA PRIVADA/MONTEPIO/PECULIO/AF	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGURO DE AUX FUNERAL	CONTRATO -cancelamento	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Cobrança indevida.	0	17
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	5
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Discordância na indenização (seguros em geral)	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Lançamento Não Reconhecido na Fatura	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Não pagamento de indenização (seguros em geral)	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro	Venda casada	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Automóvel	Cobrança indevida.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Automóvel	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	3
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Automóvel	Não entrega de copia do contrato	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Automóvel	Não pagamento de indenização (seguros em geral)	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Vida	Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não en	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Vida	Calculo do prêmio (seguros)	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Vida	Cobrança indevida.	0	4
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Vida	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Vida	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Seguro de Vida	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	ATENDIMENTO-fila, demora, descaso, insatisfatorio,etc	1	0

ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CANCELAMENTO DE SERVIÇO	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	COBRANÇA DE SERVIÇO/PROD NÃO SOLICITADO	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	COBRANCA INDEVIDA-duplicidade,taxa indevida,etc	6	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	COBRANÇA PÓS QUITAÇÃO/CANCELAMENTO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CONTRATO - RESCISAO,ALTERACAO UNILATERAL	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CONTRATO -cancelamento	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CONTRATO 2º VIA	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CONTRATO-nao cumprimento	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	CREDITO CONSIGNADO - IRREGULARIDADES	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	DISCORDANCIA NA INDENIZACAO,SEGUROS EM GERAL	2	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	DUVIDA SOBRE COBRANCA	5	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	PAGAMENTO -atrasado, nao recebeu, etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	RECUSA EM PAGAR SINISTRO/GARANTIA-total, parcial	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	RECUSA,MA PRESTACAO DE SERVICOS	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	SAC (Menu, protocolo, transferencia,cancel, publ)	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	SERVICO NAO SOLICITADO-cartao, seguro,etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	VALOR A SER DEVOLVIDO -calculo,seguro,previd.etc	3	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	VICIO DE INFORMAÇÃO	1	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	SEGUROS/CORRETORA DE SEGUROS	VICIO DO SERVIÇO	4	0
ASSUNTOS FINANCEIROS	Título de Capitalização	Cobrança indevida.	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Título de Capitalização	Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade,	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Título de Capitalização	Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)	0	2
ASSUNTOS FINANCEIROS	Título de Capitalização	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
ASSUNTOS FINANCEIROS	Venda Programada	Discordância quanto as avarias	0	1
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	0
CONSÓRCIO	CONSORCIO AUTOMOVEIS	PRESTACAO,PAGAMENTO-calculo, duvida, etc	1	0
CONSÓRCIO	CONSORCIO IMOBILIARIO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	0
CONSÓRCIO	CONSORCIO MOTOCICLETAS	VALOR A SER DEVOLVIDO -CÁLCULO,SALDO DE CAIXA,ETC.	1	0
CONSÓRCIO	CONSORCIO OUTROS BENS(maquinas agricolas,i	REAJUSTE DE SALDO DE CAIXA	1	0
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,et	ESCRITURA,MINUTA,TERMO DE QUITACAO	1	0
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,et	NAO CONCLUSAO,NAO INICIO DA OBRA	1	0
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,et	NAO ELABORACAO DE CONTRATO	1	0
HABITAÇÃO	CONSTRUTORA(qualidade na construcao,atraso,et	REPAROS EM IMOVEL-vazamento,entupimento,etc	3	0
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	DEVOLUCAO DE VALOR PAGO-reserva,sinal,etc	1	0
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	1	0
HABITAÇÃO	FINANCIAMENTO(direto c/construt/incorporadora)	VENDA,COMPRA DE IMOVEL	1	0
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	3	0
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	PAGAMENTO-nao recebimento de comprovante,etc	2	0
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	QUALIDADE DA CONSTRUCAO	1	0
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	RECUSA, MA PRESTACAO DE SERVICOS	2	0
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	REPAROS EM IMOVEL-vazamento,entupimento,etc	1	0
HABITAÇÃO	IMOBILIARIA/ADMINIST(compra/venda de imoveis)	VISTORIA DE IMOVEL	1	0
HABITAÇÃO	Incorporação ( Construtoras e Incorporadoras )	Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)	0	2
HABITAÇÃO	Incorporação ( Construtoras e Incorporadoras )	Não cumprimento do contrato/proposta	0	2
HABITAÇÃO	Incorporação ( Construtoras e Incorporadoras )	Qualidade da construção (vícios, vazamentos, impermeabilização)	0	1
HABITAÇÃO	INCORPORADORA	CONTRATO,PROPOSTA-nao cumprimento,rescisao,etc	3	0
HABITAÇÃO	INCORPORADORA	RECUSA, MA PRESTACAO DE SERVICOS	1	0
HABITAÇÃO	Locação	Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idon	0	1
HABITAÇÃO	Locação	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	2
HABITAÇÃO	Locação	Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)	0	3
HABITAÇÃO	Locação	Não cumprimento do contrato/proposta	0	3

HABITAÇÃO	Locação	Não devolução de caução	0	2
HABITAÇÃO	Locação	Não entrega do contrato	0	1
HABITAÇÃO	Locação	Qualidade da construção (vícios, vazamentos, impermeabilização)	0	3
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	COBRANCA DE TAXA INDEVIDA-cadastro,reserva,sinal	1	0
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	CONDICOES DE HABITABILIDADE	1	0
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	REPAROS EM IMOVEL-vazamento,entupimento,etc	1	0
HABITAÇÃO	LOCACAO(pessoa juridica e física)	TRANSFERENCIA,RENEGOCIACAO DE DIVIDAS-SFH,etc	1	0
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idon	0	1
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	CONTRATO,PROPOSTA-nao cumprimento,rescisao,etc	2	0
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA -impostos,multas, encargos,etc	1	3
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	Não cumprimento do contrato/proposta	0	1
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	PAGAMENTO-nao recebimento de comprovante,etc	2	0
HABITAÇÃO	LOTEAMENTO	Rescisão do contrato por inadimplência do consumidor	0	1
HABITAÇÃO	Seguro	Fiador	0	1
HABITAÇÃO	S.F.H/FINANCIAMENTO DE IMOVEL	ESCRITURA,MINUTA,TERMO DE QUITACAO	1	0
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	4
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	Não pagamento de indenização	0	1
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	0
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	Produto com vício	0	4
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	ACESSORIO P/APARELHO ELETRONICO/ELETRI	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	2
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Não entrega/demora na entrega do produto	0	3
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Não pagamento de indenização	0	2
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Produto com vício	0	3
PRODUTOS	Acessório Para Veículo ( Alarme, Amortecedor, Câ	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Vestuário ( Bolsa, Cinto, Chapéu, gu	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Vestuário ( Bolsa, Cinto, Chapéu, gu	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Vestuário ( Bolsa, Cinto, Chapéu, gu	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	3
PRODUTOS	Acessório Para Vestuário ( Bolsa, Cinto, Chapéu, gu	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	Acessório Para Vestuário ( Bolsa, Cinto, Chapéu, gu	Produto com vício	0	4
PRODUTOS	Acessório Para Vestuário ( Bolsa, Cinto, Chapéu, gu	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	0
PRODUTOS	Ap. Terapeuticos/Medicinais	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	0
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	APAR.ELETRICO(com uso de pilha)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - FOGAO E MICROOND	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	0

PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE COZINHA - GELADEIRA E FREEZ	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	APARELHO DE SOM(toca disco, cd, ld, md)	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	2	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	3	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	2	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	10	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	0
PRODUTOS	APARELHO DE TELEVISAO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	2	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	COBRANCA INDEVIDA	2	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	32	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	6	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	2	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	4	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	12	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	52	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	PRODUTO DEIXADO P/CONSERTO	4	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	QUALIDADE DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	3	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	VENDA CASADA	1	0
PRODUTOS	APARELHO TELEFÔNICO	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	0
PRODUTOS	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulado	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulado	Produto causou danos materiais	0	1
PRODUTOS	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulado	Produto com vício	0	3
PRODUTOS	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulado	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulado	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	ARMARINHOS/AVIAMENTOS(agulhas, linhas, lãs, b	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	Artigo de audiovisual ( Fita Cassete, Disco, Fita de V	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Artigo de audiovisual ( Fita Cassete, Disco, Fita de V	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	Artigo de audiovisual ( Fita Cassete, Disco, Fita de V	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	Artigo de audiovisual ( Fita Cassete, Disco, Fita de V	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Artigo de audiovisual ( Fita Cassete, Disco, Fita de V	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	3	0

PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	5	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	6	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE CAMA/MESA(colchao,lencol,toalha,etc)	VICIO DE INFORMACAO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	COBRANCA INDEVIDA	2	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	4	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	2	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	MONTAGEM/INSTALACAO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	3	11
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	6	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	Produto com vicio	0	7
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	Produto entregue diferente do pedido	0	2
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	QUALIDADE DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE COZINHA(purificador,coifa panela,etc)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE DECORACAO(Vasos, enfeites,adereco	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	ARTIGO DE DECORACAO(Vasos, enfeites,adereco	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE DECORACAO(Vasos, enfeites,adereco	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE DECORACAO(Vasos, enfeites,adereco	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	Artigo de Foto Imagem ( Filme, Ampliador, Luneta, F	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Artigo de Foto Imagem ( Filme, Ampliador, Luneta, F	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	Artigo de Foto Imagem ( Filme, Ampliador, Luneta, F	Produto com vicio	0	1
PRODUTOS	Artigo de Foto Imagem ( Filme, Ampliador, Luneta, F	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	Artigo de Foto Imagem ( Filme, Ampliador, Luneta, F	Produto entregue incompleto	0	1
PRODUTOS	Artigo de Foto Imagem ( Filme, Ampliador, Luneta, F	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotográfica,)	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotográfica,)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE FOTOGRAFIA (filme, maq.fotográfica,)	QUALIDADE DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	ARTIGO DE SOM E IMAGEM(CD,LP,DVD,MP3, FIL	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	2
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	COBRANCA INDEVIDA	6	0
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	27
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	0
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	7
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	3	9
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	Procedimento de cobrança violenta/difamatória	0	1
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	Produto com vicio	0	1
PRODUTOS	ARTIGOS DE LEITURA(jornal, revista, livros, etc)	Venda enganosa	0	4
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	0

PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	ARTIGOS DE OTICA(oculos, lentes)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	2	0
PRODUTOS	Artigo e Instrumento Musical ( Cordas, Violão, Flauta)	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	2
PRODUTOS	ARTIGOS ESPORTIVO/LAZER (bola, raquete, arma)	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	Artigos de Enxoval ( Cama / Mesa e Banho )	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Artigos de Enxoval ( Cama / Mesa e Banho )	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Artigos de Enxoval ( Cama / Mesa e Banho )	Produto entregue incompleto	0	1
PRODUTOS	Artigos de Enxoval ( Cama / Mesa e Banho )	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	Bicicletas	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	Bicicletas	Falta de peça de reposição	0	1
PRODUTOS	Bicicletas	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	2
PRODUTOS	BRINQUEDOS	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1
PRODUTOS	BRINQUEDOS	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
PRODUTOS	BRINQUEDOS	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	BRINQUEDOS	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	1
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	0
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	0
PRODUTOS	CALCADOS, SANDALIAS, TENIS, etc	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	2	0
PRODUTOS	CAMPING/NAUTICA/PESCA(barraca,lampiao,barco)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	CAMPING/NAUTICA/PESCA(barraca,lampiao,barco)	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Carro Importado	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Carro Importado	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Carro Importado	Produto com vício	0	2
PRODUTOS	Carro Nacional Zero ( Montadora )	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	2
PRODUTOS	Carro Nacional Zero ( Montadora )	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Carro Nacional Zero ( Montadora )	Produto com vício	0	7
PRODUTOS	Carro Nacional Zero ( Montadora )	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	Carro Usado	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	9
PRODUTOS	Carro Usado	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	2
PRODUTOS	Carro Usado	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	4
PRODUTOS	Carro Usado	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Carro Usado	Produto com vício	0	12
PRODUTOS	Carro Usado	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	Colchão	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	2
PRODUTOS	Colchão	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	3
PRODUTOS	Colchão	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Colchão	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Colchão	Produto com vício	0	8
PRODUTOS	Colchão	Produto entregue diferente do pedido	0	2
PRODUTOS	Colchão	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	Combustível Automotivo ( Gasolina, Álcool, Diesel, G	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Combustível Automotivo ( Gasolina, Álcool, Diesel, G	Procedimento de cobrança violenta/difamatória	0	1
PRODUTOS	Combustível Automotivo ( Gasolina, Álcool, Diesel, G	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	COMPRA POR TELEFONE/EM DOMICILIO/REEMB	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
PRODUTOS	CORTINA/PERSIANA/PAPEL DE PAREDE	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	CORTINA/PERSIANA/PAPEL DE PAREDE	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	1
PRODUTOS	CORTINA/PERSIANA/PAPEL DE PAREDE	Publicidade abusiva	0	1

PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	2	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	7	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	PRODUTO DEIXADO P/CONCERTO	1	0
PRODUTOS	ELETRODOMESTICO (batedeira, liquidificador, etc)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	Eletrodoméstico Importado	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	2
PRODUTOS	Eletrodoméstico Importado	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Eletrodoméstico Importado	Não entrega/demora na entrega do produto	0	7
PRODUTOS	Eletrodoméstico Importado	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Eletrodoméstico Importado	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	Eletroeletrônico Importado	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	5
PRODUTOS	Eletroeletrônico Importado	Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/infor	0	1
PRODUTOS	Eletroeletrônico Importado	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Eletroeletrônico Importado	Produto com vício	0	4
PRODUTOS	Eletroeletrônico Importado	Produto entregue diferente do pedido	0	2
PRODUTOS	Eletroportáteis ( Batedeira, Liquidificador, Espreded	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	Eletroportáteis ( Batedeira, Liquidificador, Espreded	Produto com vício	0	8
PRODUTOS	Eletroportáteis ( Batedeira, Liquidificador, Espreded	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	6	0
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	EQUIPAMENTO TELEFONICO (celular, nextel, bip)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	0
PRODUTOS	EQUIPTO ESPORTIVO/GINASTICA(bicicleta,esteira	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	2
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	FERRAMENTA / FERRAGENS (alicate, pincel, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	2	0
PRODUTOS	Fogão e Microondas	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	2
PRODUTOS	Fogão e Microondas	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Fogão e Microondas	Produto com vício	0	5
PRODUTOS	Fogão e Microondas	Publicidade enganosa	0	2
PRODUTOS	Geladeira e Freezer	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	Geladeira e Freezer	Falta de peça de reposição	0	1
PRODUTOS	Geladeira e Freezer	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	Geladeira e Freezer	Produto com vício	0	12
PRODUTOS	Geladeira e Freezer	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	INFLAMAVEIS(combustivel e outros)	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	INFLAMAVEIS(combustivel e outros)	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	2	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	CARTAO DE CREDITO DIFERENCA DE PRECO A VISTA	1	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	6	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	FALTA DE PECA DE REPOSICAO	1	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	5	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	5	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	RECUSA DE VENDA,FALTA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	INFORMATICA (computador e softwares)	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	3	0
PRODUTOS	Internet	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	4

PRODUTOS	Internet	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	12
PRODUTOS	Internet	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1
PRODUTOS	Internet	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	Internet	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	2
PRODUTOS	Internet	Produto com vício	0	2
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	COBRANCA INDEVIDA	2	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	5	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	PRECO(Falta, duplicado, etc)	1	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	LOJA DE DEPARTAMENTOS	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	0
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	4	0
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	3
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	Procedimento de cobrança violenta/difamatória	0	1
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	9	0
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	Produto com vício	0	7
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	PRODUTO INCOMPLETO	1	0
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	MAQUINA DE LAVAR ROUPA / LOUCA OU SECA	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	Máquinas e Equipamentos	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Máquinas e Equipamentos	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Máquinas e Equipamentos	Não entrega/demora na entrega do produto	0	5
PRODUTOS	Máquinas e Equipamentos	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Máquinas e Equipamentos	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	Máquinas e Equipamentos	Produto entregue incompleto	0	1
PRODUTOS	MAQUINAS/EQUIPAMENTOS USO PROFISSIONA	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	MAQUINAS/EQUIPAMENTOS USO PROFISSIONA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	MAQUINAS/EQUIPAMENTOS USO PROFISSIONA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	Produto com vício	0	5
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	Produto entregue incompleto	0	2
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	MAT.DE ACABAMENTO DE CONSTRUCAO	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	Não entrega/demora na entrega do produto	0	3
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	MATERIAL DE CONSTRUCAO (areia,cimento,cano	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	0
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	MATERIAL DE ESCRITORIO/ESCOLAR(arquivo,cli	Produto com vício	0	3
PRODUTOS	Microcomputador / Produtos de Informática	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	3
PRODUTOS	Microcomputador / Produtos de Informática	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Microcomputador / Produtos de Informática	Produto com vício	0	7



PRODUTOS	Microcomputador / Produtos de Informática	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	Microcomputador / Produtos de Informática	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	Microcomputador / Produtos de Informática	Venda enganosa	0	2
PRODUTOS	Motos	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Motos	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Motos	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	MOVEIS INFANTIS(berço, carrinho, cadeira,etc)	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	2
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	1	0
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	10	6
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	Produto entregue incompleto	0	2
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	2	0
PRODUTOS	MOVEIS OUTROS	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	4
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PESO,VOLUME,QUANTIDADE,TAMANHO	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	3	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	Produto com vício	0	3
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	3	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	Produto entregue incompleto	0	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA COZINHA	PRODUTO INCOMPLETO	2	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	5	2
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	4	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	10	11
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRECO(Falta, duplicado, etc)	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	5	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	Produto com vício	0	12
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	PRODUTO INCOMPLETO	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	2	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA QUARTO	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	2
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	4
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	12

PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	Produto com vício	0	7
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	0
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	Produto entregue diferente do pedido	0	3
PRODUTOS	MOVEIS PARA SALA	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	2	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	4	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	6	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	MONTAGEM/INSTALAÇÃO	2	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	NOTA FISCAL,RECIBO-nao fornecimento,irregular,et	1	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	7	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	QUALIDADE DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	REGISTRO POR INADIMPLENCIA-duvida,legalidade,etc	1	0
PRODUTOS	OUTROS EQUIPAMENTOS(aquecedor,escada,sau	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	Outros Produtos Importados	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Outros Produtos Importados	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Outros Produtos Importados	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Outros Produtos Importados	Peso/volume/quantidade/tamanho	0	1
PRODUTOS	Outros Produtos Importados	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Outros Produtos Importados	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	2	0
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	PECAS E ACESSORIOS P/ VEICULOS (alarmes,pr	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	2	0
PRODUTOS	Piscina ( Fibra ) / Sauna / Banheira de Hidromassage	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	1
PRODUTOS	Piscina ( Fibra ) / Sauna / Banheira de Hidromassage	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	PISOS/CARPETES/TAPETES/FORRACOES	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	PISOS/CARPETES/TAPETES/FORRACOES	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	Pneu	Não entrega/demora na entrega do produto	0	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	BRINDE NAO ACOMPANHA O PRODUTO	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	1	2
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	4	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Procedimento de cobrança violenta/difamatória	0	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PRODUTO CAUSOU DANOS PESSOAIS,MATERIAIS	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	4	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Produto com vício	0	2
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Produto entregue diferente do pedido	0	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Produto entregue incompleto	0	1
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	0

PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Publicidade enganosa	0	2
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	QUALIDADE DO PRODUTO	2	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	TROCA DO PRODUTO-tamanho, cor, etc	1	0
PRODUTOS	PRODUTO DE BELEZA / USO PESSOAL	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	Produtos de Decoração ( Cinzeiro, Vasos, Abajur )	Publicidade enganosa	0	2
PRODUTOS	Produtos Doméstico ( Escada, Balança, Overloque, )	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Produtos Doméstico ( Escada, Balança, Overloque, )	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	1
PRODUTOS	Produtos Doméstico ( Escada, Balança, Overloque, )	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	PRODUTO P/ LIMPEZA (vassoura, rodo, ceras, etc)	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	1	0
PRODUTOS	Purificador de Água / Filtro	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	1
PRODUTOS	Purificador de Água / Filtro	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	Purificador de Água / Filtro	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Seguro	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	3
PRODUTOS	Seguro	Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta	0	1
PRODUTOS	Seguro	Produto com vício	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	2
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	4
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Falta de peça de reposição	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	11
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Não entrega/demora na entrega do produto	0	7
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Não pagamento de indenização	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Peso/volume/quantidade/tamanho	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Produto com vício	0	44
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Produto entregue diferente do pedido	0	3
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Produto entregue incompleto	0	1
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Publicidade enganosa	0	3
PRODUTOS	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	Venda enganosa	0	1
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	3
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	2
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Desistência de compra (cancelamento de compra)	0	2
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	0	3
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Não entrega/demora na entrega do produto	0	2
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Produto com vício	0	13
PRODUTOS	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	Produto entregue diferente do pedido	0	2
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	COBRANCA INDEVIDA	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	COMPRA DE VEICULO-multas,transferencias,etc	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	CONTRATO,PEDIDO,ORCAMENTO-rescisao,erro,etc	2	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	6	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	3	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	MAL ATENDIMENTO-demora, descaso, etc	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	7	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	7	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	PRODUTO SEM ETIQUETA,ROTULO EXPLICATIVO	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	2	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	QUALIDADE DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	REGISTRO INDEVIDO-Protesto, Spc,SERASA	1	0
PRODUTOS	VEICULOS(COMPRA E VENDA)(auto,moto,caminha	SAC (Menu, protocolo, transferencia,cancel, publ)	1	0

PRODUTOS	VENDA DE ANIMAIS	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	0
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	1	0
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	1	0
PRODUTOS	VENTILADORES DOMESTICOS	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	5	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida	0	3
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	COBRANCA INDEVIDA	6	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	0	7
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	DESISTENCIA,CANCELAMENTO DE COMPRA	1	7
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	GARANTIA-falta,abrangencia,cobertura,etc	1	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	NAO CUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	NAO ENTREGA,DEMORA NA ENTREGA DO PRODUTO	2	9
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	PESO,VOLUME,QUANTIDADE,TAMANHO	2	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	PRECO(Falta, duplicado, etc)	2	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	PRODUTO COM DANOS,DEFEITOS	2	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	Produto com vício	0	10
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	PRODUTO DIFERENTE DO PEDIDO	2	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	PRODUTO NAO SOLICITADO	1	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	Publicidade enganosa	0	1
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	Venda enganosa	0	3
PRODUTOS	VESTUARIO E ACESSORIOS (roupa,bolsa,cintos, j	VÍCIO DE INFORMAÇÃO	1	0
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
PRODUTOS	VIDEO CASSETTE/VIDEO GAME	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	2	0
SAÚDE	APARELHO CORRETIVO(ortopedico,auditivo,otica, e	COBRANÇA(indevida, duplicidade, abusiva, etc)	1	0
SAÚDE	APARELHO CORRETIVO(ortopedico,auditivo,otica, e	Não Entrega de Produto	0	1
SAÚDE	APARELHO CORRETIVO(ortopedico,auditivo,otica, e	NEGATIVA DE COBERTURA	1	0
SAÚDE	APARELHO CORRETIVO(ortopedico,auditivo,otica, e	Vício do Produto/Serviço	0	1
SAÚDE	Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangê	0	1
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	COBRANÇA(indevida, duplicidade, abusiva, etc)	1	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	CONTRATO.	5	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR-pessoais,materiais	4	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	2	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	FALTA DE ASSISTENCIA TECNICA	3	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	QUALIDADE-servico,produto	2	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	5	0
SAÚDE	CLINICA(medica, odonto,repouso,emagrecimento)	RESCISÃO UNILATERAL DO CONTRATO	1	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	COBRANÇA(indevida, duplicidade, abusiva, etc)	2	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	CONTRATO.	1	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR-pessoais,materiais	1	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	Descredenciamento	0	2
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA	4	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	Falta de assistência técnica/garantia	0	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	NEGATIVA DE COBERTURA	2	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangê	0	3
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	REAJUSTE INJUSTIFICADO-mensal,plano, etc.	1	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	1	0
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	0	1
SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0

SAÚDE	CONVENIO DE ASSISTENCIA MEDICA / ODONTO	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SAÚDE	COSMETICOS (po facial,talcos,baton,perfume,etc)	Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos	0	1
SAÚDE	COSMETICOS (po facial,talcos,baton,perfume,etc)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
SAÚDE	EMAGRECEDORES	DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR-pessoais,materiais	1	0
SAÚDE	EMAGRECEDORES	QUALIDADE-servico,produto	1	0
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR-pessoais,materiais	1	1
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	Falta de assistência técnica/garantia	0	1
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	QUALIDADE-servico,produto	1	0
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	Não cumprimento à oferta	0	1
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	Não pagamento de indenização	0	1
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangêr	0	1
SAÚDE	ESTETICA (salao de beleza, tatuagem, etc)	Venda enganosa	0	1
SAÚDE	FARMACIA / DROGARIA	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangêr	0	1
SAÚDE	FARMACIA / DROGARIA	PRAZO DE VALIDADE -ilegivel,sem data,vencido	1	0
SAÚDE	FARMACIA / DROGARIA	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	1	1
SAÚDE	FARMACIA / DROGARIA	Venda enganosa	0	1
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	CONTRATO.	1	0
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	Não cumprimento à oferta	0	1
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	NEGATIVA DE COBERTURA	1	0
SAÚDE	HOSPITAL (particular,INSS,prefeitura,posto,etc)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
SAÚDE	MEDICAMENTO(alopatico,homeopatico,manipulado)	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
SAÚDE	MEDICAMENTO(alopatico,homeopatico,manipulado)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	0
SAÚDE	MEDICAMENTO(alopatico,homeopatico,manipulado)	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	1	0
SAÚDE	Medicamento Alopático ( Manipulado / Industrializado)	Preço do produto/serviço	0	2
SAÚDE	Medicamento Alopático ( Manipulado / Industrializado)	Recusa/mau atendimento	0	1
SAÚDE	Medicamento Homeopático / Fitoterápico ( Manipulado / Industrializado)	Não Entrega de Produto	0	4
SAÚDE	Medicamento Homeopático / Fitoterápico ( Manipulado / Industrializado)	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
SAÚDE	Medicamento Homeopático / Fitoterápico ( Manipulado / Industrializado)	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	2
SAÚDE	Outros Serviços ( Laboratório de Análises Clínicas /	Preço do produto/serviço	0	1
SAÚDE	Outros Serviços ( Laboratório de Análises Clínicas /	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Não cumprimento à oferta	0	1
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Negativa de Cobertura	0	1
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangêr	0	5
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Preço do produto/serviço	0	2
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos	0	2
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previs	0	1
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Reajuste sem previsão contratual	0	1
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	0	2
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1
SAÚDE	Plano de saúde regulamentado	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SAÚDE	Plano Odontológico	Defeito/Risco à saúde e segurança	0	1
SAÚDE	Plano Odontológico	Falta de assistência técnica/garantia	0	2
SAÚDE	Plano Odontológico	Não cumprimento à oferta	0	9
SAÚDE	Plano Odontológico	Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangêr	0	2
SAÚDE	Plano Odontológico	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1
SAÚDE	Plano Odontológico	SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problem	0	2
SAÚDE	Plano Odontológico	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SAÚDE	Plano Odontológico	Vício do Produto/Serviço	0	3
SAÚDE	PRESTACAO DE SERVICO(laboratorio,etc)	PORTABILIDADE	1	0
SAÚDE	PRESTACAO DE SERVICO(laboratorio,etc)	RECUSA,MAL ATENDIMENTO	2	0
SAÚDE	Produtos Correlatos ( Preservativo / Gaze / Esparad	Vício do Produto/Serviço	0	1

SAÚDE	PROFISSIONAL LIBERAL(medico,dentista,massag.	DUVIDA SOBRE COBRANCA	1	0
SAÚDE	Profissional Liberal - Dentista	Falta de assistência técnica/garantia	0	2
SAÚDE	Profissional Liberal - Dentista	Não cumprimento à oferta	0	2
SAÚDE	Profissional Liberal - Dentista	Não Entrega de Produto	0	1
SAÚDE	Profissional Liberal - Dentista	Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde	0	1
SAÚDE	SEGURO SAUDE	COBRANÇA(indevida, duplicidade, abusiva, etc)	1	0
SAÚDE	SEGURO SAUDE	CONTRATO.	3	0
SAÚDE	SEGURO SAUDE	DUVIDA SOBRE COBRANCA	2	0
SAÚDE	SEGURO SAUDE	QUALIDADE-servico,produto	1	0
SAÚDE	SEGURO SAUDE	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	AGENCIAS (MODELO, CASAMENTO,ETC	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	ANUNCIOS/CLASSIFICADOS (contratacao)	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	ATENDIMENTO DO PROCON (endereço, fone, etc.)	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	7	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	COBRANCA INDEVIDA	2	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	2	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	3	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	4	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	PRAZO PARA CONSERTO-dúvida, prescricao, etc	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção,etc)	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	REPARO,DEFEITO EM TERMINAL TELEFONICO	2	0
SERVIÇOS	ASSISTENCIA TECNICA (autorizada, especializada)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	9	0
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	AUTO ESCOLA	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	FALTA DE DOCUMENTACAO,REGISTRO	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	NOTA FISCAL,RECIBO-nao emissao, nao entrega,etc	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	AUTOMOVEIS(Lavagem, polimento, espelhamento, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	BARES/BOITES/CASAS DE SHOWS	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	0
SERVIÇOS	BUFFET/ORGANIZACAO DE FESTAS	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	BUFFET/ORGANIZACAO DE FESTAS	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	CEMITERIO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	2	0
SERVIÇOS	CLUBE (Recreativo,cultural,assoc esport.)	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	5	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	2	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	CANCELAMENTO	23	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	2	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	3	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	COBRANCA INDEVIDA	24	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	4	0

SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	DESCUMPRIMENTO DE NORMA/LEI	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVICO/SEM AUTORIZ	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	29	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	4	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	0
SERVIÇOS	COMBO (tv, telefonia, internet, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS, DEFEITOS	3	0
SERVIÇOS	COMÉRCIO ELETRÔNICO(via internet)	MERCADORIA, SERVIÇO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
SERVIÇOS	COSTURAS E PEQ REFORMAS(Costureira e alfaiate)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	COSTURAS E PEQ REFORMAS(Costureira e alfaiate)	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO, FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE COMPUTACAO	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	CANCELAMENTO	2	0
SERVIÇOS	CURSO DE IDIOMAS	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	BLOQUEIO/DESBLOQUEIO(cobrança, não execução,)	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	CANCELAMENTO	6	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	COBRANCA INDEVIDA	2	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	FALTA DE DOCUMENTACAO, REGISTRO	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	NOTA FISCAL, RECIBO-nao emissao, nao entrega, etc	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção, etc)	1	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	0
SERVIÇOS	CURSOS OUTROS(mus, enferma, artes, manequim, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS, DEFEITOS	3	0
SERVIÇOS	DESPACHANTE(veiculos, aduaneiro, mercadorias)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	DESPACHANTE(veiculos, aduaneiro, mercadorias)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	CANCELAMENTO	16	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	2	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	2	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	COBRANCA INDEVIDA	3	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	1	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	EDITORA (assinatura de periodicos)	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	0

SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	6	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	CANCELAMENTO	18	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	1	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	5	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	COBRANCA INDEVIDA	16	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	CONTA NAO DETALHADA	1	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	3	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	2	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	12	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	REGISTRO INADIMPLENCIA-legalidade, prescricao	1	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	4	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	5	0
SERVIÇOS	ESCOLA (particular, faculdade)	VALOR COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	3	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	COBRANCA INDEVIDA	2	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DESISTENCIA ART.49 - PRAZO 7 DIAS	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	2	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	GARANTIA-nao cumprimento, prazo, nao cobre defeito	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	MERCADORIA,SERVICO DIFERENTE DO PEDIDO	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	0
SERVIÇOS	ESTABELECIMENTO/LOJA(onde comprou, produto	PROPAGANDA ENGANOSA, VENDA ENGANOSA	1	0
SERVIÇOS	ESTACIONAMENTO (supermercado, aeroporto, etc	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	4	0
SERVIÇOS	ESTACIONAMENTO (supermercado, aeroporto, etc	FURTO/EXTRAVIO DE CELULAR	1	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	CANCELAMENTO	2	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	1	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	2	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANCA INDEVIDA	6	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	COBRANÇA PELA MEDIA DOS ULTIMOS 3 MESES	1	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	2	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	15	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	2	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	FORNECIMENTO DE ENERGIA	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	FATURAS/NF/RECIBO(nao recebeu, duplicidade, etc)	1	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	2	0
SERVIÇOS	FOTOGRAFIA/FILMAGEM/REVELACAO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	1	0
SERVIÇOS	FUNERARIA	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0



SERVIÇOS	GÁS ENCANADO	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	GÁS ENCANADO	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	GÁS ENCANADO	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	GINASTICA/NATAÇAO/DANCA/ARTES MARCIAIS	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	0
SERVIÇOS	GINASTICA/NATAÇAO/DANCA/ARTES MARCIAIS	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	GINASTICA/NATAÇAO/DANCA/ARTES MARCIAIS	ESTABELECIMENTO FECHADO	1	0
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	0
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	CANCELAMENTO	2	0
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	NOTA FISCAL,RECIBO-nao emissao, nao entrega,etc	1	0
SERVIÇOS	HOTEL/POUSADA	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	0
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	2	0
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	0
SERVIÇOS	INFORMATICA(desenv. sites, programas, rede, etc.	GARANTIA-nao cumprimento,prazo, nao cobre defeito	1	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	1	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	CANCELAMENTO	14	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	COBRANCA INDEVIDA	10	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	4	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE	1	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção, etc)	3	0
SERVIÇOS	INTERNET RÁPIDA (ADSL, CABO, MÓVEL)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	0
SERVIÇOS	LAVANDERIA / TINTURARIA	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	0
SERVIÇOS	LAVANDERIA / TINTURARIA	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	0
SERVIÇOS	LOCAÇAO DE VEICULOS(Carros, motos, vans, etc)	IDONEIDADE DA EMPRESA	1	0
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica, retifica, funilaria, pintura, etc)	GARANTIA-nao cumprimento,prazo, nao cobre defeito	1	0
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica, retifica, funilaria, pintura, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica, retifica, funilaria, pintura, etc)	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção, etc)	1	0
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica, retifica, funilaria, pintura, etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	0
SERVIÇOS	OFICINA(mecanica, retifica, funilaria, pintura, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	3	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	13	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CANCELAMENTO	10	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANÇA DE LAMINA/BOLETO BANCARIO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANCA DE SERVICO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANCA INDEVIDA	10	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	COBRANÇA(PROP ENGANOSA /SERV NAO DISPONIVEL)	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CONTA NÃO DETALHADA	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	5	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	2	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	2	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	2	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	3	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	4	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	ESTABELECIMENTO FECHADO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	IDONEIDADE DA EMPRESA	2	0

SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	IMPROPRIO PARA O CONSUMO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	NAO DESBLOQUEIO DO SERVIÇO POS PAGT	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	PRAZO PARA CONSERTO-dúvida, prescricao, etc	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	PROPAGANDA ENGANOSA,VENDA ENGANOSA	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	RECUSA INJUSTIFICADA EM PRESTAR SERVIÇO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	SAC (Menu, protocolo, transferencia,cancel, publ)	2	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO,ORCAMENTO	1	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	5	0
SERVIÇOS	OUTROS TIPOS DE PRESTACAO DE SERVICO	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	3	0
SERVIÇOS	PEDÁGIO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	PEDÁGIO	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	POSTO DE GASOLINA (servicos em geral)	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	POSTO DE GASOLINA (servicos em geral)	ORIGEM DO COMBUSTIVEL	1	0
SERVIÇOS	PRIVE/RESORT/CLUBE DE TURISMO	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	CANCELAMENTO	3	0
SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	COBRANCA INDEVIDA	3	0
SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	PAGAMENTO-atraso,duvidas,recusa em receber,etc	1	0
SERVIÇOS	PROVEDOR DE INTERNET	QUALIDADE DO SERVIÇO(sinal, interrupção,etc)	1	0
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	1	0
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	SERVICO AUTONOMO(sapateiro,encanador,pintor,	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	2	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	7	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	3	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	CANCELAMENTO	2	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANCA DE FORMA CONSTRANGEDORA,DIFAMATORIA	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANCA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	4	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANCA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	3	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	COBRANCA INDEVIDA	38	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	38	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	FALTA DE ÁGUA	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	PROCEDIMENTO IRREGULAR - COB INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	SAC (Menu, protocolo, transferencia,cancel, publ)	3	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	2	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE AGUA E ESGOTO	USO INDEVIDO DE DADOS/DOCS DO CONSUMIDOR	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	2	0
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha	GARANTIA-nao cumprimento,prazo,nao cobre defeito	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha	NOTA FISCAL,RECIBO-nao emissao, nao entrega,etc	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE CONSTRUCAO(calçadas,muros,telha	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE LAZER/CULTURA (cinema,teatro,vide	COBRANCA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE LAZER/CULTURA (cinema,teatro,vide	PAID - DEVOLUCAO DE VALOR	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	2	0
SERVIÇOS	SERVICO DE MARCENARIA (moveis, cozinha, etc)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	2	0
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	0
SERVIÇOS	SERVICO DE SERRALHERIA(portao,grades,janelas	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	SERVICO FUNERARIO MUNICIPAL	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	SERVICO PUBLICO (abastecimento, correio, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0

SERVIÇOS	SERVICO SOB ENCOMENDA (colchao,cortina,box,	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	1	0
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	BLOQUEIO/DESBLOQUEIO(cobrança, nao execução,)	1	0
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	COBRANCA INDEVIDA	1	0
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONE (empresa particular-venda,locacao,etc)	TELEFONE BLOQUEADO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	10	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	AUMENTO INJUSTIFICADO(conta, consumo, parcela)	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	BLOQUEIO/DESBLOQUEIO(cobrança, nao execução,)	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CANCELAMENTO	74	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CHAMADAS PARA CELULAR NAO REALIZADAS	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA DE LAMINA/BOLETO BANCARIO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	21	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	32	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	24	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	COBRANCA INDEVIDA	125	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CONTA NAO DETALHADA	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CONTRATO - CANCELAMENTO	3	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	4	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	CRÉDITOS (erro, sumiço,vírus)	11	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	8	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVIÇO/SEM AUTORIZ	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal,reserva,etc	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura,orçam)	60	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	FATURAS/NF/RECIBO(nao recebeu,duplicidade,etc)	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	HABILITACAO INDEVIDA DE LINHA	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	NAO DESBLOQUEIO DO SERVIÇO POS PAGT.	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	NAO ENTREGA DO PRODUTO,SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PAGAMENTO-atraso,duvidas,recusa em receber,etc	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE	3	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	PREÇO COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	RECARGA CELULAR - CREDITOS BLOQUEADOS	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA,etc	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	4	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO,ORCAMENTO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	6	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS,DEFEITOS	8	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	TELEFONE BLOQUEADO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado,etc)	6	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	VALOR COBRADO DIFERENTE DO OFERTADO	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA CELULAR	VENDA CASADA	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso,et	4	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CANCELAMENTO	16	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANCA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO,FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	9	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	4	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	COBRANCA INDEVIDA	33	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CONTRATO - CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	CONTRATO-nao cumprimento,rescisao,etc	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DEMORA/ERRO NA MONTAGEM/COLOCACAO	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0

SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVICO/SEM AUTORIZ	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	19	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	PAGAMENTO-atraso, duvidas, recusa em receber, etc	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	PORTABILIDADE/MUDANÇA DE ENDEREÇO DO TELEFONE	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	REGISTRO INDEVIDO -SPC, PROTESTO, SERASA, etc	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	2	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	3	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS, DEFEITOS	1	0
SERVIÇOS	TELEFONIA FIXA	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado, etc)	1	0
SERVIÇOS	TELEMARKETING	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTADORA (mudanca, etc)	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	CANCELAMENTO	6	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	CONTRATO-nao cumprimento, rescisao, etc	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	DANOS MATERIAIS/PESSOAIS decorrentes do serv	3	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	DESCUMPRIMENTO DE ACORDO(extrajudicial, etc)	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	2	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE AEREO	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	3	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	CANCELAMENTO	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	COBRANCA INDEVIDA	3	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	DEVOLUCAO DE VALORES PAGOS-sinal, reserva, etc	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	2	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	EXTRAVIO/AVARIA DE BAGAGEM, CARGA, MERCADORIA, ETC	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	NAO CONCESSAO DE DESCONTO/MEIA ENTRADA	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS	TRANSPORTE DE PASSAGEIROS(rodoviária, onibu	PRECO-Nao afixado	1	0
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico, agencias, passagens)	CANCELAMENTO	3	0
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico, agencias, passagens)	DESCUMPRIMENTO DA OFERTA	3	0
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico, agencias, passagens)	SAC (Menu, protocolo, transferencia, cancel, publ)	1	0
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico, agencias, passagens)	SERV SOLICITADO, COBRADO E NÃO FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	TURISMO (pacote turistico, agencias, passagens)	SERVICO/MERCADORIA COM DANOS, DEFEITOS	3	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	ATENDIMENTO-insatisfatorio, demora, descaso, et	1	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	CANCELAMENTO	6	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANCA DE SERVIÇO NAO EXECUTADO, FORNECIDO	1	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANÇA DE SERVIÇO NAO SOLICITADO P/CONS	2	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANÇA DE SERVIÇO POS CANCELAMENTO	3	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	COBRANCA INDEVIDA	9	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DESLIGAMENTO INDEVIDO DO SERVICO/SEM AUTORIZ	1	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	DUVIDA SOBRE COBRANCA(valor, reajuste, fatura, orçam)	5	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	SERV EXECUTADO SEM AUTORIZACAO, ORCAMENTO	1	0
SERVIÇOS	TV POR ASSINATURA/CABO/SATELITE	TROCA DE PLANO(errado, nao autorizado, etc)	1	0
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	ABANDONO DO SERVIÇO/OBRA	1	0
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	DISCRIMINACAO-racial, idade, sexo, econom, etc	1	0
SERVIÇOS	VIDRACARIA/SERVICOS(vidros, espelhos, etc)	NAO ENTREGA DO PRODUTO, SVCO NO PRAZO ESTIPULADO	1	0
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	Cobrança indevida/abusiva	0	38
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	16
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	3

SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta)	0	4
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Água / Esgoto	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Baixa Renda	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Cobrança indevida/abusiva	0	28
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	17
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Recusa injustificada em prestar serviço	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	4
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Energia Elétrica	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta)	0	10
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Funerária	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Gás Encanado	Cobrança indevida/abusiva	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Gás Encanado	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Gás Encanado	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Serviços Postais	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Serviços Postais	Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Serviços Postais	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta)	0	4
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Clonagem	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Cobrança indevida/abusiva	0	229
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	0	5
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	42
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Desbloqueio de aparelho	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	55
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, m	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Garantia - Descumprimento, prazo	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Portabilidade numérica	0	4
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Publicidade abusiva.	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Recusa injustificada em prestar serviço	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Roubo/furto	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indispo	0	11
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	25
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problem	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	23
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta)	0	25
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Venda casada	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Venda/Oferta/publicidade enganosa.	0	5
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Celular	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	13
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Cobrança indevida/abusiva	0	74
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	7
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vauch	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	10
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Garantia - Descumprimento, prazo	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	Portabilidade numérica	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indispo	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	4
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Vend	SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problem	0	1

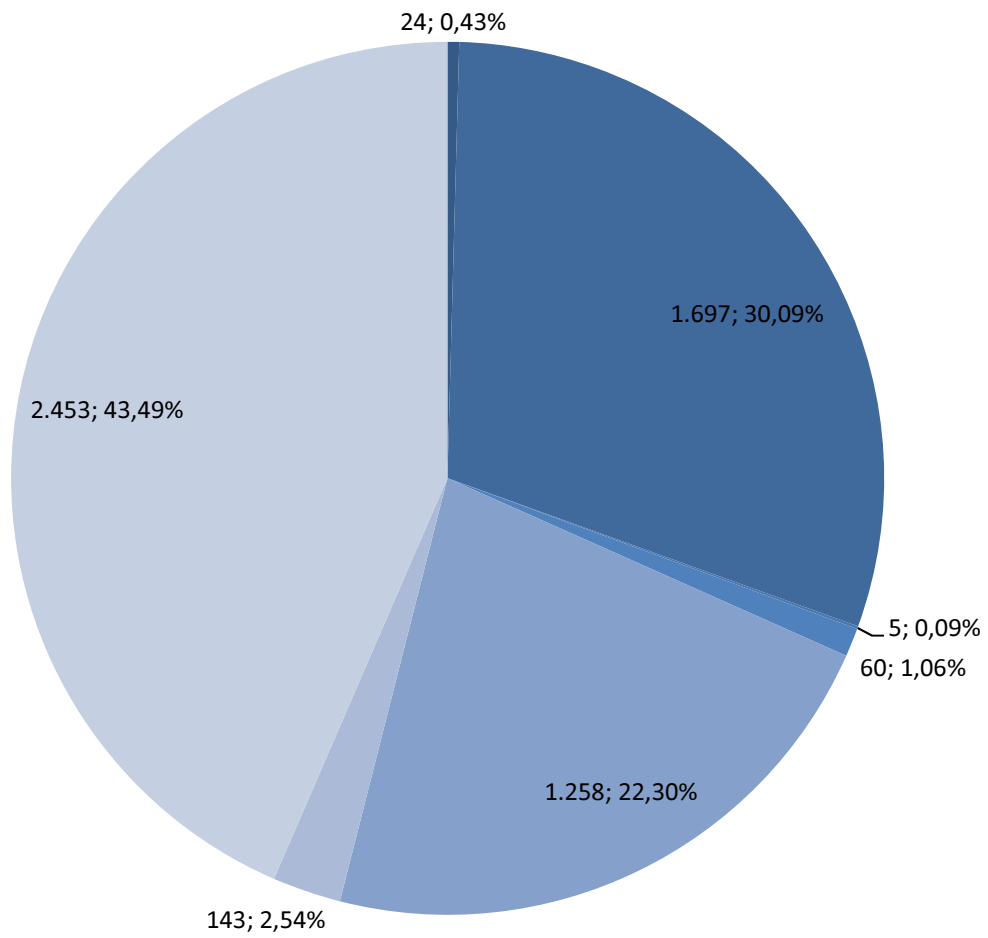
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	14
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda	Venda/Oferenda/publicidade enganosa.	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Passageiros, Cargas )	Cobrança indevida/abusiva	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Passageiros, Cargas )	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Passageiros, Cargas )	Recusa injustificada em prestar serviço	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Passageiros, Cargas )	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	Cobrança indevida/abusiva	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, m	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indispo	0	1
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	2
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	3
SERVIÇOS ESSENCIAIS	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Academia de Ginástica / Natação / Esportes	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Academia de Ginástica / Natação / Esportes	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Cobrança indevida/abusiva	0	10
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, m	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Não pagamento de indenização	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indispo	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Serviço em desacordo com norma/lei	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turístico	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Cobrança indevida/abusiva	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Dano material/pessoal decorrente do serviço	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, m	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Garantia - Descumprimento, prazo	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/servi	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Recusa injustificada em prestar serviço	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	SAC - Acesso ao serviço (onerabilidade, problemas no menu, indispo	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	5
SERVIÇOS PRIVADOS	Assistência Técnica	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	8
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Cobrança indevida/abusiva	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucl	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, m	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Garantia - Descumprimento, prazo	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Clubes / Uso Compartilhado ( Lazer, Recreação, Fér	Cobrança indevida/abusiva	0	1

SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/servi	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Venda casada	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Construção / Reforma / Montagem / Acabamento	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Cobrança indevida/abusiva	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	5
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	9
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Consultoria / Assessoria / Agenciamento ( Recolocação)	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	12
SERVIÇOS PRIVADOS	Curso de Informática	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Curso de Informática	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Curso de Línguas	Cobrança indevida/abusiva	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Curso de Línguas	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Curso de Línguas	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Cobrança indevida/abusiva	0	5
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucl	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Cursos Livres Outros	Venda/O oferta/publicidade enganosa.	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Despachante	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Despachante	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	Cobrança indevida/abusiva	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	Não pagamento de indenização	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Diversão / Lazer / Cultura ( Teatro, Cinema, Casa No	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	5
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Cobrança indevida/abusiva	0	21
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucl	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	8
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/servi	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, pad	Cobrança indevida/abusiva	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, pad	Roubo/furto	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, pad	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, pad	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Estacionamento ( Particular, Supermercado, Shopping	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucl	0	1

SERVIÇOS PRIVADOS	Eventos ( Festas, Buffet, Formatura, Etc. )	Cobrança indevida/abusiva	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Eventos ( Festas, Buffet, Formatura, Etc. )	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Eventos ( Festas, Buffet, Formatura, Etc. )	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Eventos ( Festas, Buffet, Formatura, Etc. )	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Eventos ( Festas, Buffet, Formatura, Etc. )	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Foto / Vídeo / Som	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Foto / Vídeo / Som	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Foto / Vídeo / Som	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta)	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Hospedagem ( Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc)	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Cobrança indevida/abusiva	0	39
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	5
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/servi	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1



SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Venda/Oferta/publicidade enganosa.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Instalação ( Hidráulica / Elétrica ) / Perfuração / Pavi	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Instalação ( Hidráulica / Elétrica ) / Perfuração / Pavi	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Intercâmbio Cultural	Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Mudanças	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Oficinas ( Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borrach	Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Oficinas ( Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borrach	Garantia - Descumprimento, prazo	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Oficinas ( Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borrach	Recusa injustificada em prestar serviço	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Oficinas ( Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borrach	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Oficinas ( Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borrach	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	5
SERVIÇOS PRIVADOS	Plano de Assistência Funerária	Cobrança indevida/abusiva	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Plano de Assistência Funerária	Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Plano de Assistência Funerária	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Prestadora de Serviço de Reabilitação de Nome	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	Prestadora de Serviço de Reabilitação de Nome	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Cobrança indevida/abusiva	0	6
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucl	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Não pagamento de indenização	0	8
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Seguro	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços de Marcenaria	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços de Serralheria ( Portão, Grades, Janelas, E	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços de Serralheria ( Portão, Grades, Janelas, E	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços de Tapeçaria / Costura	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços de Tapeçaria / Costura	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços Telefônicos Especiais ( Disque 900 / Erótico	Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços Telefônicos Especiais ( Disque 900 / Erótico	Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços Telefônicos Especiais ( Disque 900 / Erótico	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	Serviços Telefônicos Especiais ( Disque 900 / Erótico	Venda/Oferta/publicidade enganosa.	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Cobrança indevida/abusiva	0	41
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	0	7
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	0	4
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucl	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.	0	7
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/servi	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indispo	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do co	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de p	0	6
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Serviço não concluído /Fornecimento parcial	0	1
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta	0	3
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Venda/Oferta/publicidade enganosa.	0	2
SERVIÇOS PRIVADOS	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	0	3



- ALIMENTOS
- ASSUNTOS FINANCEIROS
- CONSÓRCIO
- HABITAÇÃO
- PRODUTOS
- SAÚDE
- SERVIÇOS