



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2019

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2019/2018	2019	2018	2017	2016	2015
ATENDIMENTO PESSOAL	-0,19%	15.904	15.935	15.210	19.757	20.536
ATENDIMENTO TELEFÔNICO ⁵	-6,83%	7.933	8.515	6.339	7.308	57.620
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	-1,16%	3.572	3.614	3.474	3.337	4.166
TOTAL GERAL	-2,33%	27.409	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, denúncia e/ou dúvidas ou retorno de consumidores para verificação de andamento de processos.
- 2) Considera-se **Atendimento Telefônico** aquele realizado aos consumidores que entram em contato com o Órgão através do telefone 151, e demais linhas de atendimento por telefone.
- 3) Considera-se **Atendimento Eletrônico** aquele realizado através de recebimento de e-mails, com dúvidas e outras solicitações com resposta também eletrônica pelo PROCON-LD 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, houve redução no número de Audiências, com a diminuição do tempo de espera do consumidor por um desfecho para seu problema.
- 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	2019/2018	2019	2018
ALIMENTOS	33,33%	32	24
ASSUNTOS FINANCEIROS	14,20%	1.938	1.697
HABITAÇÃO	-38,33%	37	60
PRODUTOS	10,02%	1.384	1.258
SAÚDE	30,07%	186	143
SERVIÇOS (ESSENCIAS E PRIVADOS)	33,02%	3.263	2.453
TOTAL	21,28%	6.840	5.640

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2019	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: SERVIÇOS ESSENCIAS E PRIVADOS			
TELEFONIA MÓVEL (celular)	1.318	40,39%	19,27%
SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	540	16,55%	7,89%
TELEFONIA FIXA	307	9,41%	4,49%
DEMAIS ASSUNTOS	1.098	33,65%	16,05%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	2.165	66,35%	31,65%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	3.263		
ÁREA: ASSUNTOS FINANCEIROS			
CARTÃO DE CRÉDITO	456	23,53%	6,67%
BANCO	450	23,22%	6,58%
OUTROS CONTRATOS	397	20,49%	5,80%
DEMAIS ASSUNTOS	635	32,77%	9,28%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.303	67,23%	19,05%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.938		
ÁREA: PRODUTOS			
TELEFONE (CONVEN., CELULAR, ETC.)	186	13,44%	2,72%
ARTIGO DE LEITURA	129	9,32%	1,89%
VESTUÁRIO (CALÇADO / ROUPA)	68	4,91%	0,99%
DEMAIS ASSUNTOS	1.001	72,33%	14,63%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	383	27,67%	5,60%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.384		

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

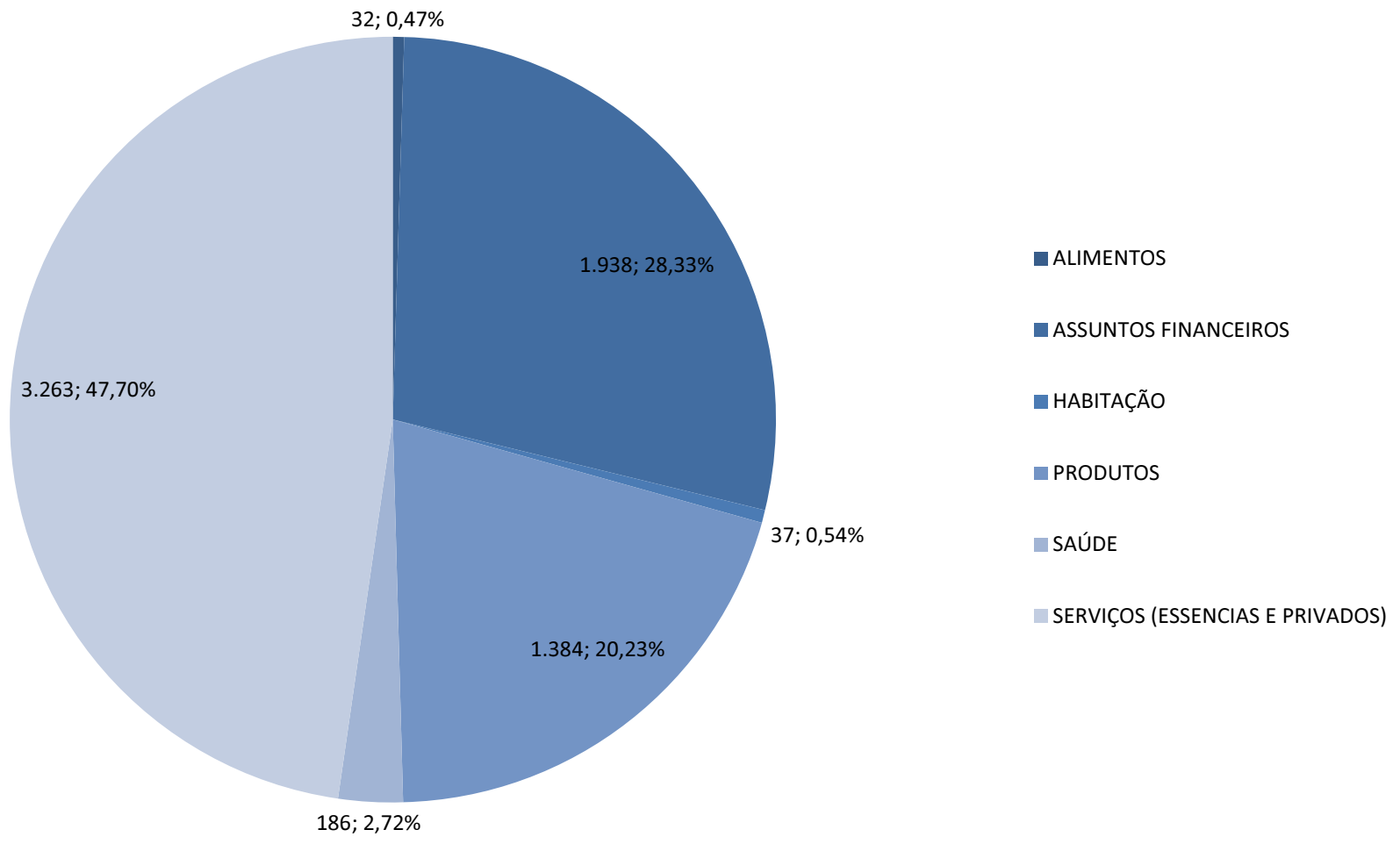
SERVIÇOS	3.263	ASSUNTOS FINANCEIROS	1.938	PRODUTOS	1.384
TELEFONIA MÓVEL	1.318	CARTÃO DE CRÉDITO	456	TELEFONE (CONVEN., CELULAR, ETC.)	186
Cobrança indevida	523	Cobrança indevida	189	Produto com vício	95
Dúvida sobre cobrança	277	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	74	Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	28
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	136	Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	35	Não entrega, demora na entrega do produto	13
SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO	540	BANCO	450	ARTIGO DE LEITURA	129
Cobrança indevida	253	Cobrança indevida	152	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	49
Dúvida Sobre Cobrança	215	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	76	Não entrega/demora na entrega do produto	23
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança).	29	Crédito Consignado	49	Desistência de compra (cancelamento de compra)	22
TELEFONIA FIXA	307	OUTROS CONTRATOS	397	VESTUÁRIO (CALÇADO / ROUPA)	68
Cobrança indevida	130	Cobrança indevida	161	Não entrega/demora na entrega do produto Total	17
Dúvida Sobre Cobrança	71	Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	91	Produto com vício	12
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	35	Crédito Consignado	34	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	10

OBSERVAÇÕES:

1) MÉDIA DE ATENDIMENTOS DIÁRIOS FEITOS PESSOALMENTE: **65**

**LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2019****PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS**

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2019/2018	2019	2018	2017	2016	2015
AUTO DE INFRAÇÃO	-21,75%	367	469	89	102	76
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	-	0	0	0	28	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	-65,14%	114	327	77	108	64
DECISÕES ADMINISTRATIVAS	-23,61%	79	110	144	222	144
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	-	0	1	1	7	0



Grupos Estatísticos

Unidade: PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA

Área: Alimentos

Assunto: Açougue e Peixarias (Produtos Crus Vendidos Neste Local)

Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto.

Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto. Total: 1

Problema: Peso, volume e quantidade

Problema: Peso, volume e quantidade Total: 1

Assunto: Açougue e Peixarias (Produtos Crus Vendidos Neste Local) Total: 2

Assunto: Alimentos infantis (leites próprios para crianças tipo nan, sopinha, neston, mucilon, cremogema)

Problema: Suspeita da pureza, composição do produto.

Problema: Suspeita da pureza, composição do produto. Total: 1

Assunto: Alimentos infantis (leites próprios para crianças tipo nan, sopinha, neston, mucilon, cremogema) Total: 1

Assunto: Alimentos nutraceuticos (alimentos com finalidade terapêutica)

Problema: Produto não atende a finalidade específica (cartilagem de tubarão, dietas, etc.)

Problema: Produto não atende a finalidade específica (cartilagem de tubarão, dietas, etc.) Total: 1

Assunto: Alimentos nutraceuticos (alimentos com finalidade terapêutica) Total: 1

Assunto: Bebidas Alcoólicas

Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)

Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1

Problema: Produto não atende a finalidade específica (cartilagem de tubarão, dietas, etc.)

Problema: Produto não atende a finalidade específica (cartilagem de tubarão, dietas, etc.) Total: 1

Assunto: Bebidas Alcoólicas Total: 2

Assunto: Café

Problema: Embalagem (amassada, enferrujada, estufada)

Problema: Embalagem (amassada, enferrujada, estufada) Total: 1

Assunto: Café Total: 1

Assunto: Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos de frango temperados congelados, embutidos: salame, mortadela, salsicha, etc.)

Problema: Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)

Problema: Prazo de validade (falta, ilegível, etc.) Total: 1

Assunto: Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos de frango temperados congelados, embutidos: salame, mortadela, salsicha, etc.) Total: 1

Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons)

Problema: Oferta enganosa

Problema: Oferta enganosa Total: 2

Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons) Total: 2

Assunto: Complementos e suplementos nutricionais (óleo de fígado de bacalhau, levedo de cerveja, complexos vitamínicos e minerais, vitaminas e minerais isolados)

Problema: Estocagem e armazenamento (empilhamento excessivo e armazenagem incorreta)

Problema: Estocagem e armazenamento (empilhamento excessivo e armazenagem incorreta) Total: 1

Assunto: Complementos e suplementos nutricionais (óleo de fígado de bacalhau, levedo de cerveja, complexos vitamínicos e minerais, vitaminas e minerais isolados) Total: 1

Assunto: Doces prontos (frutas em calda, cristalizadas, em geleias ou pastas, sorvetes, bala, suspiro, docinhos para festas enlatados, cristais de gengibre).

Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)

Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1
Assunto: Doces prontos (frutas em calda, cristalizadas, em geleias ou pastas, sorvetes, bala, suspiro, docinhos para festas enlatados, cristais de gengibre). Total: 1
Assunto: Frutas e hortaliças (legumes, verduras, cebola e cabeça de alho in natura, embaladas com atmosfera modificada ou outro sistema de conservação)
Problema: Peso, volume e quantidade
Problema: Peso, volume e quantidade Total: 1
Assunto: Frutas e hortaliças (legumes, verduras, cebola e cabeça de alho in natura, embaladas com atmosfera modificada ou outro sistema de conservação) Total: 1
Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light)
Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto.
Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto. Total: 1
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido) Total: 1
Problema: Oferta enganosa
Problema: Oferta enganosa Total: 1
Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light) Total: 3
Assunto: Padaria (Pão-Francês, Pão de Centeio, Bolos, Bombas, Biscoitos, Massas Prontas Para Tortas, Docinhos, Confeitos e Outros)
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido) Total: 1
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1
Assunto: Padaria (Pão-Francês, Pão de Centeio, Bolos, Bombas, Biscoitos, Massas Prontas Para Tortas, Docinhos, Confeitos e Outros) Total: 2
Assunto: Pós para preparo (refresco, gelatina, pudim, bolos, pão de queijo, pizza e sorvete)
Problema: Publicidade enganosa
Problema: Publicidade enganosa Total: 1
Assunto: Pós para preparo (refresco, gelatina, pudim, bolos, pão de queijo, pizza e sorvete) Total: 1
Assunto: Pratos prontos/pré preparados (tortas, pão de queijo, carnes recheadas cruas tipo marinados, nugets, salgadinhos, coxinhas, bolinhas de queijos e outros, pratos)
Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto.
Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto. Total: 1
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido) Total: 1
Problema: Oferta enganosa
Problema: Oferta enganosa Total: 1
Assunto: Pratos prontos/pré preparados (tortas, pão de queijo, carnes recheadas cruas tipo marinados, nugets, salgadinhos, coxinhas, bolinhas de queijos e outros, pratos Total: 3
Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local)
Problema: Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.)
Problema: Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.) Total: 1
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1
Problema: Presença de sujidades, larvas e objetos estranhos.
Problema: Presença de sujidades, larvas e objetos estranhos. Total: 1
Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local) Total: 3
Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do
Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto.
Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto. Total: 1
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)
Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido) Total: 3
Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do Total: 4
Assunto: Ticket (vale refeição, alimentação e leite)

Problema: Não fornecimento de contra vale

Problema: Não fornecimento de contra vale Total: 1

Assunto: Ticket (vale refeição, alimentação e leite) Total: 1

Assunto: Venda por Internet

Problema: Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.)

Problema: Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.) Total: 1

Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido)

Problema: Má prestação de serviço (recusa, mau atendimento, sonegação de mercadoria, venda casada, entrega diferente do pedido) Total: 1

Assunto: Venda por Internet Total: 2

Área: Alimentos Total: 32

Área: Assuntos Financeiros

Assunto: Banco comercial

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 2

Problema: Calculo de antecipação de prestação

Problema: Calculo de antecipação de prestação Total: 3

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros Total: 3

Problema: CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo.

Problema: CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo. Total: 1

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 152

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 2

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 15

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 38

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 49

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 5

Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)

Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.) Total: 6

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 12

Problema: Fila em Banco

Problema: Fila em Banco Total: 22

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 8

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 10

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 8

Problema: Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)

Problema: Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada) Total: 1

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 2

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc. Total: 1

Problema: Roubo de cartão

Problema: Roubo de cartão Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 11

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 4

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 4

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 76

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 3

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 11

Assunto: Banco comercial Total: 450

Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.)

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 11

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 1

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 14

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 1

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 1

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 1

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc. Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.) Total: 33

Assunto: Cartão de Crédito

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 4

Problema: Calculo de antecipação de prestação

Problema: Calculo de antecipação de prestação Total: 1

Problema: Calculo de prestação em atraso

Problema: Calculo de prestação em atraso Total: 2

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros Total: 6

Problema: Calculo do prêmio (seguros)
Problema: Calculo do prêmio (seguros) Total: 1
Problema: CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo.
Problema: CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo. Total: 1
Problema: Cobrança indevida.
Problema: Cobrança indevida. Total: 189
Problema: Cobrança vexatória/difamatória
Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 5
Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito
Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 11
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)
Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 35
Problema: Crédito Consignado
Problema: Crédito Consignado Total: 6
Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação
Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 7
Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)
Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.) Total: 5
Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)
Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 5
Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura
Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 31
Problema: Não entrega de copia do contrato
Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 2
Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos
Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 4
Problema: Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)
Problema: Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada) Total: 1
Problema: Não pagamento de indenização
Problema: Não pagamento de indenização Total: 1
Problema: Publicidade enganosa
Problema: Publicidade enganosa Total: 2
Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.
Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc. Total: 2
Problema: Retirada de credito sem comunicação previa.
Problema: Retirada de credito sem comunicação previa. Total: 3
Problema: Roubo de cartão
Problema: Roubo de cartão Total: 5
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 19
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 1
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)
Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 14
Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)
Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 3
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 74

Problema: Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)

Problema: Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.) Total: 8

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 3

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 3

Problema: Valor da multa

Problema: Valor da multa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Cartão de Crédito Total: 456

Assunto: Cartão de Loja

Problema: Calculo de antecipação de prestação

Problema: Calculo de antecipação de prestação Total: 1

Problema: Calculo de prestação em atraso

Problema: Calculo de prestação em atraso Total: 2

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros Total: 2

Problema: CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo.

Problema: CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo. Total: 4

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 99

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 6

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 8

Problema: Discordância quanto as avarias

Problema: Discordância quanto as avarias Total: 2

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 1

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 5

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 3

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc. Total: 1

Problema: Roubo de cartão

Problema: Roubo de cartão Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 5

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 20

Problema: Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)

Problema: Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.) Total: 1

Assunto: Cartão de Loja Total: 166

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)

Problema: Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos) Total: 1

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS Total: 3

Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes

Problema: Calculo de prestação em atraso

Problema: Calculo de prestação em atraso Total: 1

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 6

Problema: Desistência de consorcio

Problema: Desistência de consorcio Total: 4

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada) Total: 2

Problema: Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)

Problema: Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra) Total: 2

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc. Total: 1

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes Total: 19

Assunto: Consórcio de Motocicletas

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Desistência de consorcio

Problema: Desistência de consorcio Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral)

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral) Total: 1

Assunto: Consórcio de Motocicletas Total: 4

Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Desistência de consorcio

Problema: Desistência de consorcio Total: 2

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral)

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral) Total: 1

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.

Problema: Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc. Total: 1

Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis Total: 5

Assunto: Consórcio Imobiliário

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Desistência de consorcio

Problema: Desistência de consorcio Total: 1

Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)

Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Transferencia de cota

Problema: Transferencia de cota Total: 2

Assunto: Consórcio Imobiliário Total: 7

Assunto: Corretora de Seguros

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral)

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral) Total: 1

Assunto: Corretora de Seguros Total: 2

Assunto: Empresa de Cobrança

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 13

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 3

Problema: Discordância quanto as avarias

Problema: Discordância quanto as avarias Total: 1

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 3

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 3

Assunto: Empresa de Cobrança Total: 24

Assunto: Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareaassunto Não Relativos ao Valor de Resgate)

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 2

Assunto: Empresa Privada / Montepio Pecúlio (tbareaassunto Não Relativos ao Valor de Resgate) Total: 2

Assunto: Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros Total: 1

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 3

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 1

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito Total: 3

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Assunto: Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo Total: 12

Assunto: Financeira

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 4

Problema: Cálculo de prestação em atraso

Problema: Cálculo de prestação em atraso Total: 2

Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros

Problema: Cálculo de prestação/taxa de juros Total: 3

Problema: Cobrança de honorários advocatícios, despesa de cobrança

Problema: Cobrança de honorários advocatícios, despesa de cobrança Total: 1

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 77

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 1

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito Total: 4

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 30

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 25

Problema: Falha bancária (cheques, ordem de pagamento, etc.)

Problema: Falha bancária (cheques, ordem de pagamento, etc.) Total: 1

Problema: Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)

Problema: Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos) Total: 2

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 2

Problema: Não entrega de cópia do contrato

Problema: Não entrega de cópia do contrato Total: 8

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 7

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada) Total: 2

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 2

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 4

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 34

Problema: Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)

Problema: Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.) Total: 1

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 3

Problema: Valor da multa

Problema: Valor da multa Total: 1

Assunto: Financeira Total: 214

Assunto: Leasing

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros Total: 1

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 1

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 2

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 4

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 2

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 8

Assunto: Leasing Total: 20

Assunto: Outros Contratos

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 2

Problema: Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)

Problema: Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor) Total: 1

Problema: Calculo de antecipação de prestação

Problema: Calculo de antecipação de prestação Total: 2

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 161

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 17

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 91

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 34

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 4

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 12

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 7

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada) Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 2

Problema: Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)

Problema: Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra) Total: 1

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 3

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 19

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 4

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 3

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 26

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 1

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 2

Problema: Valor de reajuste (mensalidade)

Problema: Valor de reajuste (mensalidade) Total: 1

Assunto: Outros Contratos Total: 397

Assunto: Outros Seguros

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 20

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 4

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 1

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral)

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral) Total: 3

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 1

Assunto: Outros Seguros Total: 32

Assunto: Seguro

Problema: Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de crédito (não entrega, atualização, valor menor)

Problema: Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de crédito (não entrega, atualização, valor menor) Total: 1

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 40

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 6

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral)

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral) Total: 2

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 2

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 2

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral)

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral) Total: 4

Problema: Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)

Problema: Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra) Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 6

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 1

Assunto: Seguro Total: 66

Assunto: Seguro de Automóvel

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 3

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral)

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Assunto: Seguro de Automóvel Total: 6

Assunto: Seguro de Vida

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 4

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral)

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral) Total: 1

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Seguro de Vida Total: 9

Assunto: Seguro Residencial

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 1

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral)

Problema: Discordância na indenização (seguros em geral) Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral)

Problema: Não pagamento de indenização (seguros em geral) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Seguro Residencial Total: 5

Assunto: Título de Capitalização

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Assunto: Título de Capitalização Total: 3

Assunto: Venda Programada

Problema: Calculo de antecipação de prestação

Problema: Calculo de antecipação de prestação Total: 1

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)

Problema: Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada) Total: 2

Assunto: Venda Programada Total: 3

Área: Assuntos Financeiros Total: 1938

Área: Habitação

Assunto: Condomínio

Problema: Cobrança de despesas extraordinárias

Problema: Cobrança de despesas extraordinárias Total: 1

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta Total: 1

Assunto: Condomínio Total: 2

Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 1

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta Total: 2

Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras) Total: 3

Assunto: Locação

Problema: Cobrança de despesas extraordinárias

Problema: Cobrança de despesas extraordinárias Total: 3

Problema: Cobrança de honorários advocatícios extrajudicial

Problema: Cobrança de honorários advocatícios extrajudicial Total: 1

Problema: Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)

Problema: Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.) Total: 2

Problema: Convenção de condomínio (não cumprimento, votação, destituição de síndico, etc.)

Problema: Convenção de condomínio (não cumprimento, votação, destituição de síndico, etc.) Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 3

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 5

Problema: Fiador

Problema: Fiador Total: 2

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta Total: 5

Problema: Não devolução de caução

Problema: Não devolução de caução Total: 1

Problema: Não entrega do contrato

Problema: Não entrega do contrato Total: 1

Problema: Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias

Problema: Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias Total: 1

Problema: Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel

Problema: Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel Total: 1

Problema: Taxa de manutenção/conservação

Problema: Taxa de manutenção/conservação Total: 1

Assunto: Locação Total: 27

Assunto: Loteamento

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega da escritura

Problema: Não entrega da escritura Total: 1

Problema: Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel

Problema: Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel Total: 1

Assunto: Loteamento Total: 3

Assunto: Seguro

Problema: Não entrega do contrato

Problema: Não entrega do contrato Total: 1

Assunto: Seguro Total: 1

Assunto: Sociedade em conta de participação

Problema: Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)

Problema: Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado) Total: 1

Assunto: Sociedade em conta de participação Total: 1

Área: Habitação Total: 37

Área: Produtos

Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.)

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 2

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 6

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 4

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 13

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.) Total: 27

Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 3

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 5

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 6

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 6

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.) Total: 28

Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 1

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 4

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 3

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 5

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 13

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 14

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.) Total: 47

Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 6

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD) Total: 9

Assunto: Aparelho DVD

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 2

Assunto: Aparelho DVD Total: 2

Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 2

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 3

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 6

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 7

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 16

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 4

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar Total: 45

Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD) Total: 3

Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 6

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 8

Problema: Peso/volume/quantidade/tamanho

Problema: Peso/volume/quantidade/tamanho Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 9

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 3

Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.) Total: 31

Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.)

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.) Total: 2

Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 16

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 49

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 22

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 23

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 2

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 3

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 9

Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.) Total: 129

Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.) Total: 5

Assunto: Artigos de Enxoval (Cama / Mesa e Banho)

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Assunto: Artigos de Enxoval (Cama / Mesa e Banho) Total: 5

Assunto: Bicicletas

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Bicicletas Total: 4

Assunto: Brinquedos

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Brinquedos Total: 6

Assunto: Camping / Náutica / Pesca / (Barraca, Lampião, Barco, Vela, Motor, Anzol, Vara, Jet Ski)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Assunto: Camping / Náutica / Pesca / (Barraca, Lampião, Barco, Vela, Motor, Anzol, Vara, Jet Ski) Total: 2

Assunto: Carpete / Tapete (Nylon, Madeira)

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Carpete / Tapete (Nylon, Madeira) Total: 2

Assunto: Carro Importado

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 4

Assunto: Carro Importado Total: 7

Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) Total: 2

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 3

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 8

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora) Total: 20

Assunto: Carro Usado

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) Total: 1

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) Total: 10

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 7

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 2

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 9

Problema: Produto causou danos materiais

Problema: Produto causou danos materiais Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 23

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Assunto: Carro Usado Total: 59

Assunto: Cartões de descontos

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Assunto: Cartões de descontos Total: 1

Assunto: Charutaria (Cigarro, Tabaco, Cachimbo, Etc.)

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 1

Assunto: Charutaria (Cigarro, Tabaco, Cachimbo, Etc.) Total: 1

Assunto: Colchão

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 4

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 6

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 8

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 15

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Assunto: Colchão Total: 38

Assunto: Combustível Automotivo (Gasolina, Álcool, Diesel, Gás)

Problema: Acidente de Consumo (produto causou danos pessoais)

Problema: Acidente de Consumo (produto causou danos pessoais) Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 1

Assunto: Combustível Automotivo (Gasolina, Álcool, Diesel, Gás) Total: 3

Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede Total: 1

Assunto: Eletrodoméstico Importado

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 3

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 1

Assunto: Eletrodoméstico Importado Total: 6

Assunto: Eletroeletrônico Importado

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 3

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 3

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 6

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 8

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Eletroeletrônico Importado Total: 25

Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Liquidificador, Esprededor de Frutas, Etc.)

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 6

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Liquidificador, Esprededor de Frutas, Etc.) Total: 13

Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pincel, Etc.)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pincel, Etc.) Total: 4

Assunto: Fogão e Microondas

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 1

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 3

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 7

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 15

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Assunto: Fogão e Microondas Total: 35

Assunto: Fósforo

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Fósforo Total: 1

Assunto: Geladeira e Freezer

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) Total: 1

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 7

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 2

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 4

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 8

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 29

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Geladeira e Freezer Total: 56

Assunto: Internet

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 10
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 20
Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)
Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1
Problema: Não entrega/demora na entrega do produto
Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 4
Problema: Produto com vício
Problema: Produto com vício Total: 8
Problema: Produto entregue diferente do pedido
Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1
Problema: Publicidade enganosa
Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Internet Total: 45

Assunto: Luminárias/lâmpadas

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta
Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1
Problema: Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)
Problema: Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) Total: 1
Problema: Produto com vício
Problema: Produto com vício Total: 1
Problema: Produto entregue incompleto
Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Luminárias/lâmpadas Total: 4

Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)
Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 2
Problema: Falta de peça de reposição
Problema: Falta de peça de reposição Total: 1
Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)
Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1
Problema: Não entrega/demora na entrega do produto
Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 11
Problema: Produto com vício
Problema: Produto com vício Total: 17
Problema: Produto entregue diferente do pedido
Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora Total: 34

Assunto: Máquinas e Equipamentos

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)
Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 1
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2
Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)
Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1
Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 10

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Máquinas e Equipamentos Total: 17

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 3

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 9

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 9

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex) Total: 30

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 2

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.) Total: 5

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clips, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.)

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clips, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.) Total: 4

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) Total: 2

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 2

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 4

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 8

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 19

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática Total: 39

Assunto: Motos

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) Total: 3

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 3

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 4

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 5

Assunto: Motos Total: 18

Assunto: Móveis (outros)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 4

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 3

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 5

Problema: Produto causou danos materiais

Problema: Produto causou danos materiais Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 6

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Assunto: Móveis (outros) Total: 25

Assunto: Móveis Para Banheiro

Problema: Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)

Problema: Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 5

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Móveis Para Banheiro Total: 8

Assunto: Móveis Para Cozinha

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 2

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 3

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 8

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 12

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 3

Assunto: Móveis Para Cozinha Total: 33

Assunto: Móveis Para Quarto

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 3

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 2

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 3

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 14

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 13

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Assunto: Móveis Para Quarto Total: 40

Assunto: Móveis Para Sala

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 2

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 2

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 4

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 12

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 11

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 8

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Móveis Para Sala Total: 44

Assunto: Outros Produtos Importados

Problema: Acidente de Consumo (produto causou danos pessoais)

Problema: Acidente de Consumo (produto causou danos pessoais) Total: 1

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)

Problema: Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) Total: 1

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 3

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 3

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 3

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 6

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 8

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Assunto: Outros Produtos Importados Total: 30

Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem Total: 3

Assunto: Pneu

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 3

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 2

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 5

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Pneu Total: 15

Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 1

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 4

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 2

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 10

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 7

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros) Total: 35

Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur) Total: 3

Assunto: Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço)

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta

Problema: Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 4

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Produtos Doméstico (Escada, Balança, Overloque, Máquina de Costura / Tricô, Vassoura, Escova, Rodo, Saco de Lixo, Palha de Aço) Total: 9

Assunto: Purificador de Água / Filtro

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Purificador de Água / Filtro Total: 7

Assunto: Seguro

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 7

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 4

Assunto: Seguro Total: 12

Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 4

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 12

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 8

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 11

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 28

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 13

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 95

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 6

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 5

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 3

Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) Total: 186

Assunto: Telemarketing

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Telemarketing Total: 2

Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 4

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 4

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 1

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 7

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 27

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser Total: 49

Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal Total: 2

Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)

Problema: Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) Total: 2

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 10

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra) Total: 9

Problema: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 4

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 17

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 12

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 3

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 3

Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas) Total: 68

Área: Produtos Total: 1384

Área: Saúde

Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório)

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 3

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 1

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 1

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 3

Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório) Total: 8

Assunto: Aparelhos de ginástica

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inaccessibilidade aos deficientes) Total: 1

Assunto: Aparelhos de ginástica Total: 1

Assunto: Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 1

Assunto: Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas Total: 1

Assunto: Clínica Geriátrica (Casa de Repouso / Internato / Similares)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Clínica Geriátrica (Casa de Repouso / Internato / Similares) Total: 1

Assunto: Clínica Veterinária

Problema: Falta de assistência técnica/garantia

Problema: Falta de assistência técnica/garantia Total: 1

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Clínica Veterinária Total: 4

Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 5

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 1

Problema: Negativa de Cobertura

Problema: Negativa de Cobertura Total: 2

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 6

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Reajuste sem previsão contratual

Problema: Reajuste sem previsão contratual Total: 1

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 2

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 4

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica Total: 24

Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 2

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 1

Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu Total: 3

Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza)

Problema: Danos materiais ao consumidor

Problema: Danos materiais ao consumidor Total: 1

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 1

Problema: Produto adulterado quanto a cor/odor/sabor/tamanho/aspecto

Problema: Produto adulterado quanto a cor/odor/sabor/tamanho/aspecto Total: 1

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 3

Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza) Total: 7

Assunto: Farmácia / Drogeria

Problema: Danos materiais ao consumidor

Problema: Danos materiais ao consumidor Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Farmácia / Drogaria Total: 5

Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica

Problema: Falta de assistência técnica/garantia

Problema: Falta de assistência técnica/garantia Total: 1

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 1

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 1

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 1

Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica Total: 6

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado)

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 1

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado) Total: 2

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado)

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos

Problema: Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos Total: 1

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado) Total: 3

Assunto: Óticas (Lentes / Óculos)

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 1

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)

Problema: SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 1

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 2
Assunto: Óticas (Lentes / Óculos) Total: 5
Assunto: Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico)
Problema: Não cumprimento à oferta
Problema: Não cumprimento à oferta Total: 2
Assunto: Outros Profissionais Liberais (Esteticista / Massagista / Farmacêutico) Total: 2
Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção)
Problema: Não cumprimento à oferta
Problema: Não cumprimento à oferta Total: 1
Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)
Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 1
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)
Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 1
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)
Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 1
Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção) Total: 4
Assunto: Plano de saúde NÃO regulamentado
Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)
Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 1
Problema: Reajuste anual
Problema: Reajuste anual Total: 1
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)
Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1
Assunto: Plano de saúde NÃO regulamentado Total: 3
Assunto: Plano de saúde regulamentado
Problema: Danos materiais ao consumidor
Problema: Danos materiais ao consumidor Total: 1
Problema: Descredenciamento
Problema: Descredenciamento Total: 1
Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)
Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia) Total: 2
Problema: Não cumprimento à oferta
Problema: Não cumprimento à oferta Total: 5
Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)
Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 5
Problema: Preço do produto/serviço
Problema: Preço do produto/serviço Total: 3
Problema: Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado
Problema: Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado Total: 3
Problema: Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária)
Problema: Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) Total: 4
Problema: Reajuste sem previsão contratual
Problema: Reajuste sem previsão contratual Total: 1
Problema: Recusa/mau atendimento
Problema: Recusa/mau atendimento Total: 2
Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde
Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 3

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 10

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Plano de saúde regulamentado Total: 43

Assunto: Plano Odontológico

Problema: Danos pessoais ao consumidor

Problema: Danos pessoais ao consumidor Total: 1

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 8

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 3

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 4

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 4

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 5

Assunto: Plano Odontológico Total: 29

Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiênico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental /

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiênico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental / Total: 1

Assunto: Produtos Correlatos (Preservativo / Gaze / Esparadrapo / Curativo Adesivo / Agulha / Seringa / Termômetro / Inalador / Cotonetes)

Problema: Desabastecimento de produto

Problema: Desabastecimento de produto Total: 1

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 1

Assunto: Produtos Correlatos (Preservativo / Gaze / Esparadrapo / Curativo Adesivo / Agulha / Seringa / Termômetro / Inalador / Cotonetes) Total: 3

Assunto: Profissional Liberal - Dentista

Problema: Danos pessoais ao consumidor

Problema: Danos pessoais ao consumidor Total: 1

Problema: Falta de assistência técnica/garantia

Problema: Falta de assistência técnica/garantia Total: 2

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 5

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 2

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)

Problema: Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) Total: 3

Problema: Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado

Problema: Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado Total: 2

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 5

Problema: Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço

Problema: Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço Total: 1

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 4

Assunto: Profissional Liberal - Dentista Total: 27

Assunto: Seguro

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Assunto: Seguro Total: 1

Assunto: Seguro Saúde

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Assunto: Seguro Saúde Total: 2

Assunto: Telemarketing

Problema: Venda irregular de produto (sem receita/prescrição medica)

Problema: Venda irregular de produto (sem receita/prescrição medica) Total: 1

Assunto: Telemarketing Total: 1

Área: Saúde Total: 186

Área: Serviços Essenciais

Assunto: Água / Esgoto

Problema: Baixa Renda

Problema: Baixa Renda Total: 2

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 1

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 253

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 8

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 215

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 4

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 3

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 29

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 10

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Água / Esgoto Total: 540

Assunto: Cemitério

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Assunto: Cemitério Total: 7

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 66

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 2

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 7

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 55

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 4

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) Total: 1

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 13

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 11

Problema: Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Energia Elétrica Total: 166

Assunto: Funerária

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Assunto: Funerária Total: 1

Assunto: Gás Encanado

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 2

Assunto: Gás Encanado Total: 8

Assunto: Serviços Postais

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Serviços Postais Total: 4

Assunto: Telefonia Celular

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 1

Problema: Cobrança de embalagem (sacolas)

Problema: Cobrança de embalagem (sacolas) Total: 1

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 523

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 12

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 82

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 3

Problema: Desbloqueio de aparelho

Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 2

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 12

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 3

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 277

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 6

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 2

Problema: Portabilidade numérica

Problema: Portabilidade numérica Total: 9

Problema: Publicidade abusiva.

Problema: Publicidade abusiva. Total: 2

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 5

Problema: Roubo/furto

Problema: Roubo/furto Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 30

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 70

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 6

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 136

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 2

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 19

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 71

Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade

Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade Total: 4

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 16

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 22

Assunto: Telefonia Celular Total: 1318

Assunto: Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.) Total: 1

Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)

Problema: Clonagem

Problema: Clonagem Total: 2

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 130

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 8

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Desbloqueio de aparelho

Problema: Desbloqueio de aparelho Total: 2

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 2

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 2

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 71

Problema: Portabilidade numérica

Problema: Portabilidade numérica Total: 7

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 4

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 6

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 13

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 35

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 13

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 3

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 4

Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total: 307

Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas) Total: 5

Assunto: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 5

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 2

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 3

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 3

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 4

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 8

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 3

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 2

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.) Total: 38

Área: Serviços Essenciais Total: 2395

Área: Serviços Privados

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 6

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 3

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes Total: 13

Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 13

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 13

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 3

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 9

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 2

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 5

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 3

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 8

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 7

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 7

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 2

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) Total: 78

Assunto: Assistência Técnica

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 4

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 3

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 7

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 2

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 5

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 4

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 6

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 7

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 18

Assunto: Assistência Técnica Total: 60

Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 9

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 3

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 3

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 2

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 6

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 3

Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola Total: 37

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS Total: 2

Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2

Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.) Total: 2

Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 3

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária)

Problema: SAC - Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 7

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 8

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 9

Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento Total: 37

Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.)

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.) Total: 9

Assunto: Curso de Informática

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Assunto: Curso de Informática Total: 6

Assunto: Curso de Línguas

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 3

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 4

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Assunto: Curso de Línguas Total: 12

Assunto: Cursos Livres Outros

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 9

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 9

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 5

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 3

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 4

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 6

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 2

Assunto: Cursos Livres Outros Total: 48

Assunto: Dedetizadora

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1

Assunto: Dedetizadora Total: 1

Assunto: Desentupidoras

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Desentupidoras Total: 6

Assunto: Despachante

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Assunto: Despachante Total: 1

Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 5

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.) Total: 11

Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 52

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 10

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 7

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 24

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 2

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 4

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 17

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 15

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 3

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior) Total: 142

Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 4

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 4

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 3

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 3

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 3

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 2

Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) Total: 24

Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.)

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.) Total: 1

Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 4

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 2

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 2

Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.) Total: 11

Assunto: Foto / Vídeo / Som

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 3

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 4

Assunto: Foto / Vídeo / Som Total: 16

Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.)

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.

Problema: Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 2

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 1

Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.) Total: 7

Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 40

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 7

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 2

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento. Total: 19

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)

Problema: SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro) Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 15

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 3

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 13

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 5

Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet) Total: 109

Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização Total: 2

Assunto: Lavanderia / Tinturaria

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Assunto: Lavanderia / Tinturaria Total: 1

Assunto: Leiloeiro

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Assunto: Leiloeiro Total: 1

Assunto: Mudanças

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.

Problema: Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. Total: 1

Assunto: Mudanças Total: 1

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 1

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 3

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 7

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 6

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia) Total: 27

Assunto: Plano de Assistência Funerária

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 2

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 1

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 3

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Assunto: Plano de Assistência Funerária Total: 8

Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto)

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça. Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto) Total: 5

Assunto: Seguro

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 5

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 1

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 4

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 2

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 9

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 1

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 9

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei

Problema: Serviço em desacordo com norma/lei Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 2

Assunto: Seguro Total: 45

Assunto: Serviços de Marcenaria

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 2

Assunto: Serviços de Marcenaria Total: 7

Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.)

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 2

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 5

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.) Total: 11

Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço Total: 1

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 2

Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura Total: 3

Assunto: Serviços de Vidraçaria

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 1

Assunto: Serviços de Vidraçaria Total: 4

Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.) Total: 1

Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)

Problema: Clonagem

Problema: Clonagem Total: 1

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 47

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 6

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) Total: 1

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 1

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 25

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado

Problema: Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado Total: 1

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 1

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)

Problema: SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) Total: 2

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 4

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)

Problema: SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) Total: 18

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 3

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 5

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

Problema: Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 2

Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.) Total: 119

Área: Serviços Privados Total: 868

Unidade: PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA Total: 6840

Total Geral - PROCON LONDRINA : 6840