



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2020

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2020/2019	2020	2019	2018	2017	2016
ATENDIMENTO PESSOAL	-61,56%	6.114	15.904	15.935	15.210	19.757
ATENDIMENTO TELEFÔNICO ⁵	39,17%	11.040	7.933	8.515	6.339	7.308
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	204,37%	10.872	3.572	3.614	3.474	3.337
TOTAL GERAL	2,25%	28.026	27.409	28.064	25.023	30.402

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) As Audiências de Conciliação estão suspensas em virtude da Pandemia.

5) A partir de 2016, houve uma mudança na fórmula de apuração de atendimentos telefônicos, passando a ser contados somente as ligações efetivamente atendidas.

Foram arquivados/resolvidos até o presente momento 4.372 (quatro mil trezentos e setenta e dois) processos, o que representa um índice de 84,17% do total de atendimentos registrados no ano de 2020.

Estão computadas no índice acima as demandas arquivadas a pedido dos consumidores ou por decurso de prazo, situação que contempla os processos que foram arquivados em razão da ausência de manifestação dos consumidores, seja por ter sido atendido seu pedido ou por desinteresse na continuidade do processo.

REGISTROS POR ÁREA	2020/2019	2020	2019
ALIMENTOS	25,00%	40	32
ASSUNTOS FINANCEIROS	-23,79%	1.477	1.938
HABITAÇÃO	10,81%	41	37
PRODUTOS	-5,56%	1.307	1.384
SAÚDE	-10,22%	167	186
SERVIÇOS ESSENCIAIS	-51,52%	1.161	2.395
SERVIÇOS PRIVADOS	15,32%	1.001	868
TOTAL	-24,06%	5.194	6.840

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2020	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: ASSUNTOS FINANCEIROS			
BANCO COMERCIAL	491	33,24%	9,45%
CARTÃO DE CRÉDITO	289	19,57%	5,56%
FINANCEIRA	221	14,96%	4,25%
DEMAIS ASSUNTOS	476	32,23%	9,16%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.001	67,77%	19,27%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.477		
ÁREA: PRODUTOS			
TELEFONE (Convencional, Celular, Interfone, etc)	153	11,71%	2,95%
VESTUÁRIO (Calçado/Roupa)	81	6,20%	1,56%
MÓVEIS PARA SALA	70	5,36%	1,35%
DEMAIS ASSUNTOS	1.003	76,74%	19,31%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	304	23,26%	5,85%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.307		
ÁREA: SERVIÇOS ESSENCIAIS			
TELEFONIA CELULAR	590	50,82%	11,36%
ÁGUA/ESGOTO	257	22,14%	4,95%
TELEFONIA FIXA	131	11,28%	2,52%
DEMAIS ASSUNTOS	183	15,76%	3,52%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	978	84,24%	18,83%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.161		



PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

ASSUNTOS FINANCEIROS	1.477	PRODUTOS	1.307	SERVIÇOS ESSENCIAIS	1.161
BANCO COMERCIAL	491	TELEFONE	153	TELEFONIA CELULAR	590
Cobrança indevida	134	Produto com vício	69	Cobrança indevida/abusiva	217
Crédito Consignado	129	Não entrega, demora na entrega do produto	23	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	162
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	38	Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	16	Contrato - Rescisão/alteração unilateral	51
CARTÃO DE CRÉDITO	289	VESTUÁRIO	81	ÁGUA/ESGOTO	257
Cobrança indevida	130	Não entrega, demora na entrega do produto	24	Cobrança indevida/abusiva	124
SAC - Resolução de demandas (ausência de	43	Desistência de	18	Dúvida sobre	90
Lançamento Não Reconhecido na Fatura	24	Produto com vício	13	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata	13
FINANCEIRA	221	MÓVEIS PARA SALA	70	TELEFONIA FIXA	131
Cobrança indevida	68	Produto com vício	28	Cobrança indevida/abusiva	49
Crédito Consignado	46	Não entrega/demora na entrega do produto	25	Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	35
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	30	Produto entregue diferente do pedido	5	SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	15

OBSERVAÇÕES:

1) MÉDIA DE ATENDIMENTOS DIÁRIOS REALIZADOS: 110



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2020

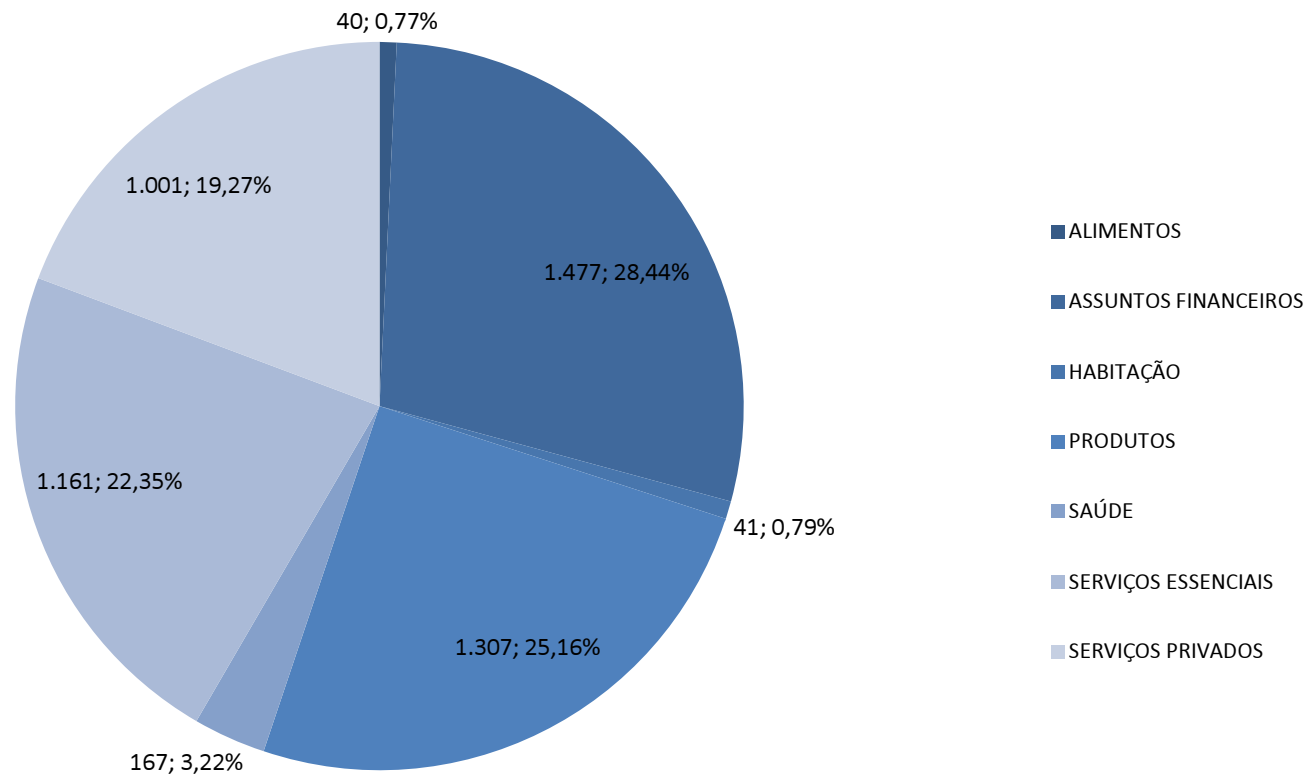
PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2020/2019	2020	2019	2018	2017	2016
AUTO DE INFRAÇÃO	-61,31%	142	367	469	89	102
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	-	0	0	0	0	28
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	-79,82%	23	114	327	77	108
DECISÕES ADMINISTRATIVAS	-28,18%	78	79	110	144	222
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	-	0	0	1	1	7



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina



Grupos Estatísticos

Unidade: PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA

Área: Alimentos

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

Problema: Oferta enganosa

Problema: Oferta enganosa Total: 1

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

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

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

Assunto: Água

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

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

Assunto: Água Total: 1

Assunto: Alimentos nutraceuticos (alimentos com finalidade terapêutica)

Problema: Oferta enganosa

Problema: Oferta enganosa Total: 1

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

Assunto: Bares, Docerias, Chopperias, Casas Noturnas e Afins

Problema: Alteração de odor, sabor e aspecto.

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

Assunto: Bares, Docerias, Chopperias, Casas Noturnas e Afins Total: 1

Assunto: Bebidas Alcoólicas

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

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

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

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Bebidas Alcoólicas Total: 4

Assunto: Café

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

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

Assunto: Café Total: 1

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

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

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

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

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS

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

Problema: Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.) Total: 1
Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS Total: 1
Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons)
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
Assunto: Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons) Total: 2
Assunto: Doces prontos (frutas em calda, cristalizadas, em geleias ou pastas, sorvetes, bala, suspiro, docinhos para festas enlatados, cristais de gengibre).
Problema: Presença de sujidades, larvas e objetos estranhos.
Problema: Presença de sujidades, larvas e objetos estranhos. 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: 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
Assunto: Frutas e hortaliças (legumes, verduras, cebola e cabeça de alho in natura, embaladas com atmosfera modificada ou outro sistema de conservação) Total: 2
Assunto: Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 2
Assunto: Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz) Total: 2
Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light)
Problema: Oferta enganosa
Problema: Oferta enganosa Total: 1
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1
Assunto: Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light) Total: 2
Assunto: Massas
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: 2
Assunto: Massas Total: 2
Assunto: Ovos
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1
Assunto: Ovos 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: Peso, volume e quantidade
Problema: Peso, volume e quantidade 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: 1
Assunto: Refrigerantes (normal, dietético e light)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.)
Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 1
Assunto: Refrigerantes (normal, dietético e light) Total: 1
Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local)
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

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

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local) Total: 5

Assunto: Suco (concentrado, prontos para beber, gelatina em floquinhos)

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

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

Assunto: Suco (concentrado, prontos para beber, gelatina em floquinhos) Total: 1

Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do

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: 2

Problema: Não fornecimento de contra vale

Problema: Não fornecimento de contra vale Total: 1

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

Problema: Preço (abusivo, remarcado, falta, etc.) Total: 4

Assunto: Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do Total: 7

Assunto: Venda por Internet

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: 1

Área: Alimentos Total: 40

Área: Assuntos Financeiros

Assunto: Banco comercial

Problema: Calculo de antecipação de prestação

Problema: Calculo de antecipação de prestação Total: 2

Problema: Calculo de prestação em atraso

Problema: Calculo de prestação em atraso Total: 1

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

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

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: 134

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: 11

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

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 34

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 129

Problema: Desistência de consorcio

Problema: Desistência de consorcio Total: 1

Problema: Discordância quanto as avarias

Problema: Discordância quanto as avarias Total: 1

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 20

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

Problema: Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.) Total: 12

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

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 19

Problema: Fila em Banco

Problema: Fila em Banco Total: 8

Problema: Fundo de reserva

Problema: Fundo de reserva Total: 1

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 6

Problema: Limitação de horário de pagamento

Problema: Limitação de horário de pagamento Total: 1

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 5

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 11

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

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Retirada de crédito sem comunicação previa.

Problema: Retirada de crédito sem comunicação previa. Total: 1

Problema: Roubo de cartão

Problema: Roubo de cartão 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: 11

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: 4

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

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 10

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: 5

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: 38

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: 2

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 2

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 8

Problema: Transferencia de cota

Problema: Transferencia de cota Total: 2

Problema: Valor de reajuste (mensalidade)

Problema: Valor de reajuste (mensalidade) Total: 1

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Banco comercial Total: 491

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

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 4

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: 7

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

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

Problema: Não comunicação de negatavacao

Problema: Não comunicação de negatavacao 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: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 1

Assunto: Banco de Dados (SPC - SERASA - ETC.) Total: 20

Assunto: Cartão de Crédito

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 1

Problema: Calculo de prestação em atraso

Problema: Calculo de prestação em atraso Total: 1

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros Total: 5

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 130

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 3

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 7

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

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 20

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 9

Problema: Desistência de consorcio

Problema: Desistência de consorcio Total: 1

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 3

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

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

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

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 2

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 24

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 1

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Retirada de credito sem comunicação previa.

Problema: Retirada de credito sem comunicação previa. Total: 1

Problema: Roubo de cartão

Problema: Roubo de cartão Total: 7

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: 7

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: 9

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: 43

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.

Problema: Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada. Total: 2

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Cartão de Crédito Total: 289

Assunto: Cartão de Loja

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 67

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: 3

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

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 12

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação Total: 4

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: 5

Problema: Não comunicação de negativacao

Problema: Não comunicação de negativacao Total: 1

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 1

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

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa 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: Roubo de cartão

Problema: Roubo de cartão Total: 2

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: 5

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: 6

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 2

Problema: Valor da multa

Problema: Valor da multa Total: 1

Assunto: Cartão de Loja Total: 117

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS

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: CARTÕES DE DESCONTOS Total: 1

Assunto: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes

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: 4

Problema: Desistência de consórcio

Problema: Desistência de consórcio Total: 1

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

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

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: 1

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

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

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

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: Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes Total: 14

Assunto: Consórcio de Caminhões

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

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

Assunto: Consórcio de Caminhões Total: 1

Assunto: Consórcio de Motocicletas

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: 1

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

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, 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

Assunto: Consórcio de Motocicletas Total: 4

Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis

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: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Consórcio de Outros Bens - Móveis Duráveis Total: 3

Assunto: Consórcio Imobiliário

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: 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: 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

Assunto: Consórcio Imobiliário Total: 5

Assunto: Corretora de Seguros

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Assunto: Corretora de Seguros Total: 1

Assunto: Empresa de Cobrança

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 15

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

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

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

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

Problema: Limitação de horário de pagamento

Problema: Limitação de horário de pagamento Total: 1

Problema: Não comunicação de negativacao

Problema: Não comunicação de negativacao Total: 1

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

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa 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

Problema: Valor da multa

Problema: Valor da multa Total: 1

Assunto: Empresa de Cobrança Total: 31

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: 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 prestação/taxa de juros

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

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 8

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: 1

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

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) 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: 16

Assunto: Financeira

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 2

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: 1

Problema: Calculo de prestação/taxa de juros

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

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 68

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: 11

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

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

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 46

Problema: Envio de produto ou serviço sem previa solicitação

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

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

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

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

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 3

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 2

Problema: Não entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 5

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos Total: 2

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

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

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: 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: 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: 27

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: 3

Problema: Valor de reajuste (mensalidade)

Problema: Valor de reajuste (mensalidade) Total: 4

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Financeira Total: 221

Assunto: Leasing

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 4

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 1

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 1

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos

Problema: Não entrega de quitação/retenção de documentos 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: 5

Assunto: Leasing Total: 15

Assunto: Outros Contratos

Problema: Antecipação de Financiamento

Problema: Antecipação de Financiamento Total: 1

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: 1

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 77

Problema: Cobrança vexatória/difamatória

Problema: Cobrança vexatória/difamatória Total: 3

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito

Problema: Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito Total: 7

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

Problema: Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) Total: 49

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado Total: 18

Problema: Discordância quanto as avarias

Problema: Discordância quanto as avarias Total: 1

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

Problema: Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) Total: 6

Problema: Fila em Banco

Problema: Fila em Banco Total: 1

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura

Problema: Lançamento Não Reconhecido na Fatura Total: 2

Problema: Não comunicação de negativacao

Problema: Não comunicação de negativacao Total: 1

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: 1

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: Não pagamento de indenização (seguros em geral)

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

Problema: Publicidade abusiva

Problema: Publicidade abusiva Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa 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 - 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 - 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: 3

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: 11

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida

Problema: Transação Eletrônica Não Reconhecida Total: 5

Problema: Transferencia de cota

Problema: Transferencia de cota Total: 1

Problema: Valor da multa

Problema: Valor da multa Total: 1

Assunto: Outros Contratos Total: 207

Assunto: Outros Seguros

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 8

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

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

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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: Outros Seguros Total: 14

Assunto: Seguro

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 10

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 entrega de copia do contrato

Problema: Não entrega de copia do contrato Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 1

Assunto: Seguro Total: 17

Assunto: Seguro de Automóvel

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: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Assunto: Seguro de Automóvel Total: 3

Assunto: Seguro de Vida

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Problema: Crédito Consignado

Problema: Crédito Consignado 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: 3

Assunto: Seguro Residencial

Problema: Cobrança indevida.

Problema: Cobrança indevida. Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Assunto: Seguro Residencial Total: 2

Área: Assuntos Financeiros Total: 1477

Área: Habitação

Assunto: Condomínio

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: 1

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)

Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 2

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta

Problema: Não cumprimento do contrato/proposta Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Condomínio Total: 7

Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

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

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

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

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

Problema: Qualidade da construção (vícios, vazamentos, impermeabilização)

Problema: Qualidade da construção (vícios, vazamentos, impermeabilização) Total: 2

Assunto: Incorporação (Construtoras e Incorporadoras) Total: 7

Assunto: Locação

- Problema: Cobrança de despesas extraordinárias
- Problema: Cobrança de despesas extraordinárias Total: 2
- Problema: Cobrança de honorários advocatícios extrajudicial
- Problema: Cobrança de honorários advocatícios extrajudicial Total: 1
- Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança
- Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança Total: 1
- Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)
- Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 12
- Problema: Não cumprimento do contrato/proposta
- Problema: Não cumprimento do contrato/proposta Total: 1
- Problema: Não devolução de caução
- Problema: Não devolução de caução 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: Qualidade da construção (vícios, vazamentos, impermeabilização)
- Problema: Qualidade da construção (vícios, vazamentos, impermeabilização) Total: 1
- Problema: Reajuste (aluguel/prestação)
- Problema: Reajuste (aluguel/prestação) Total: 1
- Problema: Revisional de aluguel
- Problema: Revisional de aluguel Total: 1
- Problema: Saldo devedor
- Problema: Saldo devedor Total: 1

Assunto: Locação Total: 23

Assunto: Loteamento

- Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)
- Problema: Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.) Total: 3
- Problema: Não cumprimento do contrato/proposta
- Problema: Não cumprimento do contrato/proposta Total: 1

Assunto: Loteamento Total: 4

Área: Habitação Total: 41

Área: Produtos

- Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aguilha, fone de ouvido, bateria, etc.)
- 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: 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: 5
- 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: 6
- Problema: Não entrega/demora na entrega do produto
- Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 3

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 14

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Acessório para Aparelho Eletrônico/Pilha/Elétrico (Aglha, fone de ouvido, bateria, etc.) Total: 33

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: 2

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: 7

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Acessório Para Veículo (Alarme, Amortecedor, Câmbio, Buzina, Estofamento, Lâmpada, Bateria, etc.) Total: 21

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

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: 3

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 18

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: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Acessório Para Vestuário (Bolsa, Cinto, Chapéu, guarda-chuva, Jóia, Bijuteria, Luva, Etc.) Total: 34

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

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: 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

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD) Total: 8

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

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: 1

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

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

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: 6

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: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar Total: 31

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

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 enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Artigo de audiovisual (Fita Cassete, Disco, Fita de Vídeo, CD) Total: 4

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: 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: 8

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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: 4

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.) Total: 26

Assunto: Artigo de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, 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: 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 de Foto Imagem (Filme, Ampliador, Luneta, Flash, Máquina Fotográfica, Binóculos, Etc.) Total: 5

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: 4

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

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 18

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

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

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

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

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Artigo de Leitura (Formal, Jornal, Revista, Folheto, Livros, Etc.) Total: 40

Assunto: Artigo e Instrumento Musical (Cordas, Violão, Flautas, Etc.)

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 e Instrumento Musical (Cordas, Violão, Flautas, Etc.) Total: 3

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

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: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 4

Assunto: Artigo Esportivo / Lazer (Bola, Raquete, Rede, Cotoveleira, Arma, Baralho, Roleta, Etc.) Total: 7

Assunto: Artigo Para Festa (Bexiga, Máscara, Enfeites, Fogos, Balão, Etc.)

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Artigo Para Festa (Bexiga, Máscara, Enfeites, Fogos, Balão, Etc.) Total: 1

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

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: 1

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: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Artigos de Enxoval (Cama / Mesa e Banho) Total: 7

Assunto: Bicicletas

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

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

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: 7

Problema: Peso/volume/quantidade/tamanho

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

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Assunto: Bicicletas Total: 13

Assunto: Botijão de Gás

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: Peso/volume/quantidade/tamanho

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

Assunto: Botijão de Gás Total: 2

Assunto: Brinquedos

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: 10

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Brinquedos Total: 15

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

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: 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

Assunto: Carpete / Tapete (Nylon, Madeira) Total: 1

Assunto: Carro Importado

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

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

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Carro Importado Total: 2

Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora)

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

Problema: Compra de veiculo (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: 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: 6

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 3

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 12

Assunto: Carro Nacional Zero (Montadora) Total: 26

Assunto: Carro Usado

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

Problema: Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) Total: 5

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

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

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: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 1

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

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

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 20

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Carro Usado Total: 42

Assunto: Cartões de descontos

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Cartões de descontos Total: 1

Assunto: Colchão

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: 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: 8

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 15

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Colchão Total: 32

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

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: Não entrega/demora na entrega do produto

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

Problema: Peso/volume/quantidade/tamanho

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

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 5

Assunto: Combustível Automotivo (Gasolina, Álcool, Diesel, Gás) Total: 9

Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede

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: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 2

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Cortina / Persiana / Papel de Parede Total: 6

Assunto: Eletrodoméstico Importado

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 3

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 5

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Eletrodoméstico Importado Total: 9

Assunto: Eletroeletrônico Importado

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: 3

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Eletroeletrônico Importado Total: 11

Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Liquidificador, Espremedor 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: 8

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 14

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Eletroportáteis (Batedeira, Liquidificador, Esprededor de Frutas, Etc.) Total: 28

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: Não entrega/demora na entrega do produto

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

Problema: Peso/volume/quantidade/tamanho

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

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 3

Assunto: Ferramenta (Alicates, Cortador de Grama, Furadeira, Pá, Pincel, Etc.) Total: 7

Assunto: Fogão e Microondas

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: 2

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

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

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

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

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: 2

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 14

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Fogão e Microondas Total: 28

Assunto: Geladeira e Freezer

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

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

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: 8

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 30

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Assunto: Geladeira e Freezer Total: 46

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: 14
- Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)
- Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 32
- 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: 5
- Problema: Produto com vício
- Problema: Produto com vício Total: 10
- Problema: Produto entregue diferente do pedido
- Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2
- Problema: Publicidade enganosa
- Problema: Publicidade enganosa Total: 3

Assunto: Internet Total: 67

Assunto: Luminárias/lâmpadas

- Problema: Produto com vício
- Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Luminárias/lâmpadas Total: 1

Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora

- 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: 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: 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: 4
- Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória
- Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1
- Problema: Produto com vício
- Problema: Produto com vício Total: 20

Assunto: Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora Total: 32

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: 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: 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: 5

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 10

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: 1

Assunto: Máquinas e Equipamentos Total: 25

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: 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: Falta de peça de reposição

Problema: Falta de peça de reposição Total: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

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

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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: 5

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Material de Acabamento de Construção Pronto (Portão, Azulejos, Tintas, Pisos Para Revestimento, Paviflex) Total: 23

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: 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: 2

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Material de Construção (areia, cimento, tijolo, pregos, lajes, blocos, etc.) Total: 7

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

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

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

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Material de Escritório / Escola (Arquivo, Borracha, Clipes, Grampeador, Sulfite, Caderno, Caneta, Apontador, Etc.) Total: 2

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática

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: 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: 21

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 4

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 3

Assunto: Microcomputador / Produtos de Informática Total: 46

Assunto: Motos

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

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

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 5

Assunto: Motos Total: 7

Assunto: Móveis (outros)

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: 4

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

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

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 15

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 10

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Móveis (outros) Total: 41

Assunto: Móveis Para Banheiro

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

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

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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

Assunto: Móveis Para Banheiro Total: 4

Assunto: Móveis Para Cozinha

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: 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 causou danos materiais

Problema: Produto causou danos materiais 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: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 4

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Móveis Para Cozinha Total: 38

Assunto: Móveis Para Quarto

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: 2

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: 13

Problema: Peso/volume/quantidade/tamanho

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

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 18

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 4

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 5

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Móveis Para Quarto Total: 49

Assunto: Móveis Para Sala

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

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

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: 2

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 25

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 28

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 5

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 3

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Móveis Para Sala Total: 70

Assunto: Outros Produtos Importados

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

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

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: 7

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 5

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Outros Produtos Importados Total: 24

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

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 1

Assunto: Piscina (Fibra) / Sauna / Banheira de Hidromassagem Total: 1

Assunto: Pneu

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

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

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 5

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Pneu Total: 17

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: 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: 3

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: 18

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 7

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 1

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 1

Assunto: Produto de Uso Pessoal (Barbeador, Depilador, Secador, Outros) Total: 36

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

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto

Problema: Não entrega/demora na entrega do produto Total: 3

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 2

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 2

Assunto: Produtos de Decoração (Cinzeiro, Vasos, Abajur) Total: 7

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

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

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

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 4

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: 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: 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: Purificador de Água / Filtro Total: 6

Assunto: Seguro

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: 1

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: 2

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Seguro Total: 9

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: 16

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: 8

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)

Problema: Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) Total: 14

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: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 69

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 3

Problema: Produto entregue incompleto

Problema: Produto entregue incompleto Total: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 5

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 5

Assunto: Telefone (Convencional, Celular, Interfone, Etc.) Total: 153

Assunto: Telemarketing

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

Problema: Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) Total: 5

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Telemarketing Total: 6

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

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: Defeito/Risco à saúde e segurança

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança 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: 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: 25

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Assunto: Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser Total: 44

Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal

Problema: Desistência de compra (cancelamento de compra)

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

Assunto: Venda a Domicílio / Reembolso Postal Total: 2

Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas)

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

Problema: Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) Total: 3

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

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

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: 18

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: 24

Problema: Produto com vício

Problema: Produto com vício Total: 13

Problema: Produto entregue diferente do pedido

Problema: Produto entregue diferente do pedido Total: 7

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 7

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 2

Assunto: Vestuário (Calçado / Roupas) Total: 81

Área: Produtos Total: 1307

Área: Saúde

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

Problema: Danos pessoais ao consumidor

Problema: Danos pessoais ao consumidor Total: 2

Problema: Erro na elaboração de fórmula/produto em desacordo com a fórmula receita

Problema: Erro na elaboração de fórmula/produto em desacordo com a fórmula receita Total: 1

Problema: Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado

Problema: Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado Total: 1

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: 2

Assunto: Aparelho Corretivo (Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório) Total: 7

Assunto: Canil / Pet Shop / Outros Estabelecimentos Que Comercializam Animais

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Assunto: Canil / Pet Shop / Outros Estabelecimentos Que Comercializam Animais Total: 1

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia) Total: 1

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

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

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS Total: 2

Assunto: Clínica Veterinária

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 1

Assunto: Clínica Veterinária Total: 1

Assunto: Convênio de Assistência Médica / Odontológica

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia)

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio médico (guia) Total: 2

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta 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: 2

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Reajuste sem previsão contratual

Problema: Reajuste sem previsão contratual Total: 1

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, inaccessibilidade aos deficientes)

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

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: Convênio de Assistência Médica / Odontológica Total: 14

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: 1

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto 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: 2

Assunto: Cosméticos (Pó Facial / Talco / Creme e Loção de Beleza e de Barbear / Batom / Sombra / Bronzeadores / Protetor Solar / Depilador / Esmalte / Clareador e Tintu Total: 5

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

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: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

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

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: 2

Assunto: Estética (Clínica de Emagrecimento / Plástica / Implante de Cabelos / Salão de Beleza) Total: 11

Assunto: Farmácia / Drogaria

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

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

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: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/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: 2

Assunto: Farmácia / Drogaria Total: 7

Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia) Total: 1

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 1

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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

Assunto: Hospital / Pronto Socorro / Ambulatório / Clínica Médica Total: 4

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado)

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 2

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: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

Problema: Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida

Problema: Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida 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

Assunto: Medicamento Alopático (Manipulado / Industrializado) Total: 8

Assunto: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado)

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: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória

Problema: Procedimento de cobrança violenta/difamatória Total: 1

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

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: Medicamento Homeopático / Fitoterápico (Manipulado / Industrializado) Total: 9

Assunto: Óticas (Lentes / Óculos)

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: Óticas (Lentes / Óculos) Total: 1

Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção)

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: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Assunto: Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção) Total: 2

Assunto: Plano de saúde regulamentado

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)

Problema: Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia) Total: 1

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 1

Problema: Negativa de Cobertura

Problema: Negativa de Cobertura 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: 7

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Publicidade enganosa

Problema: Publicidade enganosa Total: 1

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: 1

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 5

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

Assunto: Plano de saúde regulamentado Total: 22

Assunto: Plano Odontológico

Problema: Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor)

Problema: Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor) Total: 2

Problema: Danos materiais ao consumidor

Problema: Danos materiais ao consumidor Total: 1

Problema: Danos pessoais ao consumidor

Problema: Danos pessoais ao consumidor Total: 1

Problema: Erro na elaboração de formula/produto em desacordo com a formula receita

Problema: Erro na elaboração de formula/produto em desacordo com a formula receita Total: 1

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: 6

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: 4

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 1

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde

Problema: Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde Total: 2

Problema: Venda enganosa

Problema: Venda enganosa Total: 1

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 2

Assunto: Plano Odontológico Total: 24

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

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 1

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 15

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: Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço

Problema: Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço Total: 2

Assunto: Produto de Higiene (Absorvente / Fralda / Lenço de Papel Umedecidos / Papel Higiénico Perfumado / Sabonete / Shampoo / Condicionador / Creme e Escova Dental / Total: 19

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

Problema: Não Entrega de Produto

Problema: Não Entrega de Produto Total: 1

Problema: Preço do produto/serviço

Problema: Preço do produto/serviço Total: 8

Assunto: Produtos Correlatos (Preservativo / Gaze / Esparadrapo / Curativo Adesivo / Agulha / Seringa / Termômetro / Inalador / Cotonetes) Total: 9

Assunto: Profissional Liberal - Dentista

Problema: Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor)

Problema: Acidente de Consumo (produto/serviço causou danos pessoais ao consumidor) Total: 1

Problema: Danos pessoais ao consumidor

Problema: Danos pessoais ao consumidor Total: 1

Problema: Defeito/Risco à saúde e segurança

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

Problema: Não cumprimento à oferta

Problema: Não cumprimento à oferta Total: 2

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

Problema: Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço Total: 3

Problema: Vício do Produto/Serviço

Problema: Vício do Produto/Serviço Total: 3

Assunto: Profissional Liberal - Dentista Total: 19

Assunto: Profissional Liberal - Médico

Problema: Recusa/mau atendimento

Problema: Recusa/mau atendimento Total: 1

Assunto: Profissional Liberal - Médico Total: 1

Assunto: Seguro

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: Seguro Total: 1

Área: Saúde Total: 167

Área: Serviços Essenciais

Assunto: Água / Esgoto

Problema: Baixa Renda

Problema: Baixa Renda Total: 1

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 124

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: 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: 90

Problema: Portabilidade numérica

Problema: Portabilidade numérica Total: 1

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

Problema: Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) 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 - 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 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: 8
Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade
Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade Total: 1
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1

Assunto: Água / Esgoto Total: 257

Assunto: Energia Elétrica

Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 29
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: 6
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: 30
Problema: Portabilidade numérica
Problema: Portabilidade numérica Total: 1
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço
Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 3
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: 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: 8
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: 4

Assunto: Energia Elétrica Total: 89

Assunto: Funerária

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

Assunto: Funerária Total: 1

Assunto: Gás Encanado

Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 6
Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. Total: 5

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: Gás Encanado Total: 12

Assunto: Serviços Postais

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

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/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: 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: 1

Assunto: Serviços Postais Total: 5

Assunto: Telefonia Celular

Problema: Clonagem

Problema: Clonagem Total: 2

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 217

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 51

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: 4

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

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

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

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. Total: 162

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

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

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo

Problema: Garantia - Descumprimento, prazo Total: 2

Problema: Portabilidade numérica

Problema: Portabilidade numérica Total: 6

Problema: Publicidade abusiva.

Problema: Publicidade abusiva. Total: 2

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

Problema: Ajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.) Total: 2

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: 6

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: 3

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

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 22

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: 44

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: 7

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

Problema: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) Total: 22

Problema: Venda casada

Problema: Venda casada Total: 1

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 9

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

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 14

Assunto: Telefonia Celular Total: 590

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

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

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

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 49

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: 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: 35

Problema: Portabilidade numérica

Problema: Portabilidade numérica Total: 4

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: 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: 1

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

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 6

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: 15

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: 2

Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total: 131

Assunto: Transporte (Passageiros, Cargas)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 4

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço 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 - 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: Transporte (Passageiros, Cargas) Total: 9

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

Problema: Baixa Renda

Problema: Baixa Renda Total: 1

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 11

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: 15

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 3

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: 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: 10

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: Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.) Total: 67

Área: Serviços Essenciais Total: 1161

Área: Serviços Privados

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 11

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 9

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 7

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 - 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

Assunto: Academia de Ginástica / Natação / Esportes Total: 34

Assunto: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 9

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

Problema: Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros) Total: 2

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 41

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: 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: 14

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: 2

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: 3

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

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 17

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: 9

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 5

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: 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: Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) Total: 123

Assunto: Assistência Técnica

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

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

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

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/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: 2

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 1

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: 2

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 - 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: 4

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: 7

Assunto: Assistência Técnica Total: 31

Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 5

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

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

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

Problema: Dúvida sobre cobrança/valor/ajuste/contrato/orçamento. Total: 3

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

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

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: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade

Problema: TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade Total: 1

Assunto: Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel, Etc.) / Auto Escola Total: 16

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Assunto: CARTÕES DE DESCONTOS Total: 1

Assunto: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva 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: Clubes / Uso Compartilhado (Lazer, Recreação, Férias, Etc.) Total: 2

Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento

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: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 5

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: 2

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

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

Assunto: Construção / Reforma / Montagem / Acabamento Total: 17

Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 2

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) 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: 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 não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Assunto: Consultoria / Assessoria / Agenciamento (Recolocação Profissional, Agência de Empregada, de Casamento, Etc.) Total: 13

Assunto: Curso de Informática

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: 3

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: 5

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

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

Assunto: Curso de Línguas Total: 14

Assunto: Cursos Livres Outros

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 5

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 18

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: 8

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: 7

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 4

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: Cursos Livres Outros Total: 47

Assunto: Desentupidoras

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 1

Assunto: Desentupidoras Total: 2

Assunto: Despachante

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Assunto: Despachante Total: 2

Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2

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

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

Assunto: Diversão / Lazer / Cultura (Teatro, Cinema, Casa Noturna, Videolocadora, Etc.) Total: 9

Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 62

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: 29

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

Problema: Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) Total: 14

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 130

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: 3

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: 10

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: 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: 45

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

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: 5

Assunto: Escola (Pré, 1º, 2º Grau e Superior) Total: 311

Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 2

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: 4

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

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: 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: 6

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa.

Problema: Venda/Oferta/publicidade enganosa. Total: 4

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

Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 6

Assunto: Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.) Total: 31

Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.)

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

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

Problema: Roubo/furto

Problema: Roubo/furto Total: 1

Assunto: Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.) Total: 2

Assunto: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 14

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

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

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento. 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: 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: 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: Eventos (Festas, Buffet, Formatura, Etc.) Total: 28

Assunto: Foto / Vídeo / Som

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 4

Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço

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

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento. 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: 2

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

Assunto: Foto / Vídeo / Som Total: 11

Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 3

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/ reajuste/contrato/orçamento. Total: 5

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço 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 - 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

Assunto: Hospedagem (Hotel, Pousada, Chalé, Albergue, Etc.) Total: 19

Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)

Problema: Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.

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

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 43

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 14

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

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

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: 21

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização 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, inaccessibilidade aos deficientes)

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

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

Problema: SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) Total: 7

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: 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: 17

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: 7

Assunto: Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet) Total: 128

Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização

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

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

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 2

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

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

Assunto: Instalação (Hidráulica / Elétrica) / Perfuração / Pavimentação / Impermeabilização Total: 4

Assunto: Intercâmbio Cultural

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral 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: Intercâmbio Cultural Total: 3

Assunto: Lavanderia / Tinturaria

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

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

Assunto: Lavanderia / Tinturaria Total: 1

Assunto: Mudanças

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: Mudanças Total: 1

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia)

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 2

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: 2

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 4

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

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

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: 1

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: 10

Assunto: Oficinas (Mecânica, Funilaria, Auto-Elétrica, Borracharia) Total: 25

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: 3

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. 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: Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)

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

Assunto: Plano de Assistência Funerária Total: 8

Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto)

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 concluído /Fornecimento parcial

Problema: Serviço não concluído /Fornecimento parcial Total: 4

Assunto: Profissional Liberal (Contador, Arquiteto) Total: 6

Assunto: Radiochamada / Pager

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

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

Assunto: Radiochamada / Pager Total: 1

Assunto: Seguro

Problema: Cobrança indevida/abusiva

Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 4

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral

Problema: Contrato - Rescisão/alteração unilateral Total: 3

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

Problema: Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. Total: 4

Problema: Não pagamento de indenização

Problema: Não pagamento de indenização Total: 5

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: 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: 4

Assunto: Seguro Total: 26

Assunto: Serviços de Marcenaria

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: 2

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço

Problema: Recusa injustificada em prestar serviço Total: 2

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: 5

Assunto: Serviços de Marcenaria Total: 13

Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)

Problema: Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) 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 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: 2
Assunto: Serviços de Serralheria (Portão, Grades, Janelas, Etc.) Total: 7
Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1
Assunto: Serviços de Tapeçaria / Costura Total: 1
Assunto: Serviços de Vidraçaria
Problema: Dano material/pessoal decorrente do serviço
Problema: Dano material/pessoal decorrente do 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: Serviços de Vidraçaria Total: 3
Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.)
Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) Total: 1
Assunto: Serviços Telefônicos Especiais (Disque 900 / Erótico, Etc.) Total: 2
Assunto: Transporte Escolar
Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 1
Assunto: Transporte Escolar Total: 1
Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)
Problema: Cobrança indevida/abusiva
Problema: Cobrança indevida/abusiva Total: 20
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: 4
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: 14
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: 2
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
Problema: Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

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

Assunto: TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.) Total: 52

Área: Serviços Privados Total: 1001

Unidade: PROCON MUNICIPAL DE LONDRINA Total: 5194

Total Geral - PROCON LONDRINA : 5194