



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2022

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2022/2021	2022	2021	2020	2019	2018
ATENDIMENTO PESSOAL	165,51%	12.240	4.610	6.114	15.904	15.935
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	23,13%	18.097	14.697	11.040	7.933	8.515
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	117,51%	33.544	15.422	10.872	3.572	3.614
TOTAL GERAL	83,94%	63.881	34.729	28.026	27.409	28.064

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 ao público que entrou 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) No ano de 2021 era utilizado para registro de reclamações o sistema SINDEC e no ano de 2022 passou-se a utilizar o sistema ProConsumidor, o que ensejou a divergência na classificação das áreas e impossibilidade de comparativo entre os dois anos.
- 6) Média de atendimentos diários realizados: **50**

REGISTROS POR ÁREA	2022/2021	2022	2021
ALIMENTOS	126,32%	43	19
EDUCAÇÃO	*	164	*
SERVIÇOS/ASSUNTOS FINANCEIROS	15,93%	2.198	1.896
HABITAÇÃO	93,33%	58	30
PRODUTOS	*	*	998
PRODUTOS DE TELEFONIA E INFORMÁTICA	*	239	*
PRODUTOS ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS	*	224	*
DEMAIS PRODUTOS	*	648	*
SAÚDE	100,81%	249	124
SERVIÇOS ESSENCIAIS	*	*	901
ÁGUA, ENERGIA, GÁS	*	206	*
TELECOMUNICAÇÕES	*	933	*
TRANSPORTES	*	128	*
SERVIÇOS PRIVADOS	*	*	857
TURISMO/VIAGENS	*	102	*
DEMAIS SERVIÇOS	*	469	*
TOTAL	17,33%	5.661	4.825

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2022	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: SERVIÇOS FINANCEIROS			
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	718	32,67%	12,68%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	564	25,66%	9,96%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	215	9,78%	3,80%
DEMAIS ASSUNTOS	701	31,89%	12,38%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.497	68,11%	26,44%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	2.198		
ÁREA: TELECOMUNICAÇÕES			
Pacote de Serviços (Combo)	289	30,98%	5,11%
Telefonia Móvel Pós-paga	262	28,08%	4,63%
Internet Fixa	146	15,65%	2,58%
DEMAIS ASSUNTOS	236	25,29%	4,17%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	697	74,71%	12,31%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	933		
ÁREA: DEMAIS PRODUTOS			
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	158	24,38%	2,79%
Móveis e Colchões	140	21,60%	2,47%
Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	61	9,41%	1,08%
DEMAIS ASSUNTOS	289	44,60%	5,11%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	359	55,40%	6,34%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	648		



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2022

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

SERVIÇOS FINANCEIROS	2.198	TELECOMUNICAÇÕES	933	DEMAIS PRODUTOS	648
CARTÃO DE CRÉDITO / CARTÃO DE DÉBITO / CARTÃO DE LOJA	718	PACOTE DE SERVIÇOS (COMBO)	289	VESTUÁRIO E ARTIGOS DE USO PESSOAL (ROUPA, CALÇADOS, JÓIAS, BIJUTERIAS, MALAS, BOLSAS, ETC.)	158
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	128	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	58	Não entrega / demora na entrega do produto	47
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	105	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	40	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	27
Renegociação / parcelamento de dívida	82	Cobrança após cancelamento do serviço	38	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	21
CRÉDITO CONSIGNADO / CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO / RMC (PARA BENEFICIÁRIOS DO INSS)	564	TELEFONIA MÓVEL PÓS- PAGA	262	MÓVEIS E COLCHÕES	140
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	307	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	56	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	34
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	40	Cobrança após cancelamento do serviço	49	Não entrega / demora na entrega do produto	27
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	35	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	38	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	21
CRÉDITO PESSOAL E DEMAIS EMPRÉSTIMOS (EXCETO FINANCIAMENTO DE IMÓVEIS E VEÍCULOS)	215	INTERNET FIXA	146	VEÍCULOS USADOS (MOTOS, CARROS, CAMINHÕES)	61
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	54	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	19	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	20
Renegociação / parcelamento de dívida	31	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	18	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	12
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	21	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2022

ATENDIMENTOS REGISTRADOS PELO PROCON-LD NO ANO DE 2022 - GERAL

ÁREA	ASSUNTO	PROBLEMA	QUANTIDADE
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	20
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	17
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	26
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Interrupção/instabilidade do fornecimento	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade do serviço	5
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Renegociação / parcelamento de dívida	7
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	5
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	15
TOTAL de Água e Esgoto			119
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	24
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	15

Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	5
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para atualização cadastral ou para acesso aos dados cadastrados/ Alteração de Vencimento	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	6
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço (poste/rede em mau estado, quedas de energia, flutuação/oscilação do nível de tensão etc)	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Suspensão indevida do fornecimento	2
TOTAL de Energia Elétrica			79
Água, Energia, Gás	Gás	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Água, Energia, Gás	Gás	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Água, Energia, Gás	Gás	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Água, Energia, Gás	Gás	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Água, Energia, Gás	Gás	Interrupção/instabilidade do fornecimento	2
Água, Energia, Gás	Gás	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1

Água, Energia, Gás	Gás	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
TOTAL de Gás			8
TOTAL de ÁGUA, ENERGIA E GÁS			206
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
TOTAL de Alimentos para fins especiais			11
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	2
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Aves, carnes e peixes/frutos do mar			3
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Má qualidade do serviço	1
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
TOTAL de Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares			3
Alimentos	Bebidas	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Alimentos	Bebidas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
TOTAL de Bebidas			6
Alimentos	Biscoitos e Doces	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Biscoitos e Doces			2
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1

TOTAL de Cereais, Grãos, Massas e Pães			1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Lanches e refeições industrializados			3
Alimentos	Leites e Derivados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Leites e Derivados			2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Ausência / Divergência de Preço	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Inadequação das instalações / condições sanitárias	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
TOTAL de Supermercados e Conveniências			12
TOTAL de ALIMENTOS			43
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	2
TOTAL de Combustível / Inflamáveis			9

Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1

Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL de Esporte/Lazer/Festa			22
Demais Produtos	Flores	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Flores	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Flores			2
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Não entrega / demora na entrega do produto	2
TOTAL de Instrumentos e acessórios musicais			3
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Embalagem danificada / violada	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	3
TOTAL de Livros e papelaria			11
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6

Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Não entrega / demora na entrega do produto	11
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	11
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	5
TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas			49
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	4
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Embalagem danificada / violada	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Não entrega / demora na entrega do produto	27
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	22
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	34
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	15
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	12
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	3

Demais Produtos	Móveis e Colchões	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Móveis e Colchões			140
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Ausência / Divergência de Preço	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Embalagem danificada / violada	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	4
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto falsificado	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
TOTAL de Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal			32
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
TOTAL de Produtos para crianças			7
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
TOTAL de Produtos Veterinários			3
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2

Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	12
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	8
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	5
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Produto falsificado	1

Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Utilidades Domésticas e Decoração			57
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	12
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	11
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	5
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Recall – descumprimento, dúvida	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	2
TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios			57

Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	12
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	8
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Veículos Novos (motos, carros, caminhões)			37
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	4
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	20

Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	12
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Recall – descumprimento, dúvida	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)			61
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	3
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	21
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	4
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1

Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	47
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	19
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	27
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	4
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	5
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto falsificado	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	5
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal			158
TOTAL de DEMAIS PRODUTOS			648
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Ausência / Divergência de Preço	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3

Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
TOTAL de Aplicativo de mobilidade urbana			11
Demais Serviços	Autoescola	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Autoescola	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Autoescola	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência	1
Demais Serviços	Autoescola	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Autoescola	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Demais Serviços	Autoescola	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Autoescola			9
Demais Serviços	Colocação profissional / agência de empregos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Colocação profissional / agência de empregos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Colocação profissional / agência de empregos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Colocação profissional / agência de empregos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Demais Serviços	Colocação profissional / agência de empregos	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Colocação profissional / agência de empregos			14
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2

Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	8
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Venda casada	1
TOTAL de Cultura / Esporte / Lazer / Eventos			46
Demais Serviços	Decoração	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Decoração	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Decoração	Má qualidade do serviço	2

Demais Serviços	Decoração	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Decoração	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	2
Demais Serviços	Decoração	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
TOTAL de Decoração			8
Demais Serviços	Estacionamento	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Estacionamento	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	4
Demais Serviços	Estacionamento	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Estacionamento			6
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	7
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Jornais, revistas e demais veículos de notícias			15
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Má qualidade do serviço	6
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Limpeza e Manutenção predial			10
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1

Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)			19
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	6
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Não entrega / demora na entrega do produto	10
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	3
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Marcenaria , móveis planejados			38
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Clonagem, fraude, furto e roubo	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1

Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Interrupção/instabilidade do fornecimento	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Programas de Fidelidade / Benefícios			13
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Proteção Veicular	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Proteção Veicular	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Demais Serviços	Proteção Veicular	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Venda casada	2
TOTAL de Proteção Veicular			12
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
TOTAL de Segurança / monitoramento / rastreamento			18
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3

Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Renegociação / parcelamento de dívida	1

Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
TOTAL de Serviço de Assessoria			31
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Falta de peça de reposição	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Má qualidade do serviço	21
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	14
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	4
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Venda casada	1
TOTAL de Serviço de suporte, reparo e manutenção			54
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	7
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	5

Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Má qualidade do serviço	11
Demais Serviços	Serviços automotivos	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Serviços	Serviços automotivos	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Venda casada	1
TOTAL de Serviços automotivos			57
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
TOTAL de Serviços de áudio, foto e imagem			14
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Má qualidade do serviço	8
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1

Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	4
TOTAL de Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais			32
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Serviços de entrega / delivery			5
Demais Serviços	Serviços de Mudança	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	Serviços de Mudança	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
TOTAL de Serviços de Mudança			3
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério			11
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
TOTAL de Serviços Gráficos			7

Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança após cancelamento do serviço	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Funcionamento inadequado do serviço	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
TOTAL de Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)			26

Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
TOTAL de Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)			3
Demais Serviços	Serviços Postais	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	3
Demais Serviços	Serviços Postais	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
TOTAL de Serviços Postais			6
Demais Serviços	Serviços Veterinários	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Serviços Veterinários			1
TOTAL de DEMAIS SERVIÇOS			469
Educação	Cursos Livres	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Educação	Cursos Livres	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Educação	Cursos Livres	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Educação	Cursos Livres	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	8
Educação	Cursos Livres	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Educação	Cursos Livres	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	23
Educação	Cursos Livres	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Educação	Cursos Livres	Fechamento da instituição (descontinuidade do serviço)	3
Educação	Cursos Livres	Má qualidade do serviço	1
Educação	Cursos Livres	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Educação	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Educação	Cursos Livres	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Educação	Cursos Livres	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Cursos Livres			62
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2

Educação	Cursos Técnicos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Educação	Cursos Técnicos	Fechamento da instituição (descontinuidade do serviço)	1
Educação	Cursos Técnicos	Má qualidade do serviço	1
Educação	Cursos Técnicos	Não entrega do contrato	1
Educação	Cursos Técnicos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
TOTAL de Cursos Técnicos			23
Educação	Ensino Fundamental	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
TOTAL de Ensino Fundamental			1
Educação	Ensino Médio	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Educação	Ensino Médio	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	1
TOTAL de Ensino Médio			3
Educação	Infantil	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Educação	Infantil	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Educação	Infantil	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
TOTAL de Infantil			3
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	13
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1

Educação	Superior (Graduação e Pós)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Má qualidade do serviço	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Renegociação / parcelamento de dívida	6
TOTAL de Superior (Graduação e Pós)			72
TOTAL de EDUCAÇÃO			164
Habitação	Administração de Condomínios	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Habitação	Administração de Condomínios	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
TOTAL de Administração de Condomínios			2
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Habitação	Aluguel de Imóvel	Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Aluguel de Imóvel			6
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	4
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	10
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não entrega / demora na entrega do imóvel	3
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1

Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	9
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Produto entregue incompleto / diferente do contratado	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Reajuste - Discordância / dúvida	1
TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)			50
TOTAL de HABITAÇÃO			58
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	3
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3

Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL de Acessórios e periféricos			12
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	8
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	7
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	24
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	20
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Embalagem danificada / violada	1

Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Falta de peça de reposição	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	5
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não entrega / demora na entrega do produto	7
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	20
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	42
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	27
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto falsificado	2

Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	5
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Aparelho celular			195
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
TOTAL de Aparelho de telefone fixo / interfone			10
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Demais aparelhos de comunicação			2
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1

Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Falta de peça de reposição	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	4
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	3
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Microcomputador e laptops			14
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
TOTAL de Tablet			6

TOTAL de PRODUTOS DE TELEFONIA E INFORMÁTICA			239
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL			8
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	18
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Aparelho de som, video e imagem			47
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
TOTAL de Ar condicionado, ventilador e aquecedor			12
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	12
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto falsificado	1

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletoportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL de Eletoportáteis			31
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Embalagem danificada / violada	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
TOTAL de Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa			22
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Embalagem danificada / violada	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	12
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	8
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora			35
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	16
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
TOTAL de Refrigerador / freezer			34
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	12

Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
TOTAL de Televisão			35
TOTAL de PRODUTOS ELETRODOMÉSTIVOS E ELETRÔNICOS			224
Saúde	Medicamentos	Ausência / Divergência de Preço	1
Saúde	Medicamentos	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Saúde	Medicamentos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Saúde	Medicamentos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Saúde	Medicamentos	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Saúde	Medicamentos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Saúde	Medicamentos	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Saúde	Medicamentos	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Saúde	Medicamentos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Saúde	Medicamentos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Saúde	Medicamentos	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
TOTAL de Medicamentos			18
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Adaptação de plano não efetivada	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	5
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	8
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3

Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descredenciamento de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios etc)	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	17
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	6
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	6
TOTAL de Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)			83
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descumprimento de prazo para consulta/ exames	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5

Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	5
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	13
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)			39
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2

Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	3
TOTAL de Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos			24
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1

Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	2
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)			9
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança após cancelamento do serviço	4
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	6
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5

Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	23
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Má qualidade do serviço	10
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Serviços particulares de saúde			76
TOTAL de SAÚDE			249
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Clonagem, fraude, furto e roubo	7
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	13
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Descumprimento do estatuto do idoso	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	4
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	2
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Fila em banco	6
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	3
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	6
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	6
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
TOTAL de Atendimento Bancário			55
Serviços Financeiros	Caixa Eletrônico Multibanco	Funcionamento inadequado do serviço	4
TOTAL de Caixa Eletrônico Multibanco			4
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
TOTAL de Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)			7
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	31
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	34

Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Clonagem, fraude, furto e roubo	34
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de compra/saque não reconhecido	25
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	105
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	60
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	38
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	128
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	28
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	7
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	5
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	15
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2

Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não entrega de cartão	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	14
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	11
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	20
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Renegociação / parcelamento de dívida	82
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	11
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade de contato / acesso	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja			718
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3

Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Consórcio de Imóveis			17
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)			34
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	4
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida referente a pagamento já efetuado	1
TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF			11
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	4

Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Clonagem, fraude, furto e roubo	11
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de compra/saque não reconhecido	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	14
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	43
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	2

Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Portabilidade não efetivada	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Renegociação / parcelamento de dívida	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	3
TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria			117
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3

Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Portabilidade não efetivada	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
TOTAL de Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)			45
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	15

Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	35
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	32
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	11
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	40
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	307
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	8
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	7
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	16
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2

Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	5
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Margem consignável - bloqueio/ contestação	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	13
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	5
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	8
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7

Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Portabilidade não efetivada	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Renegociação / parcelamento de dívida	13
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	6
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	6
TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)			564
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	9
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	14
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	8
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	13

Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	54
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	21
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1

Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Portabilidade não efetivada	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Reajuste - Discordância / dúvida	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Renegociação / parcelamento de dívida	31
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	11
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1

Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL de Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)			215
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	27
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	7
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL de Demais Seguros			56
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança irregular de taxa condominial	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2

Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
TOTAL de Financiamento de Imóveis			21
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Busca e apreensão indevida	6
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	6
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Renegociação / parcelamento de dívida	10
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
TOTAL de Financiamentos de Veículos / Leasing			73

Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Contestação do valor de resgate	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada			10
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
TOTAL de Score / Pontuação de Crédito			3
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	23
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1

Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego			43
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Má qualidade do serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	4
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
TOTAL de Seguro Garantia Estendida			11
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
TOTAL de Seguro Habitacional / Residencial			9
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Seguro Viagem			2
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1

Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
TOTAL de Seguros de Veículos			15
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	12
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Funcionamento inadequado do serviço	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2

Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Não entrega / demora na entrega do produto	10
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
TOTAL de Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha			76
Serviços Financeiros	Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	Renegociação / parcelamento de dívida	91
TOTAL de Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)			91
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
TOTAL de Título de Capitalização			1
TOTAL de SERVIÇOS FINANCEIROS			2198
Telecomunicações	Internet Fixa	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	15
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	11
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	19
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	18
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17

Telecomunicações	Internet Fixa	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	8
Telecomunicações	Internet Fixa	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	6
Telecomunicações	Internet Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	8
Telecomunicações	Internet Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Telecomunicações	Internet Fixa	Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Portabilidade não efetivada	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	3
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	4
TOTAL de Internet Fixa			146
Telecomunicações	Internet Móvel	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança após cancelamento do serviço	22
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	6
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	12
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	19
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	12
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1

Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	3
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	3
Telecomunicações	Internet Móvel	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	10
Telecomunicações	Internet Móvel	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	3
Telecomunicações	Internet Móvel	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Não fornecimento da conta detalhada	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Telecomunicações	Internet Móvel	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Venda casada	1
TOTAL de Internet Móvel			114
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	7
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança após cancelamento do serviço	38
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	15
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	58
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	26
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	40
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	16
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	1

Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	11
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	4
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	9
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	23
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Portabilidade não efetivada	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Renegociação / parcelamento de dívida	6
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	10
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Serviço indisponível para a região ou sem previsão	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Venda casada	1
TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)			289
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	4
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2

Telecomunicações	Telefonia Fixa	Portabilidade não efetivada	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
TOTAL de Telefonia Fixa			41
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	11
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança após cancelamento do serviço	49
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	7
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	38
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	13
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	56
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	13
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	8
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	6
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Portabilidade não efetivada	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Renegociação / parcelamento de dívida	5
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	9

Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Serviço indisponível para a região ou sem previsão	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	6
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
TOTAL de Telefonia Móvel Pós-paga			262
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança após cancelamento do serviço	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	8
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	6
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Portabilidade não efetivada	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Venda casada	1
TOTAL de Telefonia Móvel Pré-paga			44
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6

Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6
Telecomunicações	TV por Assinatura	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	4
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Telecomunicações	TV por Assinatura	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Telecomunicações	TV por Assinatura	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Telecomunicações	TV por Assinatura	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3
Telecomunicações	TV por Assinatura	Serviço indisponível para a região ou sem previsão	1
TOTAL de TV por Assinatura			37
TOTAL de TELECOMUNICAÇÕES			933
Transportes	Aéreo	Cancelamento de voo	6
Transportes	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta	1
Transportes	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Transportes	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Transportes	Aéreo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Transportes	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	37
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	7
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	7
Transportes	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Transportes	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Transportes	Aéreo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Transportes	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)	1
Transportes	Aéreo	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	2

Transportes	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	6
Transportes	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)	1
Transportes	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Transportes	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3
Transportes	Aéreo	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
TOTAL de Aéreo			88
Transportes	Cargas e Encomendas	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Transportes	Cargas e Encomendas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Transportes	Cargas e Encomendas	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Transportes	Cargas e Encomendas	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Transportes	Cargas e Encomendas	Não entrega / demora na entrega do produto	1
TOTAL de Cargas e Encomendas			5
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Descumprimento do estatuto do idoso	3
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Inadequação das instalações/ acomodações	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	5
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Meia entrada – recusa / falta de informação	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
TOTAL de Rodoviário interestadual / intermunicipal			29
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Atraso/ Cancelamento do serviço	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2

Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)			6
TOTAL de TRANSPORTES			128
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos			2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	8
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	9
Turismo/Viagens	Hospedagem	Inadequação das instalações/ acomodações	2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Má qualidade do serviço	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Hospedagem			24
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	7
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	26
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	10
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2

Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	18
TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo			74
Turismo/Viagens	Transfer / Receptivo	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Turismo/Viagens	Transfer / Receptivo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
TOTAL de Transfer / Receptivo			2
TOTAL de TURISMO/VIAGENS			102
TOTAL GERAL			5661



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2022

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2022/2021	2022	2021	2020	2019	2018
AUTO DE INFRAÇÃO	96,43%	165	84	142	367	469
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	100,00%	0	0	0	0	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	-5,13%	37	39	23	114	327
DECISÕES ADMINISTRATIVAS	-31,82%	75	110	78	79	110
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	-	0	0	0	0	1



**PREFEITURA DE
LONDRINA**

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina

