



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2023

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2023/2022	2023	2022	2021	2020	2019
ATENDIMENTO PESSOAL	79,15%	21.928	12.240	4.610	6.114	15.904
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	-60,21%	7.200	18.097	14.697	11.040	7.933
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	-51,87%	16.144	33.544	15.422	10.872	3.572
TOTAL GERAL	-29,13%	45.272	63.881	34.729	28.026	27.409

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, por estimativa.
- 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) Média de atendimentos diários realizados: **88**

REGISTROS POR ÁREA	2023/2022	2023	2022
ÁGUA, ENERGIA, GÁS	50,00%	309	206
ALIMENTOS	16,28%	50	43
DEMAIS PRODUTOS	32,10%	856	648
DEMAIS SERVIÇOS	36,46%	640	469
EDUCAÇÃO	6,71%	175	164
HABITAÇÃO	-50,00%	29	58
PRODUTOS DE TELEFONIA E INFORMÁTICA	15,06%	275	239
PRODUTOS ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS	40,18%	314	224
SAÚDE	28,11%	319	249
SERVIÇOS FINANCEIROS	35,94%	2.988	2.198
TELECOMUNICAÇÕES	-12,65%	815	933
TRANSPORTES	13,28%	145	128
TURISMO/VIAGENS	97,06%	201	102
TOTAL	25,70%	7.116	5.661

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	795	26,61%	11,17%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	680	22,76%	9,56%
Conta corrente / Salário / Poupança / Conta Aposentadoria	259	8,67%	3,64%
DEMAIS ASSUNTOS	1.254	41,97%	17,62%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.734	58,03%	24,37%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	2.988		
ÁREA: DEMAIS PRODUTOS			
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	187	21,85%	2,63%
Móveis e Colchões	145	16,94%	2,04%
Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	132	15,42%	1,85%
DEMAIS ASSUNTOS	392	45,79%	5,51%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	464	54,21%	6,52%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	856		
ÁREA: TELECOMUNICAÇÕES			
Pacote de Serviços (Combo)	303	37,18%	4,26%
Telefonia Móvel Pós-paga	269	33,01%	3,78%
Internet Fixa	113	13,87%	1,59%
DEMAIS ASSUNTOS	130	15,95%	1,83%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	685	84,05%	9,63%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	815		

LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2023
PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

1. SERVIÇOS FINANCEIROS		2. DEMAIS PRODUTOS		3. TELECOMUNICAÇÕES	
	2.988		856		815
1.1 CARTÃO DE CRÉDITO / CARTÃO DE DÉBITO / CARTÃO DE LOJA	795	2.1 VESTUÁRIO E ARTIGOS DE USO PESSOAL (ROUPA, CALÇADOS, JÓIAS, BIJUTERIAS, MALAS, BOLSAS, ETC.)	187	3.1 PACOTE DE SERVIÇOS (COMBO)	303
Renegociação / parcelamento de dívida	143	Não entrega / demora na entrega do produto	51	Cobrança após cancelamento do serviço	56
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	123	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	26	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	44
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	103	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	21	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	35
1.2 CRÉDITO CONSIGNADO / CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO / RMC (PARA BENEFICIÁRIOS DO INSS)	680	2.2 MÓVEIS E COLCHÕES	145	3.2 TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA	269
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	395	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	34	Cobrança após cancelamento do serviço	38
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	43	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	29	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	34
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	34	Não entrega / demora na entrega do produto	23	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	20
1.3 CONTA CORRENTE / SALÁRIO / POUPANÇA /CONTA APOSENTADORIA	259	2.3 UTILIDADES DOMÉSTICAS E DECORAÇÃO (PARA LIMPEZA, COZINHA, CAMA, MESA E BANHO, TAPETES, CORTINAS, PERSIANAS, JARDINAGEM ETC)	132	3.3 INTERNET FIXA	113
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	136	Não entrega / demora na entrega do produto	30	Cobrança após cancelamento do serviço	25
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	32	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	21	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	13
Clonagem, fraude, furto e roubo	12	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	20	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo e Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	10

LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2023
ATENDIMENTOS REGISTRADOS PELO PROCON-LD NO ANO DE 2023 - GERAL

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	39
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	20
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	20
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Interrupção/instabilidade do fornecimento	5
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade do serviço	9
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
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	20
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	4
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	13
TOTAL de Água e Esgoto			150
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	62
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	20
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	9
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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)	5
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	4
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)	3
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)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	7
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Renegociação / parcelamento de dívida	24
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	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	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 Energia Elétrica			149
Água, Energia, Gás	Gás	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Água, Energia, Gás	Gás	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Água, Energia, Gás	Gás	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Água, Energia, Gás	Gás	Interrupção/instabilidade do fornecimento	1
Água, Energia, Gás	Gás	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Água, Energia, Gás	Gás	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Água, Energia, Gás	Gás	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
TOTAL de Gás			10
TOTAL de Água, Energia, Gás			309
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
	TOTAL de Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)		5
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Divergência de peso, volume e quantidade	1
	TOTAL de Aves, carnes e peixes/frutos do mar		2
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares		4
Alimentos	Bebidas	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
Alimentos	Bebidas	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Alimentos	Bebidas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
	TOTAL de Bebidas		5
Alimentos	Biscoitos e Doces	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
	TOTAL de Biscoitos e Doces		4
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	2
	TOTAL de Cereais, Grãos, Massas e Pães		4
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	1
	TOTAL de Lanches e refeições industrializados		7
Alimentos	Leites e Derivados	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Alimentos	Leites e Derivados	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	3
	TOTAL de Leites e Derivados		5
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Ausência / Divergência de Preço	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Não fornecimento de nota fiscal/recibo	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Supermercados e Conveniências		12
Alimentos	Vegetais (Frutas , verduras e legumes)	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Alimentos	Vegetais (Frutas , verduras e legumes)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Vegetais (Frutas , verduras e legumes)		2
	TOTAL de Alimentos		50
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	3
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Divergência de peso, volume e quantidade	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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
	TOTAL de Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)		8
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.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	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	9
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	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	6
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
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	1
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	7

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	6
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
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 (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)		37
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Não entrega / demora na entrega do produto	1
	TOTAL de Instrumentos e acessórios musicais		1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
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.)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Embalagem danificada / violada	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	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	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)		17
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
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	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	3
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Divergência de peso, volume e quantidade	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Não entrega / demora na entrega do produto	19
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	10
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	7
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
	TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas		66

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	5
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	12
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Embalagem danificada / violada	3
Demais Produtos	Móveis e Colchões	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	Móveis e Colchões	Não entrega / demora na entrega do produto	23
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	29
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	16
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	9
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	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
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Móveis e Colchões			145
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Não entrega / demora na entrega do produto	13
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	7
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	4
	TOTAL de Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal		46
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)		12
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	2
	TOTAL de Produtos para Uso Industrial		3
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)		5
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
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	4
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)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	4
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	12

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	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)	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
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	30
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
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	20
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	21
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	9
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	15

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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)	5
	TOTAL de Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)		132
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Embalagem danificada / violada	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Falta de peça de reposição	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
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	8
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	4
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto falsificado	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Recall – descumprimento, dúvida	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)		63
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)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Falta de peça de reposição	3
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	5
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	17
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	13
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
	TOTAL de Veículos Novos (motos, carros, caminhões)		48
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
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)	7
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	14
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	27
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)		86
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	9
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	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
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	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	11
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 contato / demora no atendimento	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	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Falta de peça de reposição	2
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)	10
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	51
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	21
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	26
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	10
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	17
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto falsificado	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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)	9
	TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)		187
	TOTAL de Demais Produtos		856
Demais Serviços	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)		1
Demais Serviços	Administração de Condomínios	Má qualidade do serviço	1
	TOTAL de Administração de Condomínios		1
Demais Serviços	Água e Esgoto	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Água e Esgoto	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Água e Esgoto	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
	TOTAL de Água e Esgoto		4
Demais Serviços	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)		2
Demais Serviços	Aluguel de Imóvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Aluguel de Imóvel	Não execução de obras de infraestrutura e benfeitorias	2
Demais Serviços	Aluguel de Imóvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
	TOTAL de Aluguel de Imóvel		6

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Aparelho celular	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Aparelho celular	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Aparelho celular			2
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Atraso/ Cancelamento do serviço	2
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	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Aplicativo de mobilidade urbana			10
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
TOTAL de Autoescola			1
Demais Serviços	Caixa Eletrônico Multibanco	Funcionamento inadequado do serviço	2
TOTAL de Caixa Eletrônico Multibanco			2
Demais Serviços	Cargas e Encomendas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Cargas e Encomendas			1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja		9
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	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 Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)		3
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
	TOTAL de Consórcio de Imóveis		1
Demais Serviços	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Consórcios (exceto imóveis)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)		3
Demais Serviços	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Consulta / Monitoramento de CPF	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
	TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF		2
Demais Serviços	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
	TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria		5
Demais Serviços	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
	TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)		3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)		1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
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	4
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	20
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
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)	Má qualidade do serviço	3
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	7

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)		45
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	17
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
	TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos		27
Demais Serviços	Cursos Livres	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Cursos Livres		5
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Má qualidade do serviço	6
	TOTAL de Cursos Técnicos		11
Demais Serviços	Decoração	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Decoração	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
	TOTAL de Decoração		2
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	13
Demais Serviços	Demais Seguros	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	2
	TOTAL de Demais Seguros		15
Demais Serviços	Eletrportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)		1
Demais Serviços	Energia Elétrica	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Energia Elétrica		1
Demais Serviços	Ensino Fundamental	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
	TOTAL de Ensino Fundamental		1
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	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	1
	TOTAL de Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)		3
Demais Serviços	Estacionamento	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
	TOTAL de Estacionamento		1
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	1
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Não entrega / demora na entrega do imóvel	2
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Financiamento de Imóveis		4
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	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)	2
TOTAL de Financiamentos de Veículos / Leasing			6
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança irregular de taxa de corretagem	1
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	1
TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)			2
Demais Serviços	Infantil	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Infantil	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Infantil			3
Demais Serviços	Internet Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	1
TOTAL de Internet Fixa			1
Demais Serviços	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada			1
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	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
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	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
TOTAL de Jornais, revistas e demais veículos de notícias			11
Demais Serviços	Lavadora de roupa, louça e secadora	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Lavadora de roupa, louça e secadora	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Lavadora de roupa, louça e secadora	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora		3
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Má qualidade do serviço	2
	TOTAL de Limpeza e Manutenção predial		2
Demais Serviços	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
	TOTAL de Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)		1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	7
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)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	2
	TOTAL de Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)		25
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	3
	TOTAL de Marcenaria , móveis planejados		28
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
	TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas		23
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
	TOTAL de Móveis e Colchões		5
Demais Serviços	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Pacote / excursão / agência de turismo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo		2
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
	TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)		4
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
	TOTAL de Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)		2
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
	TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)		3
Demais Serviços	Produtos para Uso Industrial	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Produtos para Uso Industrial	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
	TOTAL de Produtos para Uso Industrial		2
Demais Serviços	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	1
Demais Serviços	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	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)		2
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)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5
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)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	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 Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)		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	3
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Proteção Veicular	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Proteção Veicular	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Proteção Veicular	Renegociação / parcelamento de dívida	1
	TOTAL de Proteção Veicular		14
Demais Serviços	Refrigerador / freezer	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Refrigerador / freezer	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
	TOTAL de Refrigerador / freezer		3
Demais Serviços	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Rodoviário interestadual / intermunicipal		9
Demais Serviços	Score / Pontuação de Crédito	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
	TOTAL de Score / Pontuação de Crédito		1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Segurança / monitoramento / rastreamento		9
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
	TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego		14
Demais Serviços	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
	TOTAL de Seguro Habitacional / Residencial		2
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Seguros de Veículos		9

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
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	6
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 para alterar ou cancelar o contrato /serviço	6
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	1
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Má qualidade do serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	11
	TOTAL de Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)		31
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
	TOTAL de Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha		2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
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	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Má qualidade do serviço	23
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Serviço de suporte, reparo e manutenção		49
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Má qualidade do serviço	9
Demais Serviços	Serviços automotivos	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Demais Serviços	Serviços automotivos	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	5
	TOTAL de Serviços automotivos		46
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Venda casada	1
	TOTAL de Serviços de áudio, foto e imagem		7
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Má qualidade do serviço	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	7
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
TOTAL de Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais			23
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
TOTAL de Serviços de entrega / delivery			2
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)			7
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério			11
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

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Serviços Gráficos		3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	8
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Renegociação / parcelamento de dívida	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)		33
Demais Serviços	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	1
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)		3
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
	TOTAL de Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)		4
Demais Serviços	Serviços Postais	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Serviços Postais		4
Demais Serviços	Serviços Veterinários	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Serviços Veterinários		1
Demais Serviços	Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	Renegociação / parcelamento de dívida	2
	TOTAL de Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)		2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Título de Capitalização	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Título de Capitalização		1
Demais Serviços	TV por Assinatura	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	TV por Assinatura	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
	TOTAL de TV por Assinatura		4
Demais Serviços	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	1
Demais Serviços	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Serviços	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	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	3
	TOTAL de Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)		6
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	3
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
	TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)		18
Demais Serviços	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	2
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
	TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)		10
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
	TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)		6
	TOTAL de Demais Serviços		640
Educação	Cursos Livres	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	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	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Educação	Cursos Livres	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Educação	Cursos Livres	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Educação	Cursos Livres	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Educação	Cursos Livres	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Educação	Cursos Livres	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Educação	Cursos Livres	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Educação	Cursos Livres	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Educação	Cursos Livres	Má qualidade do serviço	2
Educação	Cursos Livres	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
Educação	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
TOTAL de Cursos Livres			47
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	8
Educação	Cursos Técnicos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Educação	Cursos Técnicos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Educação	Cursos Técnicos	Renegociação / parcelamento de dívida	5
TOTAL de Cursos Técnicos			27
Educação	Ensino Fundamental	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
TOTAL de Ensino Fundamental			1
Educação	Ensino Médio	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Ensino Médio			1
Educação	Infantil	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Educação	Infantil	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Educação	Infantil	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Educação	Infantil	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Educação	Infantil	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Infantil			12
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	17
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	6
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
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	6
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	7
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Má qualidade do serviço	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	7
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)	7
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Renegociação / parcelamento de dívida	5
	TOTAL de Superior (Graduação e Pós)		87
	TOTAL de Educação		175
Habitação	Administração de Condomínios	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
	TOTAL de Administração de Condomínios		1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Aluguel de Imóvel			7
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
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)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)			18
Habitação	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Habitação	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Habitação	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Imóvel usado (construtora ou imobiliária)			3
TOTAL de Habitação			29
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	3
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
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	19
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	2
	TOTAL de Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)		29
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	10
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	3
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	3
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não entrega / demora na entrega do produto	15
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
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	18

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	51
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	34
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	7
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	4
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	4
TOTAL de Aparelho celular			194
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	3
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Produto falsificado	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL de Demais aparelhos de comunicação			12
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	11
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	6
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
TOTAL de Microcomputador e laptops			29
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	8
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
TOTAL de Tablet			11
TOTAL de Produtos de Telefonia e Informática			275
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)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
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	3
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 entregue incompleto / diferente do pedido	1
TOTAL de Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)			11
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	3
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	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	4
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	3
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	8
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	13
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)	Recall – descumprimento, dúvida	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 (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)		38
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	2
	TOTAL de Ar condicionado, ventilador e aquecedor		29
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrôportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrôportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrôportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrôportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrôportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Não entrega / demora na entrega do imóvel	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	8
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	23
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	8
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	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 Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)		55
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Falta de peça de reposição	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Não entrega / demora na entrega do produto	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
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	26
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	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
	TOTAL de Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa		48
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	16
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
	TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora		32
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Embalagem danificada / violada	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Falta de peça de reposição	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
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	10
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
TOTAL de Refrigerador / freezer			46
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Falta de peça de reposição	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	19
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	15
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
TOTAL de Televisão			55
TOTAL de Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos			314
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	6
Saúde	Medicamentos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Saúde	Medicamentos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Saúde	Medicamentos	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	3
Saúde	Medicamentos	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Saúde	Medicamentos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Saúde	Medicamentos	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
Saúde	Medicamentos	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Medicamentos			28
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	16

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	16
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	11
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descredenciamento de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios etc)	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	8
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	10
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	6
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	12
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
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)	Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	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 Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)			125
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)	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	5
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	4
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
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	7
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
	TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)		40
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
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	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
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	1
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	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	5
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 (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)		16
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	3
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Venda casada	1
	TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)		19

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança após cancelamento do serviço	7
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	7
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
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	5
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Descumprimento de prazo para consulta/ exames	2
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	19

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
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 envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	3
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	7
	TOTAL de Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)		91
	TOTAL de Saúde		319
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Clonagem, fraude, furto e roubo	3
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	2
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	4
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	Fila em banco	5
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	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
TOTAL de Atendimento Bancário			40
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	18
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	11
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	7
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	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 Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)		55
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Dificuldade de exclusão do cadastro positivo (consumidor deseja sair do cadastro)	1
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	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 Cadastro Positivo		10
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)	Clonagem, fraude, furto e roubo	2
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
	TOTAL de Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)		6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	14
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	34
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	23
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Clonagem, fraude, furto e roubo	35
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de compra/saque não reconhecido	19
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	103
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	58
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	37
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	123
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	8
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	22
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	17

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
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	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	10
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
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	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não entrega de cartão	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	20
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	12
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	5
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a pagamento já efetuado	18
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	23
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Renegociação / parcelamento de dívida	143
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	8

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldadede de contato / acesso	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	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)	6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	6
TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja			795
Serviços Financeiros	Cartão de Programas Sociais	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
TOTAL de Cartão de Programas Sociais			2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Reajuste - Discordância / dúvida	1
TOTAL de Consórcio de Imóveis			11
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
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	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	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	Consórcios (exceto imóveis)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Reajuste - Discordância / dúvida	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3
	TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)		21
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
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	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Renegociação / parcelamento de dívida	3
	TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF		12
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	7
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Clonagem, fraude, furto e roubo	12
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de compra/saque não reconhecido	11
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	32
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	6
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	136
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	8
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	7
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	9
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	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	Renegociação / parcelamento de dívida	4
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)	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
	TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria		259
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	8
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
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	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Margem consignável - bloqueio/ contestação	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Renegociação / parcelamento de dívida	6
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	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
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
	TOTAL de Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)		33
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	8
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	29

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	34
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	15
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	19
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	395
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
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	43
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	6
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)	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	4
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)	4
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)	Margem consignável - bloqueio/ contestação	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	22
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	5
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	1
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	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Portabilidade não efetivada	6
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Renegociação / parcelamento de dívida	21

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3
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)	9
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	8
TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)			680
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	13
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	12
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	6
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	65
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
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

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	8
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	14
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
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	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	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 Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	22
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	8
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	4
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
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	28
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)	10
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	17
	TOTAL de Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)		253
Serviços Financeiros	Crédito Rural	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
	TOTAL de Crédito Rural		1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	13
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	189
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	10
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	4
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
TOTAL de Demais Seguros			247
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	3
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	4
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Venda casada	1
TOTAL de Financiamento de Imóveis			20
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Busca e apreensão indevida	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	6
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	6
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	11
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
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	7
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	5
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Renegociação / parcelamento de dívida	15

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	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 Financiamentos de Veículos / Leasing			93
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Clonagem, fraude, furto e roubo	1
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 em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Contestação do valor de resgate	3
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade/recusa de resgate	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 - Dificuldade para cancelar o serviço	1
TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada			20
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Proteção Veicular			2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	4
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	6
	TOTAL de Score / Pontuação de Crédito		10
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	86
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
	TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego		117
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	4
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
TOTAL de Seguro Garantia Estendida			8
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
TOTAL de Habitacional / Residencial			23
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	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 por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
TOTAL de Seguros de Veículos			10
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Ausência / Divergência de Preço	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	11
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	8
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	27
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	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	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Funcionamento inadequado do serviço	6
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	5
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 (não cumprimento de acordo de parcelamento)	1
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 referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
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)	3
TOTAL de Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha			95
Serviços Financeiros	Serviços Funerários e Cemitério	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério			1
Serviços Financeiros	Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	Renegociação / parcelamento de dívida	151

Área	Assunto	Problema	Quantidade
TOTAL de Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)			151
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	2
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Título de Capitalização			7
TOTAL de Serviços Financeiros			2988
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	25
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	13
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	10
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	8
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	7
Telecomunicações	Internet Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	10
Telecomunicações	Internet Fixa	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Telecomunicações	Internet Fixa	Portabilidade não efetivada	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	7
Telecomunicações	Internet Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Internet Fixa	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 Internet Fixa			113
Telecomunicações	Internet Móvel	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança após cancelamento do serviço	10
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	11
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	6
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	15
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
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)	3
Telecomunicações	Internet Móvel	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	4
Telecomunicações	Internet Móvel	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Telecomunicações	Internet Móvel	Portabilidade não efetivada	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Telecomunicações	Internet Móvel	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Telecomunicações	Internet Móvel	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	1
TOTAL de Internet Móvel			73
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	6
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança após cancelamento do serviço	56
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	14
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	35
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	26

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	44
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	6
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	18
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	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)	14
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	5
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	5
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	4
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Não fornecimento da conta detalhada	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	20
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Portabilidade não efetivada	4
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Renegociação / parcelamento de dívida	6
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	6
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	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	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
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Venda casada	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)			303
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	4
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	7
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	4
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Portabilidade não efetivada	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2
TOTAL de Telefonia Fixa			33
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança após cancelamento do serviço	38
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	16
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	20
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	11
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	34
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	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	7
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	5
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	9

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	9
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)	5
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Portabilidade não efetivada	9
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
TOTAL de Telefonia Móvel Pós-paga			204
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança após cancelamento do serviço	7
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	12
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	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Portabilidade não efetivada	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-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 Pré-paga			65
Telecomunicações	TV por Assinatura	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança após cancelamento do serviço	10
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Telecomunicações	TV por Assinatura	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
TOTAL de TV por Assinatura			24
TOTAL de Telecomunicações			815
Transportes	Aéreo	Atraso de voo	1
Transportes	Aéreo	Cancelamento de voo	11
Transportes	Aéreo	Cancelamento indevido da passagem de volta	3
Transportes	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
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	32
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	6
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Transportes	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Transportes	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)	4
Transportes	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	14
Transportes	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Transportes	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)	7
Transportes	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Transportes	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	4
Transportes	Aéreo	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
TOTAL de Aéreo			107
Transportes	Cargas e Encomendas	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
TOTAL de Cargas e Encomendas			1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Atraso/ Cancelamento do serviço	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança indevida por excesso de bagagem	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
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	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)	3
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Meia entrada – recusa / falta de informação	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
TOTAL de Rodoviário interestadual / intermunicipal			30
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)	2
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTALde Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)		7
	TOTAL de Transportes		145
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
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	3
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
	TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos		15
Turismo/Viagens	Hospedagem	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	13
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	6
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	4
Turismo/Viagens	Hospedagem	Inadequação das instalações/ acomodações	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	13
	TOTAL de Hospedagem		40
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de	48
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	18
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
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	Inadequação das instalações/ acomodações	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Má qualidade do serviço	6
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	44
	TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo		142
Turismo/Viagens	Transfer / Receptivo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
	TOTAL de Transfer / Receptivo		4
	TOTAL de Turismo/Viagens		201
TOTAL GERAL			7116



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina

procon
LONDRINA

LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2023

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2023/2022	2023	2022	2021	2020	2019
AUTO DE INFRAÇÃO	118,18%	360	165	84	142	367
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	100,00%	0	0	0	0	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	-40,54%	22	37	39	23	114
DECISÕES ADMINISTRATIVAS	14,67%	86	75	110	78	79
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	100,00%	1	0	0	0	0



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina

