



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2024

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2024/2023	2024	2023	2022	2021	2020
ATENDIMENTO PESSOAL	-32,39%	14.826	21.928	12.240	4.610	6.114
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	45,44%	10.472	7.200	18.097	14.697	11.040
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	-48,50%	8.314	16.144	33.544	15.422	10.872
TOTAL GERAL	-25,76%	33.612	45.272	63.881	34.729	28.026

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, conforme dados da Gerência de Atendimento e Apoio Administrativo
- 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, conforme relatório da operadora de telefonia.
- 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, conforme dados da Gerência de Atendimento e Apoio Administrativo
- 4) Média de atendimentos diários realizados: **140**

REGISTROS POR ÁREA	2024/2023	2024	2023
ÁGUA, ENERGIA, GÁS	-20,39%	246	309
ALIMENTOS	-34,00%	33	50
DEMAIS PRODUTOS	-9,70%	773	856
DEMAIS SERVIÇOS	-6,09%	601	640
EDUCAÇÃO	-18,86%	142	175
HABITAÇÃO	-3,45%	28	29
PRODUTOS DE TELEFONIA E INFORMÁTICA	-20,73%	218	275
PRODUTOS ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS	-0,96%	311	314
SAÚDE	-3,76%	307	319
SERVIÇOS FINANCEIROS	-19,98%	2.391	2.988
TELECOMUNICAÇÕES	-33,50%	542	815
TRANSPORTES	-40,00%	87	145
TURISMO/VIAGENS	-53,73%	93	201
TOTAL	-18,89%	5.772	7.116

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2024	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: SERVIÇOS FINANCEIROS			
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	619	25,89%	10,72%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	613	25,64%	10,62%
Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	328	13,72%	5,68%
DEMAIS ASSUNTOS	831	34,76%	14,40%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	1.560	65,24%	27,03%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	2.391		
ÁREA: DEMAIS PRODUTOS			
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	226	29,24%	3,92%
Móveis e Colchões	136	17,59%	2,36%
Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	112	14,49%	1,94%
DEMAIS ASSUNTOS	299	38,68%	5,18%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	474	61,32%	8,21%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	773		
ÁREA: DEMAIS SERVIÇOS			
Demais Seguros	53	8,82%	0,92%
Serviço de suporte, reparo e manutenção	40	6,66%	0,69%
Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	36	5,99%	0,62%
DEMAIS ASSUNTOS	472	78,54%	8,18%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	129	21,46%	2,23%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	601		



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2024

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

1. SERVIÇOS FINANCEIROS		2. DEMAIS PRODUTOS		3. DEMAIS SERVIÇOS	
	2.391		773		601
1.1 CRÉDITO CONSIGNADO / CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO / RMC (PARA BENEFICIÁRIOS DO INSS)	619	2.1 VESTUÁRIO E ARTIGOS DE USO PESSOAL (ROUPA, CALÇADOS, JÓIAS, BIJUTERIAS, MALAS, BOLSAS, ETC.)	226	3.1 DEMAIS SEGUROS	53
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	391	Não entrega / demora na entrega do produto	67	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	34
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	55	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	25	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	5
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	38	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa e Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	24	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
1.2 CARTÃO DE CRÉDITO / CARTÃO DE DÉBITO / CARTÃO DE LOJA	613	2.2 MÓVEIS E COLCHÕES	136	3.2 SERVIÇO DE SUPORTE, REPARO E MANUTENÇÃO	40
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	159	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	26	Má qualidade do serviço	18
Renegociação / parcelamento de dívida	103	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	22	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	72	Não entrega / demora na entrega do produto e Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	19	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
1.3 CONTA CORRENTE / SALÁRIO / POUPANÇA /CONTA APOSENTADORIA	328	2.3 VEÍCULOS USADOS (MOTOS, CARROS, CAMINHÕES)	112	3.3 SERVIÇO DE ASSESSORIA (JURÍDICA E/OU FINANCEIRA, EMISSÃO DE DOCUMENTOS/DESPACHANTE, REABILITAÇÃO DE NOME/CRÉDITO, REVISÃO DE CONTRATO ETC)	36
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	187	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	30	Cobrança após cancelamento do serviço	21
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	29	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	28	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Clonagem, fraude, furto e roubo	20	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço e Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4

LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2024

ATENDIMENTOS REGISTRADOS PELO PROCON-LD NO ANO DE 2024 - GERAL

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Alteração de odor, sabor e aspecto da água	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	31
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	25
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	8
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	7
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade de contato / demora no atendimento	6
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 na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Interrupção/instabilidade do fornecimento	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade do serviço	5
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Renegociação / parcelamento de dívida	14
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	5
TOTAL de Água e Esgoto			122
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança de participação financeira em obra para ligação de energia ou alteração de carga	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	46
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	12
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	7
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	6
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	5
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para atualização cadastral ou para acesso aos dados cadastrados/ Alteração de Vencimento	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	4
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	6
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Renegociação / parcelamento de dívida	7
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Suspensão indevida do fornecimento	3
TOTAL de Energia Elétrica			113
Água, Energia, Gás	Gás	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	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	3
Água, Energia, Gás	Gás	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Água, Energia, Gás	Gás	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Água, Energia, Gás	Gás	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	3
Água, Energia, Gás	TOTAL de Gás		11
TOTAL de Água, Energia, Gás			246
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	TOTAL de Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)		5
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	TOTAL de Aves, carnes e peixes/frutos do mar		2
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Alimentos	TOTAL de Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares		2
Alimentos	Bebidas	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Alimentos	Bebidas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	TOTAL de Bebidas		3
Alimentos	Biscoitos e Doces	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Alimentos	Biscoitos e Doces	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	TOTAL de Biscoitos e Doces		3
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	TOTAL de Lanches e refeições industrializados		2
Alimentos	Leites e Derivados	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	3
Alimentos	Leites e Derivados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	TOTAL de Leites e Derivados		5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Alimentos	Óleos e gorduras	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	TOTAL de Óleos e gorduras		1
Alimentos	Produtos industrializados (embutidos, enlatados, conservas etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	TOTAL de Produtos industrializados (embutidos, enlatados, conservas etc)		1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	TOTAL de Supermercados e Conveniências		7
Alimentos	Vegetais (Frutas , verduras e legumes)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	Vegetais (Frutas , verduras e legumes)	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
Alimentos	TOTAL de Vegetais (Frutas , verduras e legumes)		2
	TOTAL de Alimentos		33
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Aumento de valores sem justa causa (preço)	1
Demais Produtos	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 Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	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	1
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Produtos	TOTAL de Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)		7
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Produtos	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 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	3
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	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	3

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 - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	4
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Produtos	TOTAL de Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)		20
Demais Produtos	Flores	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Flores	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Produtos	TOTAL de Flores		2
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Produtos	TOTAL de Instrumentos e acessórios musicais		4
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.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
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
Demais Produtos	TOTAL de Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)		13
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 de valor para a devolução do produto	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Não entrega / demora na entrega do produto	9
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	9
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	8
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)	2
Demais Produtos	TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas		48
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Não entrega / demora na entrega do produto	19
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	19
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	26
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	17
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	22
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	3
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Produtos	TOTAL de Móveis e Colchões		136
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Não entrega / demora na entrega do produto	2
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

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	3
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto falsificado	1
Demais Produtos	TOTAL de Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal		19
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)	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
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 entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Produtos	TOTAL de Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)		15
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Não fornecimento de nota fiscal/recibo	2
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Produtos	TOTAL de Produtos para Uso Industrial		12
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
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	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Falta de peça de reposição	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	6
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	12
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	11
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	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	4
Demais Produtos	TOTAL de Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)		67
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	7
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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.)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	7
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	5
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
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
Demais Produtos	TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)		60
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Falta de peça de reposição	2
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	12
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	9
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Produtos	TOTAL de Veículos Novos (motos, carros, caminhões)		32
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	4
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
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 clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	8

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	28
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	30
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	4
Demais Produtos	TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)		112
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	11
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7
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	7
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	4
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	24

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
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	4
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)	5
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	67
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	24
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	25
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	12
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	7
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto falsificado	5
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Recall – descumprimento, dúvida	1

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)	10
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, 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
Demais Produtos	TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)		226
	TOTAL de Demais Produtos		773
Demais Serviços	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Demais Serviços	TOTAL de Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)		2
Demais Serviços	Administração de Condomínios	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	TOTAL de Administração de Condomínios		1
Demais Serviços	Água e Esgoto	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Demais Serviços	Água e Esgoto	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	TOTAL de Água e Esgoto		3
Demais Serviços	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	TOTAL de Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)		5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Aluguel de Imóvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Aluguel de Imóvel	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	TOTAL de Aluguel de Imóvel		2
Demais Serviços	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Serviços	TOTAL de Aparelho celular		1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
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	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Funcionamento inadequado do serviço	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
Demais Serviços	TOTAL de Aplicativo de mobilidade urbana		10
Demais Serviços	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Demais Serviços	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	TOTAL de Ar condicionado, ventilador e aquecedor		2
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	TOTAL de Autoescola		1
Demais Serviços	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	2
Demais Serviços	TOTAL de Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)		2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Serviços	TOTAL de Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares		2
Demais Serviços	Bebidas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Bebidas		1
Demais Serviços	Biscoitos e Doces	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	TOTAL de Biscoitos e Doces		1
Demais Serviços	Cargas e Encomendas	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	TOTAL de Cargas e Encomendas		1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	2
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Demais Serviços	TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja		8
Demais Serviços	Cartão de Programas Sociais	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Cartão de Programas Sociais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Cartão de Programas Sociais		2
Demais Serviços	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	TOTAL de Cereais, Grãos, Massas e Pães		1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Demais Serviços	TOTAL de Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)		6
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	TOTAL de Consórcio de Imóveis		7
Demais Serviços	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Consórcios (exceto imóveis)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Consórcios (exceto imóveis)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)		3
Demais Serviços	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	3
Demais Serviços	TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF		3
Demais Serviços	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9
Demais Serviços	TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria		9
Demais Serviços	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)		1
Demais Serviços	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	1
Demais Serviços	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	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	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
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	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	2
Demais Serviços	TOTAL de Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)		21
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Serviços	TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos		19
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Cursos Livres		2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Demais Serviços	TOTAL de Cursos Técnicos		10
Demais Serviços	Decoração	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Decoração	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
Demais Serviços	TOTAL de Decoração		3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Demais aparelhos de comunicação	Falta de peça de reposição	1
Demais Serviços	TOTAL de Demais aparelhos de comunicação		1
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	34
Demais Serviços	Demais Seguros	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	5
Demais Serviços	Demais Seguros	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Demais Seguros	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Demais Seguros	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Demais Serviços	Demais Seguros	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Demais Seguros	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
Demais Serviços	TOTAL de Demais Seguros		53
Demais Serviços	Eletrportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Demais Serviços	TOTAL de Eletrportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)		1
Demais Serviços	Energia Elétrica	Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	1
Demais Serviços	Energia Elétrica	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
Demais Serviços	TOTAL de Energia Elétrica		2
Demais Serviços	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 Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança de valor para a devolução do produto	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	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	1
Demais Serviços	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 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
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Serviços	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)	3
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	TOTAL de Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)		12
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	2
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Financiamento de Imóveis		4
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Financiamentos de Veículos / Leasing		1
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	1
Demais Serviços	TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)		6
Demais Serviços	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	1
Demais Serviços	TOTAL de Imóvel usado (construtora ou imobiliária)		2
Demais Serviços	Infantil	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	TOTAL de Infantil		1
Demais Serviços	Internet Fixa	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	1
Demais Serviços	Internet Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	5
Demais Serviços	Internet Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Internet Fixa	Portabilidade não efetivada	1
Demais Serviços	Internet Fixa	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Demais Serviços	TOTAL de Internet Fixa		9
Demais Serviços	Internet Móvel	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	TOTAL de Internet Móvel		1
Demais Serviços	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada		1
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	TOTAL de Jornais, revistas e demais veículos de notícias		1
Demais Serviços	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora		1
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	TOTAL de Limpeza e Manutenção predial		1
Demais Serviços	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	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	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
Demais Serviços	TOTAL de Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)		9
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Demais Serviços	TOTAL de Marcenaria , móveis planejados		11
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	3
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
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	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas		17
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Demais Serviços	TOTAL de Móveis e Colchões		13
Demais Serviços	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)	1
Demais Serviços	TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo		1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)		10
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	2
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Demais Serviços	TOTAL de Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)		4
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Portabilidade não efetivada	2
Demais Serviços	TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)		9
Demais Serviços	Produtos para Uso Industrial	Não fornecimento de nota fiscal/recibo	1
Demais Serviços	TOTAL de Produtos para Uso Industrial		1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	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
Demais Serviços	TOTAL de Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)		1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)		4
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	TOTAL de Proteção Veicular		7
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	4
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	3
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	TOTAL de Segurança / monitoramento / rastreamento		16
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	6
Demais Serviços	TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego		8
Demais Serviços	Seguro Garantia Estendida	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Seguro Garantia Estendida	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	TOTAL de Seguro Garantia Estendida		3
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Demais Serviços	TOTAL de Seguros de Veículos		17

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 indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	21
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
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	4
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	4
Demais Serviços	TOTAL de Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)		36
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Não entrega / demora na entrega do produto	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha		5
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
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	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Má qualidade do serviço	18
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	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
Demais Serviços	TOTAL de Serviço de suporte, reparo e manutenção		40
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Má qualidade do serviço	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços automotivos	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	4
Demais Serviços	TOTAL de Serviços automotivos		22
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
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)	2
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	TOTAL de Serviços de áudio, foto e imagem		11
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	5
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Venda casada	1
Demais Serviços	TOTAL de Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais		20
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Não entrega / demora na entrega do produto	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Serviços de entrega / delivery		6
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	2
Demais Serviços	TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)		4
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
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	1
Demais Serviços	TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério		7
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	TOTAL de Serviços Gráficos		6
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Funcionamento inadequado do serviço	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos 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
Demais Serviços	TOTAL de Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)		19
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Inadequação das instalações / condições sanitárias	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	2
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)		6
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)		3
Demais Serviços	Serviços Postais	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Serviços Postais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Serviços	Serviços Postais	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Serviços Postais		8
Demais Serviços	Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Demais Serviços	TOTAL de Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)		2
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
Demais Serviços	TOTAL de Superior (Graduação e Pós)		5
Demais Serviços	Supermercados e Conveniências	Não fornecimento de nota fiscal/recibo	1
Demais Serviços	Supermercados e Conveniências	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	TOTAL de Supermercados e Conveniências		2
Demais Serviços	Televisão	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Televisão		1
Demais Serviços	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais 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	1
Demais Serviços	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Serviços	TOTAL de Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)		3
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	3
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
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.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	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	2
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
Demais Serviços	TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)		18
Demais Serviços	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Veículos Novos (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)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	4
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Serviços	TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)		14
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	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

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)		4
	TOTAL de Demais Serviços		601
Educação	Cursos Livres	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Educação	Cursos Livres	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Educação	Cursos Livres	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Educação	Cursos Livres	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Educação	Cursos Livres	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Educação	Cursos Livres	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	16
Educação	Cursos Livres	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Educação	Cursos Livres	Má qualidade do serviço	1
Educação	Cursos Livres	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
Educação	Cursos Livres	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Educação	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Educação	Cursos Livres	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Educação	TOTAL de Cursos Livres		43
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Educação	Cursos Técnicos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Educação	Cursos Técnicos	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	1
Educação	Cursos Técnicos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Educação	TOTAL de Cursos Técnicos		8
Educação	Ensino Fundamental	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Educação	Ensino Fundamental	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Educação	Ensino Fundamental	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Educação	Ensino Fundamental	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Educação	TOTAL de Ensino Fundamental		5
Educação	Ensino Médio	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Educação	Ensino Médio	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
Educação	Ensino Médio	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Educação	TOTAL de Ensino Médio		4
Educação	Infantil	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Educação	Infantil	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Educação	TOTAL de Infantil		2
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	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	10
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	8
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	5
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	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Má qualidade do serviço	3
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	8
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Renegociação / parcelamento de dívida	3
Educação	TOTAL de Superior (Graduação e Pós)		80
TOTAL de Educação			142

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Habitação	Administração de Condomínios	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Habitação	Administração de Condomínios	Má qualidade do serviço	1
Habitação	TOTAL de Administração de Condomínios		2
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Habitação	TOTAL de Aluguel de Imóvel		5
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não entrega / demora na entrega do imóvel	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Produto entregue incompleto / diferente do contratado	4
Habitação	TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)		17
Habitação	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Habitação	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Habitação	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Habitação	TOTAL de Imóvel usado (construtora ou imobiliária)		4
	TOTAL de Habitação		28

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)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	3
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	4
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	4
Produtos de Telefonia e Informática	TOTAL de Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)		13
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	9
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
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	24
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Embalagem danificada / violada	4
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)	3
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	5
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não entrega / demora na entrega do produto	6
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	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	38
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	47
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto falsificado	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	4
Produtos de Telefonia e Informática	TOTAL de Aparelho celular		178
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Produtos de Telefonia e Informática	TOTAL de Aparelho de telefone fixo / interfone		12
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
Produtos de Telefonia e Informática	TOTAL de Demais aparelhos de comunicação		5
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	5
Produtos de Telefonia e Informática	TOTAL de Microcomputador e laptops		8
Produtos de Telefonia e Informática	Tablet	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Produtos de Telefonia e Informática	TOTAL de Tablet		2
	TOTAL de Produtos de Telefonia e Informática		218
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)		5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade de 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	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
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	5
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	6
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	2
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	TOTAL de Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)		24

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Embalagem danificada / violada	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Não entrega / demora na entrega do produto	10
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	15
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	19
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	27
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	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Ar condicionado, ventilador e aquecedor		88
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletroportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Falta de peça de reposição	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	11
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	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)		41
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	10
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	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa		22
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
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	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	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	15
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora		38

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	12
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Falta de peça de reposição	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	23
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	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Refrigerador / freezer		56
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Falta de peça de reposição	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	9
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	11
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	TOTAL de Televisão		37
	TOTAL de Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos		311
Saúde	Medicamentos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Saúde	Medicamentos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Saúde	Medicamentos	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Medicamentos	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Saúde	Medicamentos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Saúde	TOTAL de Medicamentos		9
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Adaptação de plano não efetivada	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	5
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	5
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	14
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	12
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	7
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	7
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	17
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	7
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3
Saúde	TOTAL de Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)		121
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	6
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descumprimento de prazo para consulta/ exames	6
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	5
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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)	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	15
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
Saúde	TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)		54
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	2
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	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	5
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1

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	2
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Produto falsificado	3
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
Saúde	TOTAL de Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)		20
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	5
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Saúde	TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)		15
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança após cancelamento do serviço	10

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	2
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	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	8
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 de contato / demora no atendimento	3
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	24
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Falta de acessibilidade ou de atendimento prioritário	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Má qualidade do serviço	8
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Venda casada	2
Saúde	TOTAL de Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)		88
	TOTAL de Saúde		307
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Clonagem, fraude, furto e roubo	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	9
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
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	3
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	4
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Atendimento Bancário		24
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Contrato - Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	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)	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	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	8
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	4
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	8

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	3
Serviços Financeiros	TOTAL de Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	36
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	TOTAL de Cadastro Positivo		2
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)		7
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	5
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	30
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	11
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Clonagem, fraude, furto e roubo	27
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de compra/saque não reconhecido	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	72
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	33

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	45
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	159
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	20
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	2
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	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	12
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)	2
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 do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	10
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	8
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	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	13

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Renegociação / parcelamento de dívida	103
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade de contato / acesso	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	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
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
Serviços Financeiros	TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja		613
Serviços Financeiros	Cartão de Programas Sociais	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Cartão de Programas Sociais		1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Serviços Financeiros	TOTAL de Consórcio de Imóveis		12
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
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)	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Serviços Financeiros	TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)		17
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Dificuldade em obter esclarecimentos sobre os critérios de cálculo do score/análise de risco	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF		4
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Clonagem, fraude, furto e roubo	20
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de compra/saque não reconhecido	9
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	29
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	187

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	11
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	4
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	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	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Dificuldadede de contato / acesso	2
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	TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria		328
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	29
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
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	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)		49
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	11
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	25
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	38
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	11

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	55
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	391
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	21
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	10
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
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	7
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	5
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida referente 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	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Renegociação / parcelamento de dívida	15
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	5
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)		619
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	11
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	75
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
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	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	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
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)	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	4
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Portabilidade não efetivada	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Reajuste - Discordância / dúvida	4
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Renegociação / parcelamento de dívida	27
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
Serviços Financeiros	TOTAL de Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)		175
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	8
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	17
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	143

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	7
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Serviços Financeiros	Demais Seguros	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	4
Serviços Financeiros	TOTAL de Demais Seguros		201
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança irregular de taxa de corretagem	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Serviços Financeiros	TOTAL de Financiamento de Imóveis		16
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	10
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	8
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
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
Serviços Financeiros	TOTAL de Financiamentos de Veículos / Leasing		57
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança de compra/saque não reconhecido	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Contestação do valor de resgate	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	TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada		5
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Serviços Financeiros	TOTAL de Proteção Veicular		2
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Score / Pontuação de Crédito		1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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 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	36
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
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	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	4
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Reajuste - Discordância / dúvida	2
Serviços Financeiros	TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego		58
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Má qualidade do serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	2
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Serviços Financeiros	TOTAL de Seguro Garantia Estendida		14
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	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	Seguro Habitacional / Residencial	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	TOTAL de Seguro Habitacional / Residencial		10
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Seguro Viagem		1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	3
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Serviços Financeiros	TOTAL de Seguros de Veículos		17
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	15
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dados 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	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10
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 cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de contato / demora no atendimento	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	5
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
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	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
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)	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha		59
Serviços Financeiros	Serviços Funerários e Cemitério	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério		1
Serviços Financeiros	Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	Renegociação / parcelamento de dívida	60
Serviços Financeiros	TOTAL de Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)		60
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	1
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	TOTAL de Título de Capitalização		2
	TOTAL de Serviços Financeiros		2391
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	23

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	6
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	11
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	8
Telecomunicações	Internet Fixa	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	2
Telecomunicações	Internet Fixa	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	6
Telecomunicações	Internet Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Telecomunicações	Internet Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Serviço indisponível para a região ou sem previsão	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
Telecomunicações	TOTAL de Internet Fixa		96
Telecomunicações	Internet Móvel	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	4
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança após cancelamento do serviço	21
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	8
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	20
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	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)	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Telecomunicações	Internet Móvel	Portabilidade não efetivada	4
Telecomunicações	Internet Móvel	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Telecomunicações	TOTAL de Internet Móvel		94
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	4
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança após cancelamento do serviço	29
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	25
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	8
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	23
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	4
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	7
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	6

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	13
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Portabilidade não efetivada	5
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
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	3
Telecomunicações	TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)		167
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
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	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	9
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	4
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Não fornecimento da conta detalhada	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Telecomunicações	Telefonia Fixa	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
Telecomunicações	TOTAL de Telefonia Fixa		31

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	15
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	7
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	21
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	14
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	1
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	6
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	11
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Portabilidade não efetivada	5
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	3
Telecomunicações	TOTAL de Telefonia Móvel Pós-paga		104
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	6
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	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	6

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Portabilidade não efetivada	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
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
Telecomunicações	TOTAL de Telefonia Móvel Pré-paga		39
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Telecomunicações	TV por Assinatura	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
Telecomunicações	TV por Assinatura	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	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	TOTAL de TV por Assinatura		11
	TOTAL de Telecomunicações		542
Transportes	Aéreo	Cancelamento de voo	2
Transportes	Aéreo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Transportes	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	7
Transportes	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	16
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	3
Transportes	Aéreo	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Transportes	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	1
Transportes	Aéreo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Transportes	Aéreo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Transportes	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11
Transportes	TOTAL de Aéreo		48
Transportes	Cargas e Encomendas	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	1
Transportes	Cargas e Encomendas	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Transportes	TOTAL de Cargas e Encomendas		2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	6
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Descumprimento do estatuto do idoso	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	9
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Meia entrada – recusa / falta de informação	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	SAC - Descortesia / despreparo / demora	2
Transportes	TOTAL de Rodoviário interestadual / intermunicipal		27
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Atraso/ Cancelamento do serviço	3
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Transportes	TOTAL de Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)		10
	TOTAL de Transportes		87
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Turismo/Viagens	TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos		4
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Turismo/Viagens	TOTAL de Hospedagem		15
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	33
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	10
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	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	17
Turismo/Viagens	TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo		72
Turismo/Viagens	Transfer / Receptivo	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Turismo/Viagens	TOTAL de Transfer / Receptivo		2
	TOTAL de Turismo/Viagens		93
TOTAL GERAL			5772



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2024

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2024/2023	2024	2023	2022	2021	2020
AUTO DE INFRAÇÃO	-5,83%	339	360	165	84	142
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	0,00%	0	0	0	0	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	-72,73%	6	22	37	39	23
DECISÕES ADMINISTRATIVAS - CEJProcon	320,93%	362	86	75	110	78
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	-100,00%	0	1	0	0	0



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina

