



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2025

CONSULTAS/ORIENTAÇÕES/ MEDIAÇÕES	2025/2024	2025	2024	2023	2022	2021
ATENDIMENTO PESSOAL	-9,87%	13.363	14.826	21.928	12.240	4.610
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	0,73%	10.548	10.472	7.200	18.097	14.697
ATENDIMENTO ELETRÔNICO (E-MAIL E REDE SOCIAIS)	-32,80%	5.587	8.314	16.144	33.544	15.422
TOTAL GERAL	-12,24%	29.498	33.612	45.272	63.881	34.729

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: **123**

REGISTROS POR ÁREA	2025/2024	2025	2024
ÁGUA, ENERGIA, GÁS	10,16%	271	246
ALIMENTOS	124,24%	74	33
DEMAIS PRODUTOS	31,44%	1.016	773
DEMAIS SERVIÇOS	58,40%	952	601
EDUCAÇÃO	57,75%	224	142
HABITAÇÃO	14,29%	32	28
LOTÉRIAS, APOSTAS E PROMOÇÕES COMERCIAIS	300,00%	3	0
PRODUTOS DE TELEFONIA E INFORMÁTICA	-3,21%	211	218
PRODUTOS ELETRODOMÉSTICOS E ELETRÔNICOS	-8,68%	284	311
SAÚDE	13,36%	348	307
SERVIÇOS FINANCEIROS	37,56%	3.289	2.391
TELECOMUNICAÇÕES	24,54%	675	542
TRANSPORTES	54,02%	134	87
TURISMO/VIAGENS	224,73%	302	93
TOTAL	35,40%	7.815	5.772

ÁREAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO ANO DE 2025	TOTAL DE REGISTROS NO ASSUNTO	% EM RELAÇÃO AOS REGISTROS NA ÁREA	% EM RELAÇÃO AO TOTAL DE REGISTROS
ÁREA: SERVIÇOS FINANCEIROS			
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	988	30,04%	12,64%
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	779	23,69%	9,97%
Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	348	10,58%	4,45%
DEMAIS ASSUNTOS	1.174	35,69%	15,02%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	2.115	64,31%	27,06%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	3.289		
ÁREA: DEMAIS PRODUTOS			
Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	201	19,78%	2,57%
Móveis e Colchões	197	19,39%	2,52%
Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	160	15,75%	2,05%
DEMAIS ASSUNTOS	458	45,08%	5,86%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	558	54,92%	7,14%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	1.016		
ÁREA: DEMAIS SERVIÇOS			
Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	130	13,66%	1,66%
Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	41	4,31%	0,52%
Serviço de suporte, reparo e manutenção	39	4,10%	0,50%
DEMAIS ASSUNTOS	742	77,94%	9,49%
SOMADOS OS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NESTA ÁREA CORRESPONDEM A:	210	22,06%	2,69%
TOTAL DE REGISTROS NA ÁREA	952		



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2025

PRINCIPAIS PROBLEMAS EM:

1. SERVIÇOS FINANCEIROS		3.289		2. DEMAIS PRODUTOS		1.016		3. DEMAIS SERVIÇOS		952	
1.1 CARTÃO DE CRÉDITO / CARTÃO DE DÉBITO / CARTÃO DE LOJA		988		2.1 VESTUÁRIO E ARTIGOS DE USO PESSOAL (ROUPA, CALÇADOS, JÓIAS, BIJUTERIAS, MALAS, BOLSAS, ETC.)		201		3.1 SERVIÇOS DE BELEZA E CUIDADOS PESSOAIS		130	
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado		205		Não entrega / demora na entrega do produto		35		Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa		84	
Renegociação / parcelamento de dívida		137		Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa		32		Serviço não realizado no prazo ou incompleto		14	
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados		99		Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores		26		Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo		9	
1.2 CRÉDITO CONSIGNADO/CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO/RMC (PARA BENEFICIÁRIOS DO INSS)		779		2.2 MÓVEIS E COLCHÕES		197		3.2 SERVIÇOS NA INTERNET (PROVEDOR, HOSPEDAGEM, APLICATIVOS, STREAMING, JOGOS, ETC)		41	
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado		404		Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa		48		Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado		10	
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato		98		Não entrega / demora na entrega do produto		38		Cobrança após cancelamento do serviço		4	
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança		56		Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica		33		Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento		4	
1.3 CRÉDITO PESSOAL E DEMAIS EMPRÉSTIMOS (EXCETO FINANCIAMENTO DE IMÓVEIS E VEÍCULOS)		348		2.3 VEÍCULOS USADOS (MOTOS, CARROS, CAMINHÕES)		160		3.3 SERVIÇO DE SUPORTE, REPARO E MANUTENÇÃO		39	
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado		108		Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica		57		Má qualidade do serviço		10	
Renegociação / parcelamento de dívida		53		Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa		35		Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa		9	
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato		25		Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia		34		Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado e Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores		3	



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2025

ATENDIMENTOS REGISTRADOS PELO PROCON-LD NO ANO DE 2025 - GERAL

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	12
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	17
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	10
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade de contato / demora no atendimento	4
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	3
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Interrupção/instabilidade do fornecimento	9
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade do serviço	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	5
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Renegociação / parcelamento de dívida	41
Água, Energia, Gás	Água e Esgoto	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
TOTAL de Água e Esgoto			116
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	58
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	26
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	4
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Danos materiais causados por falha na prestação do serviço (queima de aparelhos elétricos)	7
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade / atraso no reembolso / reembolso de antecipação de obras	4
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade na inclusão em tarifa social – recusa / falta de informação	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para mudança de poste/rede (instalado pela concessionária)	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Dificuldade para obter nova ligação de energia ou alteração de carga (sem necessidade de obras)	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Faturamento Mini/Microgeração - erro no cálculo/uso dos créditos (energia solar, eólica etc)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	8
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Renegociação / parcelamento de dívida	13
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
Água, Energia, Gás	Energia Elétrica	Suspensão indevida do fornecimento	2
	TOTAL de Energia Elétrica		151
Água, Energia, Gás	Gás	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Água, Energia, Gás	Gás	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Água, Energia, Gás	Gás	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Água, Energia, Gás	TOTAL de Gás		4
	TOTAL de Água, Energia, Gás		271

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Embalagem danificada / violada	1
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	2
Alimentos	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
	TOTAL de Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)		10
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Alimentos	Aves, carnes e peixes/frutos do mar	Divergência de peso, volume e quantidade	1
	TOTAL de Aves, carnes e peixes/frutos do mar		2
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Alimentos	Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Bares, Restaurantes, Casas Noturnas e Similares		13
Alimentos	Bebidas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Alimentos	Bebidas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	Bebidas	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	1
Alimentos	Bebidas	Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
	TOTAL de Bebidas		4
Alimentos	Biscoitos e Doces	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Divergência de peso, volume e quantidade	2
Alimentos	Biscoitos e Doces	Embalagem danificada / violada	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Alimentos	Biscoitos e Doces	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Alimentos	Biscoitos e Doces	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	2
	TOTAL de Biscoitos e Doces		11
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	2
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Alimentos	Cereais, Grãos, Massas e Pães	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	1
	TOTAL de Cereais, Grãos, Massas e Pães		5
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Alimentos	Lanches e refeições industrializados	Presença de sujidades, insetos ou objetos estranhos	1
	TOTAL de Lanches e refeições industrializados		5
Alimentos	Leites e Derivados	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
Alimentos	Leites e Derivados	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	2
Alimentos	Leites e Derivados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Leites e Derivados		6
Alimentos	Óleos e gorduras	Alteração de odor, sabor, aspecto ou composição química	1
	TOTAL de Óleos e gorduras		1
Alimentos	Produtos industrializados (embutidos, enlatados, conservas etc)	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
	TOTAL de Produtos industrializados (embutidos, enlatados, conservas etc)		1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Ausência / Divergência de Preço	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Divergência de peso, volume e quantidade	2
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Inadequação das instalações / condições sanitárias	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Alimentos	Supermercados e Conveniências	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Supermercados e Conveniências		15
Alimentos	Vegetais (Frutas , verduras e legumes)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
	TOTAL de Vegetais (Frutas , verduras e legumes)		1
	TOTAL de Alimentos		74
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Aumento de valores sem justa causa (preço)	2
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Demais Produtos	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	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	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	1
TOTAL de Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)			11
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	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	2
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Embalagem danificada / violada	2
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	6
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	3
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	3
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Demais Produtos	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
	TOTAL de Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)		27
Demais Produtos	Flores	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
	TOTAL de Flores		1
Demais Produtos	Instrumentos e acessórios musicais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	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 danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
	TOTAL de Instrumentos e acessórios musicais		3
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
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
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
Demais Produtos	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	5
	TOTAL de Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)		20
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Divergência de peso, volume e quantidade	2
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	10
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	6
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Demais Produtos	Material de construção, acabamento e ferramentas	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas		55
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	5
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	4
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	14
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Dificuldade de contato / demora no atendimento	4
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Embalagem danificada / violada	2
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	3
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Não entrega / demora na entrega do produto	38
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	4
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	48
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	18
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	33
Demais Produtos	Móveis e Colchões	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	10
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
	TOTAL de Móveis e Colchões		197
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
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	9
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	7
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	4
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
Demais Produtos	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
	TOTAL de Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal		51
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Produtos	Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Produtos para crianças (carrinho, brinquedos, cadeira, vestuário, mamadeira, etc)		5
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Má qualidade do serviço	2
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
Demais Produtos	Produtos para Uso Industrial	Produto entregue incompleto / diferente do contratado	1
	TOTAL de Produtos para Uso Industrial		13
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Produtos	Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
	TOTAL de Produtos Veterinários (ração, acessórios etc)		4
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)	7
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	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	6
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
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	8
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)	Divergência de peso, volume e quantidade	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2

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	17
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	26
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	14
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	17
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6
Demais Produtos	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
	TOTAL de Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)		117
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	4
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	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	3
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Não entrega / demora na entrega do produto	6
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	16
Demais Produtos	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	17
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	14
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.)	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
	TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)		78
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
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 contato / demora no atendimento	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Falta de peça de reposição	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	4
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	15
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	24
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	5
	TOTAL de Veículos Novos (motos, carros, caminhões)		73
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	6
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
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	4
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	5
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	35
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	34
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	57
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	6
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto falsificado	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Demais Produtos	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
	TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)		160
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	6
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	8
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	5
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	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
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	26

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	4
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)	Embalagem danificada / violada	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	4
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	35
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	32
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	22
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	16
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	14

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto falsificado	3
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)	8
Demais Produtos	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)			201
TOTAL de Demais Produtos			1016
Demais Serviços	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)			1
Demais Serviços	Administração de Condomínios	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
TOTAL de Administração de Condomínios			1
Demais Serviços	Aéreo	Dificuldade para contratar o serviço (problema operacionais, acesso aos canais de venda etc)	1
TOTAL de Aéreo			1
Demais Serviços	Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Alimentos para fins especiais (dietéticos, infantis, suplementos, gestantes, energéticos, isotônicos etc)			1
Demais Serviços	Aluguel de Imóvel	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
TOTAL de Aluguel de Imóvel			1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Aparelho celular	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Demais Serviços	Aparelho celular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Demais Serviços	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
TOTAL de Aparelho celular			6
Demais Serviços	Aparelho de telefone fixo / interfone	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Aparelho de telefone fixo / interfone	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
TOTAL de Aparelho de telefone fixo / interfone			2
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Cobrança após cancelamento do serviço	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	5
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 cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	2
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Funcionamento inadequado do serviço	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Demais Serviços	Aplicativo de mobilidade urbana	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
TOTAL de Aplicativo de mobilidade urbana			18
Demais Serviços	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
	TOTAL de Ar condicionado, ventilador e aquecedor		3
Demais Serviços	Autoescola	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Autoescola	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Autoescola	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Demais Serviços	Autoescola	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Autoescola	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Autoescola	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Autoescola		12
Demais Serviços	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
	TOTAL de Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)		3
Demais Serviços	Bebidas	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
	TOTAL de Bebidas		1
Demais Serviços	Cargas e Encomendas	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Serviços	Cargas e Encomendas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Cargas e Encomendas	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Cargas e Encomendas		4
Demais Serviços	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança de compra/saque não reconhecido	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
	TOTAL de Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)		6
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Demais Serviços	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
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	Renegociação / parcelamento de dívida	5
	TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja		16
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Aumento de valores sem justa causa (preço)	1
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	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	2
Demais Serviços	Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	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	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Combustível / Inflamáveis (gasolina, etanol, óleo, botijão de gás, GLP, carvão, fogos de artifício etc.)		9
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	2
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Consórcio de Imóveis	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	Consórcio de Imóveis	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	2
	TOTAL de Consórcio de Imóveis		9
Demais Serviços	Consórcios (exceto imóveis)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
	TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)		1
Demais Serviços	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
	TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF		1
Demais Serviços	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Clonagem, fraude, furto e roubo	3
Demais Serviços	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
Demais Serviços	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Renegociação / parcelamento de dívida	1
	TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria		10
Demais Serviços	Controle de pragas, defensivos, inseticidas etc	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL DE Controle de pragas, defensivos, inseticidas etc		1
Demais Serviços	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Serviços	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)		5
Demais Serviços	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Renegociação / parcelamento de dívida	2
	TOTAL de Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)		3
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
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

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	8
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
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	6
Demais Serviços	Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	3
	TOTAL de Cultura / Esporte / Lazer / Eventos (shows, jogos, cinema, teatro, festas, clubes, academias de ginástica)		30
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 não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	7
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Falta de acessibilidade ao idoso ou à pessoa com deficiência	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Inadequação das instalações/ acomodações	1
Demais Serviços	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
	TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos		26
Demais Serviços	Cursos Livres	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Demais Serviços	Cursos Livres	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	2
Demais Serviços	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Cursos Livres			14
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Serviços	Cursos Técnicos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Cursos Técnicos			10
Demais Serviços	Decoração	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
TOTAL de Decoração			1
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Demais Serviços	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	11
Demais Serviços	Demais Seguros	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Demais Seguros	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
TOTAL de Demais Seguros			18
Demais Serviços	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
TOTAL de Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)			1
Demais Serviços	Energia Elétrica	Dificuldade para Conexão de Mini/Microgeração (energia solar, eólica etc)	1
Demais Serviços	Energia Elétrica	Dificuldade para desligamento da energia / encerramento contratual	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Energia Elétrica	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
	TOTAL de Energia Elétrica		4
Demais Serviços	Ensino Médio	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
	TOTAL de Ensino Médio		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)	6
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.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	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	3
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Demais Serviços	Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	4
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)	1
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
	TOTAL de Esporte/Lazer/Festa (equipamento de ginástica, camping, náutica, caça, pesca, artigo esportivo, bicicleta, piscina, etc.)		29
Demais Serviços	Estacionamento	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
	TOTAL de Estacionamento		1
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	2
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Financiamento de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
	TOTAL de Financiamento de Imóveis		4
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Financiamentos de Veículos / Leasing	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Financiamentos de Veículos / Leasing		9
Demais Serviços	Hospedagem	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Hospedagem	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Hospedagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Hospedagem			4
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	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 para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	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	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	1
TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)			9
Demais Serviços	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Imóvel usado (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
TOTAL de Imóvel usado (construtora ou imobiliária)			3
Demais Serviços	Infantil	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Infantil	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
TOTAL de Infantil			2
Demais Serviços	Internet Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Internet Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	2
Demais Serviços	Internet Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	1
Demais Serviços	Internet Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Serviços	Internet Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Internet Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Internet Fixa			8
Demais Serviços	Internet Móvel	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
TOTAL de Internet Móvel			1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	1
	TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada		3
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Jornais, revistas e demais veículos de notícias	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
	TOTAL de Jornais, revistas e demais veículos de notícias		4
Demais Serviços	Lavadora de roupa, louça e secadora	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
	TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora		2
Demais Serviços	Leites e Derivados	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
	TOTAL de Leites e Derivados		1
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Limpeza e Manutenção predial	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Limpeza e Manutenção predial		6
Demais Serviços	Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Livros e papelaria (material didático, artigos de escritório, etc.)		1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	5
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
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)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Serviços	Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	2
	TOTAL de Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)		19
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	2
Demais Serviços	Marcenaria , móveis planejados	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
	TOTAL de Marcenaria , móveis planejados		14
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
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	2
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	3
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
Demais Serviços	Material de construção, acabamento e ferramentas	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
	TOTAL de Material de construção, acabamento e ferramentas		19
Demais Serviços	Medicamentos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	Medicamentos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
	TOTAL de Medicamentos		2
Demais Serviços	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
	TOTAL de Microcomputador e laptops		2
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	2
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
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	3
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Serviços	Móveis e Colchões	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	3
	TOTAL de Móveis e Colchões		20
Demais Serviços	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
	TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo		1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	1
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Pacote de Serviços (Combo)	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	2
TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)			19
Demais Serviços	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Perfumaria, cosméticos e higiene pessoal			2
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	3
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	1
Demais Serviços	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
TOTAL de Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)			7
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descredenciamento de prestadores (médicos, hospitais, clínicas, laboratórios etc)	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descumprimento de prazo para consulta/ exames	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	2
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Demais Serviços	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)			20
Demais Serviços	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Demais Serviços	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Demais Serviços	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)		7
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
	TOTAL de Programas de Fidelidade / Benefícios (pontos, milhagem etc)		20
Demais Serviços	Proteção Veicular	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Proteção Veicular	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Proteção Veicular	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	1
	TOTAL de Proteção Veicular		5
Demais Serviços	Refrigerador / freezer	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Refrigerador / freezer	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Refrigerador / freezer		2
Demais Serviços	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Demais Serviços	Rodoviário interestadual / intermunicipal	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
TOTAL de Rodoviário interestadual / intermunicipal			4
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Demais Serviços	Segurança / monitoramento / rastreamento	Má qualidade do serviço	1
TOTAL de Segurança / monitoramento / rastreamento			5
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego			3
Demais Serviços	Seguro Garantia Estendida	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
TOTAL de Seguro Garantia Estendida			1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	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	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Demais Serviços	Seguros de Veículos	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Demais Serviços	Seguros de Veículos	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
TOTAL de Seguros de Veículos			25
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
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	5
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	6
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Má qualidade do serviço	1
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Demais Serviços	Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
	TOTAL de Serviço de Assessoria (jurídica e/ou financeira, emissão de documentos/despachante, reabilitação de nome/crédito, revisão de contrato etc)		27
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
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	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
	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

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	3
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	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	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Falta de peça de reposição	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Má qualidade do serviço	10
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	1
Demais Serviços	Serviço de suporte, reparo e manutenção	Venda casada	1
TOTAL de Serviço de suporte, reparo e manutenção			39
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
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	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços automotivos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Demais Serviços	Serviços automotivos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Demais Serviços	Serviços automotivos	Má qualidade do serviço	8
Demais Serviços	Serviços automotivos	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Demais Serviços	Serviços automotivos	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	2
Demais Serviços	Serviços automotivos	Venda casada	1
	TOTAL de Serviços automotivos		32
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	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	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Não entrega / demora na entrega do produto	2
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços de áudio, foto e imagem	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Serviços de áudio, foto e imagem		13
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	9
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Má qualidade do serviço	4
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	3
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	3
Demais Serviços	Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	84
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	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	14
TOTAL de Serviços de Beleza e Cuidados Pessoais			130
Demais Serviços	Serviços de costura e confecção, sapataria	Não entrega / demora na entrega do produto	1
TOTAL de Serviços de costura e confecção, sapataria			1
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços de entrega / delivery	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
TOTAL de Serviços de entrega / delivery			9
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	1
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	3
Demais Serviços	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	12
	TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)		21
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços Funerários e Cemitério	Renegociação / parcelamento de dívida	1
	TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério		5
Demais Serviços	Serviços Gráficos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
	TOTAL de Serviços Gráficos		1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança após cancelamento do serviço	4
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
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	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
	TOTAL de Serviços na internet (provedor, hospedagem, aplicativos, streaming, jogos etc)		41
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Má qualidade do serviço	3
Demais Serviços	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
	TOTAL de Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)		15
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)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	4
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Demais Serviços	Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Serviços por Assinatura (livros, vinhos etc)		8
Demais Serviços	Serviços Postais	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	3
Demais Serviços	Serviços Postais	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Demais Serviços	Serviços Postais	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Serviços Postais	Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
	TOTAL de Serviços Postais		11
Demais Serviços	Serviços Veterinários	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Serviços Veterinários	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
	TOTAL de Serviços Veterinários		2
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Superior (Graduação e Pós)	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
TOTAL de Superior (Graduação e Pós)			7
Demais Serviços	Supermercados e Conveniências	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Supermercados e Conveniências	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Demais Serviços	Supermercados e Conveniências	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Demais Serviços	Supermercados e Conveniências	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Supermercados e Conveniências			4
Demais Serviços	Telefonia Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Demais Serviços	Telefonia Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	1
Demais Serviços	Telefonia Fixa	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Demais Serviços	Telefonia Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	1
Demais Serviços	Telefonia Fixa	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
TOTAL de Telefonia Fixa			5
Demais Serviços	Televisão	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Televisão	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
TOTAL de Televisão			2
Demais Serviços	Transfer / Receptivo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
TOTAL de Transfer / Receptivo			1
Demais Serviços	TV por Assinatura	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Demais Serviços	TV por Assinatura	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2
TOTAL de TV por Assinatura			3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Demais Serviços	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Demais Serviços	Utilidades Domésticas e Decoração (para limpeza, cozinha, cama, mesa e banho, tapetes, cortinas, persianas, jardinagem etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	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	1
	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)	4
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	3
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.)	Falta de peça de reposição	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.)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Demais Serviços	Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	3
	TOTAL de Veículos – Peças e Acessórios (roda, pneu, rádio, farol, etc.)		34
Demais Serviços	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Demais Serviços	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Demais Serviços	Veículos Novos (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
	TOTAL de Veículos Novos (motos, carros, caminhões)		6
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	3
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2
Demais Serviços	Veículos Usados (motos, carros, caminhões)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Veículos Usados (motos, carros, caminhões)		17
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Demais Serviços	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)		5
	TOTAL de Demais Serviços		952
Educação	Cursos Livres	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Educação	Cursos Livres	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	8
Educação	Cursos Livres	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Educação	Cursos Livres	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Educação	Cursos Livres	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Educação	Cursos Livres	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Educação	Cursos Livres	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	8
Educação	Cursos Livres	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Educação	Cursos Livres	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Educação	Cursos Livres	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Educação	Cursos Livres	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Educação	Cursos Livres	Renegociação / parcelamento de dívida	1
	TOTAL de Cursos Livres		32
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Educação	Cursos Técnicos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Educação	Cursos Técnicos	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	5
Educação	Cursos Técnicos	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Educação	Cursos Técnicos	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Educação	Cursos Técnicos	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	2
Educação	Cursos Técnicos	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Educação	Cursos Técnicos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Educação	Cursos Técnicos	Renegociação / parcelamento de dívida	5
	TOTAL de Cursos Técnicos		27
Educação	Ensino Fundamental	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	3
Educação	Ensino Fundamental	Renegociação / parcelamento de dívida	1
	TOTAL de Ensino Fundamental		4
Educação	Ensino Médio	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	1
Educação	Ensino Médio	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Ensino Médio		2
Educação	Infantil	Dados de Crianças e Adolescentes - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dados	1
Educação	Infantil	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Educação	Infantil	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Educação	Infantil	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Educação	Infantil	Má qualidade do serviço	1
	TOTAL de Infantil		6
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	6
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	18
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	6
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	18
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	3
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Má qualidade do serviço	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares	11
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não entrega do contrato	2
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	4
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	12
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Educação	Superior (Graduação e Pós)	Renegociação / parcelamento de dívida	9
TOTAL de Superior (Graduação e Pós)			153
TOTAL de Educação			224
Habitação	Administração de Condomínios	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
TOTAL de Administração de Condomínios			1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Habitação	Aluguel de Imóvel	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Habitação	Aluguel de Imóvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Aluguel de Imóvel			7
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Informações incompletas / inadequadas sobre o imóvel ou financiamento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não entrega / demora na entrega do imóvel	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Reajuste - Discordância / dúvida	2
Habitação	Imóvel novo (construtora ou imobiliária)	Renegociação / parcelamento de dívida	2
TOTAL de Imóvel novo (construtora ou imobiliária)			24
TOTAL de Habitação			32
Loterias, Apostas e Promoções Comerciais	Loterias	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
TOTAL de Loterias			1
Loterias, Apostas e Promoções Comerciais	Promoções Comerciais	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Loterias, Apostas e Promoções Comerciais	Promoções Comerciais	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
TOTAL de Promoções Comerciais			2
TOTAL de Loterias, Apostas e Promoções Comerciais			3
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	4
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	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	4
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	2
Produtos de Telefonia e Informática	Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL de Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)			14
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	13
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	9
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	23
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	23

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de contato / demora no atendimento	4
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
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	Falta de peça de reposição	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)	3
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não entrega / demora na entrega do produto	5
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	15
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	18
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	22
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Produto falsificado	4
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho celular	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
TOTAL de Aparelho celular			163
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
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	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
Produtos de Telefonia e Informática	Aparelho de telefone fixo / interfone	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Aparelho de telefone fixo / interfone		14
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos de Telefonia e Informática	Demais aparelhos de comunicação	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
	TOTAL de Demais aparelhos de comunicação		11
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Não entrega / demora na entrega do produto	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	2
Produtos de Telefonia e Informática	Microcomputador e laptops	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
TOTAL de Microcomputador e laptops			9
TOTAL de Produtos de Telefonia e Informática			211
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Produto falsificado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
TOTAL de Acessório para eletroeletrônicos (pilhas, baterias etc)			7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Falta de peça de reposição	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Não entrega / demora na entrega do produto	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	1
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	11
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	13
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater 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)	2
	TOTAL de Aparelho de som, video e imagem (Câmera, filmadora, dvd, home theater etc)		33
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Dificuldade de contato / demora no atendimento	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Embalagem danificada / violada	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Falta de peça de reposição	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Não entrega / demora na entrega do produto	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	15
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	15
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Ar condicionado, ventilador e aquecedor	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Ar condicionado, ventilador e aquecedor		59
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletróportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletróportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Cobrança de valor para a devolução do produto	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	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Falta de peça de reposição	1
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)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	13
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	7
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	2
	TOTAL de Eletrorportáteis (batedeira, liquidificador, umidificador, secador, cafeteira etc)		34
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Não entrega / demora na entrega do produto	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	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	11
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	4
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
	TOTAL de Fogão, microondas, forno elétrico, depurador de ar e coifa		27
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança de valor para a devolução do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Falta de peça de reposição	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	13
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Lavadora de roupa, louça e secadora	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	6
	TOTAL de Lavadora de roupa, louça e secadora		34
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Não entrega / demora na entrega do produto	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	8
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	17
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	3
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Refrigerador / freezer	Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
TOTAL de Refrigerador / freezer			56
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Não entrega / demora na entrega do produto	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	6
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão	Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	19
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	Televisão		1
TOTAL de Televisão			34
TOTAL de Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos			284
Saúde	Medicamentos	Ausência / Divergência de Preço	2
Saúde	Medicamentos	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Saúde	Medicamentos	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Saúde	Medicamentos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	5
Saúde	Medicamentos	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Saúde	Medicamentos	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Saúde	Medicamentos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Saúde	Medicamentos	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Saúde	Medicamentos	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Saúde	Medicamentos	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Saúde	Medicamentos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	13
Saúde	Medicamentos	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
TOTAL de Medicamentos			40
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	5
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	12
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	11
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	8
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativa de cobertura total ou parcial / Demora injustificada	5
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)	Portabilidade não efetivada	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Reajuste - descumprimento do estatuto do idoso	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Reajuste – dúvida ou discordância (exceto idoso)	4
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	Recusa / Dificuldade de atendimento emergencial	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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 - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	2
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Saúde	Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	4
TOTAL de Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)			100
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança após cancelamento do serviço	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	5
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	5
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Descumprimento de prazo para consulta/ exames	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	3
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	2
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	21
Saúde	Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Plano Odontológico (convênio, autogestão, seguro saúde)		57
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	3
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6

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 - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	2
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	3
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Saúde	Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
	TOTAL de Produtos relacionados a saúde, exceto medicamentos (próteses, aparelhos corretivos, auxiliares de diagnóstico, produtos óticos, ortopédicos, contraceptivos etc)		23
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Má qualidade do serviço	2
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Saúde	Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)	Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	2
TOTAL de Serviços de estética (exceto procedimentos cirúrgicos)			19
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Ausência do profissional de saúde / responsável técnico	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança após cancelamento do serviço	8
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	7
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	7
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	6
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	6
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 para alterar ou cancelar o contrato /serviço	34
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Má qualidade do serviço	10
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	5

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Saúde	Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
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	3
TOTAL de Serviços particulares de saúde (médico, odontológico, hospitalar, ambulatorial, clínico, cuidadores de idosos)			109
TOTAL de Saúde			348
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Clonagem, fraude, furto e roubo	2
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	15
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	2
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	5
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	2
Serviços Financeiros	Atendimento Bancário	Fila em banco	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	4
TOTAL de Atendimento Bancário			45

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Contrato - Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
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)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
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	24
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	1
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
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	2
TOTAL de Banco de Dados e Cadastros de Consumidores (SPC, Serasa, SCPC etc)			54
Serviços Financeiros	Cadastro Positivo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
TOTAL de Cadastro Positivo			4
Serviços Financeiros	Caixa Eletrônico Multibanco	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Caixa Eletrônico Multibanco	Funcionamento inadequado do serviço	2
TOTAL de Caixa Eletrônico Multibanco			3
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
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)	Não entrega de cartão	2
TOTAL de Cartão de Benefícios (vale transporte, alimentação, combustível, incentivos etc)			6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	49
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	21
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Clonagem, fraude, furto e roubo	48
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de compra/saque não reconhecido	24
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	99
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	59
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	79
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	205
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dados Sensíveis - Coleta, uso ou compartilhamento indevido / não autorizado de dado sobre origem racial, étnica, convicção religiosa, filosófica, política, saúde ou vida sexual, genético ou biométrico	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	33
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	8
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	14
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	9
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	12
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	26
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	7
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	10
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não entrega de cartão	5
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	3
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	19
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	16
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	2
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	8
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	10
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	4
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	22
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	Renegociação / parcelamento de dívida	137
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	10
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade em obter protocolo, gravação ou histórico	1
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	6
Serviços Financeiros	Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	SAC - Dificuldade de contato / acesso	5
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)	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja		988
Serviços Financeiros	Cartão de Programas Sociais	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Cartão de Programas Sociais	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
	TOTAL de Cartão de Programas Sociais		3
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	5
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Consórcio de Imóveis	Renegociação / parcelamento de dívida	2
	TOTAL de Consórcio de Imóveis		26
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	5
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	7
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	3
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
Serviços Financeiros	Consórcios (exceto imóveis)	Renegociação / parcelamento de dívida	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
TOTAL de Consórcios (exceto imóveis)			31
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Dificuldade de acesso às informações cadastradas (score, histórico de crédito etc)	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	3
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Consulta / Monitoramento de CPF	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Consulta / Monitoramento de CPF			13
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	17
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	7
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Clonagem, fraude, furto e roubo	14
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de compra/saque não reconhecido	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	23
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	7
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	15
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	128
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	5
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
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	8
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	7
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Portabilidade não efetivada	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Renegociação / parcelamento de dívida	13
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	SAC - Dificuldade de contato / acesso	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	3
TOTAL de Conta corrente / Salário / Poupança /Conta Aposentadoria			297
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
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	10
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	18
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Portabilidade não efetivada	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)	Renegociação / parcelamento de dívida	8
TOTAL de Crédito Consignado (para servidores públicos ou trabalhadores do setor privado)			51

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	14
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	56
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	46
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	19
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	98
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	404
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	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	9
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	10
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	22
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	12
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
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)	Margem consignável - bloqueio/ contestação	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	10
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	2
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	4
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Portabilidade não efetivada	5
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Renegociação / parcelamento de dívida	30
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL de Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)			779
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	19
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	19
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	15

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	25
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	108
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	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	5
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	7
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	11
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	9
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)	3
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	4
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)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	12
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	6
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida (não cumprimento de acordo de parcelamento)	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	4
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	4
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Portabilidade não efetivada	2
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Reajuste - Discordância / dúvida	8
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	Renegociação / parcelamento de dívida	53
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)	SAC - Dificuldade de contato / acesso	3
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)	4
TOTAL de Crédito Pessoal e Demais Empréstimos (exceto financiamento de imóveis e veículos)			348
Serviços Financeiros	Crédito Rural	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
TOTAL de Crédito Rural			1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	5
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	12
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	59
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	3
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	5
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Serviços Financeiros	Demais Seguros	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Serviços Financeiros	Demais Seguros	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL de Demais Seguros			110
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
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	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	3
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	2
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	Renegociação / parcelamento de dívida	4
Serviços Financeiros	Financiamento de Imóveis	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
TOTAL de Financiamento de Imóveis			28
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Busca e apreensão indevida	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	8
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cláusulas irregulares / abusivas / de interpretação dúbia	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	8
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	5
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	12
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	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não entrega / demora na entrega do produto	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	3
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Negativação indevida referente a tarifa, taxas não previstas contrato / serviço	1
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Reajuste - Discordância / dúvida	3
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Renegociação / parcelamento de dívida	17
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	4
Serviços Financeiros	Financiamentos de Veículos / Leasing	Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
	TOTAL de Financiamentos de Veículos / Leasing		104
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Clonagem, fraude, furto e roubo	3
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	3
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	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	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Fechamento da instituição (descontinuidade do serviço)	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	2
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Serviços Financeiros	Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
TOTAL de Investimentos / Aplicações / Câmbio / Previdência Privada			32
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Serviços Financeiros	Proteção Veicular	Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
TOTAL de Proteção Veicular			7
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Dificuldade de acesso às informações cadastradas (score, histórico de crédito etc)	1
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	1
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Score / Pontuação de Crédito	Renegociação / parcelamento de dívida	2
TOTAL de Score / Pontuação de Crédito			7
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	9
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	18
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
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	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	3
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	2
	TOTAL de Seguro de Vida / Acidentes Pessoais / Desemprego		43
Serviços Financeiros	Seguro DPVAT	SAC - Dificuldadede de contato / acesso	1
	TOTAL de Seguro DPVAT		1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Negativa de cobertura / Demora injustificada ou Divergência na indenização	3
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Serviços Financeiros	Seguro Garantia Estendida	SAC - Dificuldadede de contato / acesso	2
	TOTAL de Seguro Garantia Estendida		9
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Alteração da apólice sem solicitação / aviso prévio	2
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	7
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Serviços Financeiros	Seguro Habitacional / Residencial	SAC - Dificuldadede de contato / acesso	1

Área	Assunto	Problema	Quantidade
	TOTAL de Seguro Habitacional / Residencial		26
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Seguro Viagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
	TOTAL de Seguro Viagem		3
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	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	2
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Reajuste - Discordância / dúvida	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	Renegociação / parcelamento de dívida	1
Serviços Financeiros	Seguros de Veículos	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
	TOTAL de Seguros de Veículos		23
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	7
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	9
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	10
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	12
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade de contato / demora no atendimento	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
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	3
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	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	8
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	5
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	Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	1
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	3
Serviços Financeiros	Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha	Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
	TOTAL de Serviço de pagamento online/ via celular/ maquininha		95
Serviços Financeiros	Serviços Funerários e Cemitério	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Serviços Financeiros	Serviços Funerários e Cemitério	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
	TOTAL de Serviços Funerários e Cemitério		2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Serviços Financeiros	Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	Renegociação / parcelamento de dívida	141
TOTAL de Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)			141
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Contestação do valor de resgate	2
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	2
Serviços Financeiros	Título de Capitalização	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de Título de Capitalização			6
Serviços Financeiros	Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	3
TOTAL de Vestuário e Artigos de Uso Pessoal (roupa, calçados, jóias, bijuterias, malas, bolsas, etc)			3
TOTAL de Serviços Financeiros			3289
Telecomunicações	Internet Fixa	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	20
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	27
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	11
Telecomunicações	Internet Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17
Telecomunicações	Internet Fixa	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Internet Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	11
Telecomunicações	Internet Fixa	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	2
Telecomunicações	Internet Fixa	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Internet Fixa	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	3
Telecomunicações	Internet Fixa	Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	8
Telecomunicações	Internet Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	4
Telecomunicações	Internet Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	5
Telecomunicações	Internet Fixa	SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Serviço indisponível para a região ou sem previsão	1
Telecomunicações	Internet Fixa	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
TOTAL de Internet Fixa			137
Telecomunicações	Internet Móvel	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	11
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança após cancelamento do serviço	27
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	3
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	12
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	10
Telecomunicações	Internet Móvel	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	31
Telecomunicações	Internet Móvel	Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dados pessoais ou financeiros incorretos / desatualizados – dificuldade de retificação	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	6
Telecomunicações	Internet Móvel	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	12
Telecomunicações	Internet Móvel	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	3
Telecomunicações	Internet Móvel	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Não fornecimento da conta detalhada	1
Telecomunicações	Internet Móvel	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	4

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Internet Móvel	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	7
Telecomunicações	Internet Móvel	Portabilidade não efetivada	4
Telecomunicações	Internet Móvel	Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	2
Telecomunicações	Internet Móvel	Renegociação / parcelamento de dívida	2
Telecomunicações	Internet Móvel	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	3
Telecomunicações	Internet Móvel	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Internet Móvel	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)	5
TOTAL de Internet Móvel			152
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	14
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança após cancelamento do serviço	30
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	12
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	26
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	29
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	43
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	4
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	17
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	5
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	3
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)	6
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	1
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Portabilidade não efetivada	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Renegociação / parcelamento de dívida	3
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Serviço indisponível para a região ou sem previsão	2
Telecomunicações	Pacote de Serviços (Combo)	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	3
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
TOTAL de Pacote de Serviços (Combo)			231
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança após cancelamento do serviço	4
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	6
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
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 envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC etc)	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Portabilidade não efetivada	1
Telecomunicações	Telefonia Fixa	Renegociação / parcelamento de dívida	1
TOTAL de Telefonia Fixa			42

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança após cancelamento do serviço	9
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14
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	13
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	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	3
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	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	2
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 - Dificuldade para cancelar o serviço	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pós-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
TOTAL de Telefonia Móvel Pós-paga			63
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Alteração de plano/contrato sem solicitação ou aviso prévio	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança após cancelamento do serviço	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	4
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	7
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para alterar/ ativar serviços	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	6
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Plano/ serviço extinto sem substituto equivalente	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	2
Telecomunicações	Telefonia Móvel Pré-paga	Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
TOTAL de Telefonia Móvel Pré-paga			42
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	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	1
Telecomunicações	TV por Assinatura	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
TOTAL de TV por Assinatura			8
TOTAL de Telecomunicações			675
Transportes	Aéreo	Cancelamento de voo	8
Transportes	Aéreo	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	2
Transportes	Aéreo	Cobrança indevida por excesso de bagagem	2

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Transportes	Aéreo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	4
Transportes	Aéreo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	16
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	2
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para alterar o nome do passageiro	1
Transportes	Aéreo	Dificuldade / demora para cancelar o serviço	4
Transportes	Aéreo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Transportes	Aéreo	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	4
Transportes	Aéreo	Falta de acesso a comunicação, alimentação, acomodação e/ou traslado em caso de atraso, cancelamento ou interrupção de voo	1
Transportes	Aéreo	Falta de informação sobre atraso, cancelamento ou interrupção de voo	3
Transportes	Aéreo	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Transportes	Aéreo	Negativa de embarque de passageiro (preterição / overbooking)	2
Transportes	Aéreo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	9
Transportes	Aéreo	SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
Transportes	Aéreo	SAC - Dificuldade de contato / acesso	2
	TOTAL de Aéreo		63
Transportes	Cargas e Encomendas	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
	TOTAL de Cargas e Encomendas		1
Transportes	Ferroviário	SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
	TOTAL de Ferroviário		1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Atraso/ Cancelamento do serviço	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	14
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Extravio/ avaria de bagagem, carga, correspondência (ressarcimento, indenizações)	3

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	3
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Inadequação das instalações/ acomodações	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Meia entrada – recusa / falta de informação	1
Transportes	Rodoviário interestadual / intermunicipal	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	8
TOTAL de Rodoviário interestadual / intermunicipal			44
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Atraso/ Cancelamento do serviço	2
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	4
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	6
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	3
Transportes	Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	6
TOTAL de Rodoviário urbano (ônibus, taxi, van)			24
Transportes	Transporte escolar	Imposição de multa indevida / abusiva (não prevista em contrato ou em valor diverso do contratado)	1
TOTAL de Transporte escolar			1
TOTAL de Transportes			134
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	1
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	1
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Turismo/Viagens	Cultura, Esporte, Lazer e Eventos	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
TOTAL de Cultura, Esporte, Lazer e Eventos			7

Área	Assunto	Problema	Quantidade
Turismo/Viagens	Hospedagem	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	4
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	3
Turismo/Viagens	Hospedagem	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	2
Turismo/Viagens	Hospedagem	Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	1
Turismo/Viagens	Hospedagem	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	3
TOTAL de Hospedagem			15
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	44
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	22
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	2
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de contato / demora no atendimento	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	60
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Falha de segurança (furto, roubo, violação)	1
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	Má qualidade do serviço	6
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	1
Turismo/Viagens	Pacote / excursão / agência de turismo	Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	134
TOTAL de Pacote / excursão / agência de turismo			278
Turismo/Viagens	Transfer / Receptivo	Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	2
TOTAL de Transfer / Receptivo			2
TOTAL de Turismo/Viagens			302
TOTAL GERAL			7.815



PREFEITURA DE
LONDRINA

Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor
Procon Londrina



LONDRINA EM DADOS - ANO BASE 2025

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATÓRIOS

PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	2025/2024	2025	2024	2023	2022	2021
AUTO DE INFRAÇÃO	-0,88%	336	339	360	165	84
INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR	0,00%	0	0	0	0	0
TERMOS DE FISCALIZAÇÃO	33,33%	8	6	22	37	39
DECISÕES ADMINISTRATIVAS - CEJProcon	-17,96%	297	362	86	75	110
DECISÕES ADMINISTRATIVAS CAUTELARES	0,00%	0	0	1	0	0

