

Meio de Consumo: Internet

	1º sem 2016	2º sem 2016	1º sem 2017	2º sem 2017	1º sem 2018	2º sem 2018	1º sem 2019	2º sem 2019	1º tri 2019	1º tri 2020
Atendimentos classificados como meio de consumo: Internet	16.871	20.540	20.391	19.001	20.368	21.054	33.628	44.791	17.108	35.789
Principais Problemas										
Não entrega/demora na entrega do produto	6.093	8.293	8.338	6.900	8.166	8.216	8.510	10.614	4.616	8.182
Cobrança indevida/abusiva	774	661	858	836	774	1.043	2.117	3.488	858	2.784
Produto com vício	2.258	2.268	2.259	1.918	1.949	1.599	1.926	1.877	967	1.339
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	941	1.199	1.238	1.120	1.166	1.222	1.352	1.924	714	1.306
Serviço não fornecido	469	470	517	621	693	830	676	1.228	301	704
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1.055	1.629	1.362	1.298	1.148	1.113	577	545	344	207
Produto diferente do pedido	638	840	813	830	709	757	277	139	167	5

Fonte: Sindec

Abrange dados de atendimentos registrados nos postos de atendimento presencial e à distância mantidos pela Fundação Procon SP, referentes a todos os tipos de atendimento, exceto Extra Procon e os atendimentos registrados na Unidade Atendimento Eletrônico, classificados na categoria Internet de Meio de Consumo. Ranqueado pelo 1º sem 2019

Atualizado em 14/abr/2020

Coordenação de Gestão da Informação

DAOC – Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

Fundação Procon – SP