

Meio de Consumo: Internet

	1º sem 2018	2º sem 2018	1º sem 2019	2º sem 2019	1º Sem 2020	2º Sem 2020	jan a abr 2021
Atendimentos classificados como meio de consumo: Internet	20.368	21.054	33.628	44.791	121.173	180.499	105.773
Em relação a todos os meios de consumo	14,5%	15,7%	23,2%	29,8%	49,9%	47,3%	49,1%

Principais Problemas

Não entrega/demora na entrega do produto	8.166	8.216	8.510	10.614	31.578	38.701	18.238
Cobrança indevida/abusiva	774	1.043	2.117	3.488	10.580	25.641	9.872
Produto com vício	1.949	1.599	1.926	1.877	3.811	6.272	4.587
Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)	1.166	1.222	1.352	1.924	5.534	7.822	4.509
Serviço não fornecido	693	830	676	1.228	2.964	5.438	2.750
Desistência de compra (cancelamento de compra)	1.148	1.113	577	545	683	898	48
Produto diferente do pedido	709	757	277	139	17	8	9