

Emissão : 14/3/2013 11:37

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 1

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                             | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|------------|
| <b>COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO</b>                                                                                              | 10.835.932 |           |               | <b>688</b> |
| CELPE                                                                                                                                  |            |           |               |            |
| Baixa Renda                                                                                                                            |            | 3         | 1             | 4          |
| Clonagem                                                                                                                               |            | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                                                                     |            | 1         | 4             | 5          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 2         | 0             | 2          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 358       | 123           | 481        |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                                                                        |            | 3         | 1             | 4          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                                             |            | 2         | 0             | 2          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |            | 8         | 5             | 13         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |            | 18        | 11            | 29         |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                                               |            | 13        | 2             | 15         |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 0         | 1             | 1          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 2         | 1             | 3          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |            | 1         | 3             | 4          |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| PID - Pedido de Indenização por Danos Morais                                                                                           |            | 0         | 1             | 1          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                                                                      |            | 3         | 2             | 5          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |            | 14        | 5             | 19         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |            | 5         | 1             | 6          |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       |            | 2         | 0             | 2          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |            | 2         | 1             | 3          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                                            |            | 13        | 3             | 16         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |            | 56        | 3             | 59         |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade                                                                                            |            | 2         | 2             | 4          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |            | 4         | 2             | 6          |
| <b>SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA</b>                                                                                             | 00.280.273 |           |               | <b>557</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |            | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |            | 12        | 0             | 12         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |            | 6         | 0             | 6          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 170       | 11            | 181        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 80        | 13            | 93         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 2         | 1             | 3          |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                                                   |            | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 51        | 3             | 54         |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |            | 7         | 1             | 8          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                                                    |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 157       | 17            | 174        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |            | 2         | 1             | 3          |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |            | 4         | 1             | 5          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                                            |            | 1         | 0             | 1          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |            | 1         | 0             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |            | 0         | 1             | 1          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |            | 7         | 1             | 8          |
| <b>CEMAZ INDÚSTRIA ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA S/A</b>                                                                                      | 04.169.843 |           |               | <b>481</b> |
| CCE AMAZONIA S.A.                                                                                                                      |            |           |               |            |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |            | 13        | 2             | 15         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 185       | 16            | 201        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 60        | 5             | 65         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 2         | 0             | 2          |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 37        | 6             | 43         |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |            | 4         | 0             | 4          |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |                   |           |               |            |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 119       | 17            | 136        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 8         | 1             | 9          |
| <b>TELEMAR NORTE LESTE S/A - OI FIXO</b>                                                                                               | <b>33.000.118</b> |           |               | <b>397</b> |
| OI FIXO                                                                                                                                |                   |           |               |            |
| Clonagem                                                                                                                               |                   | 0         | 1             | 1          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança de embalagem (sacolas)                                                                                                        |                   | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 6         | 0             | 6          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 19        | 0             | 19         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 242       | 22            | 264        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                                                                        |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 1         | 2             | 3          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 16        | 2             | 18         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3          |
| Desbloqueio de aparelho                                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 5         | 1             | 6          |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                                               |                   | 4         | 2             | 6          |
| Falha bancária (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |                   | 2         | 1             | 3          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Portabilidade numérica                                                                                                                 |                   | 2         | 0             | 2          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 6         | 2             | 8          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |                   | 4         | 0             | 4          |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 7         | 0             | 7          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 2         | 0             | 2          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                                            |                   | 4         | 0             | 4          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |                   | 18        | 3             | 21         |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Valor da multa                                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 4         | 2             | 6          |
| <b>LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA</b>                                                                                                   | <b>01.166.372</b> |           |               | <b>367</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |                   | 7         | 0             | 7          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 3         | 0             | 3          |
| Discordância quanto as avarias                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 114       | 2             | 116        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 78        | 0             | 78         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |                   | 5         | 0             | 5          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 31        | 0             | 31         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 4         | 0             | 4          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 110       | 1             | 111        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 2         | 0             | 2          |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 5         | 0             | 5          |
| <b>COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA</b>                                                                                  | <b>09.769.035</b> |           |               | <b>351</b> |
| DIRETORIA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO -<br>END. ÚNICO                                                                                   |                   |           |               |            |
| Baixa Renda                                                                                                                            |                   | 2         | 1             | 3          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                                                                     |                   | 3         | 2             | 5          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 0         | 2             | 2          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 168       | 72            | 240        |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                                                                        |                   | 2         | 1             | 3          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 10        | 3             | 13         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 5         | 1             | 6          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                                               |                   | 6         | 2             | 8          |

Emissão : 14/3/2013 11:37

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 3

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |            |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |            |           |               |            |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 2         | 0             | 2          |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                                                                      |            | 2         | 2             | 4          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |            | 7         | 2             | 9          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |            | 2         | 1             | 3          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |            | 3         | 0             | 3          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |            | 2         | 0             | 2          |
| Saldo devedor                                                                                                                          |            | 1         | 0             | 1          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                                                                                     |            | 1         | 1             | 2          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                                            |            | 2         | 1             | 3          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |            | 28        | 8             | 36         |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                                                                   |            | 0         | 1             | 1          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |            | 1         | 1             | 2          |
| <b>BANCO SANTANDER S.A.</b>                                                                                                            | 90.400.888 |           |               | <b>305</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                                           |            | 3         | 1             | 4          |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |            | 4         | 3             | 7          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |            | 21        | 2             | 23         |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 156       | 44            | 200        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 2         | 0             | 2          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                                         |            | 2         | 0             | 2          |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                                                                        |            | 1         | 0             | 1          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |            | 2         | 0             | 2          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 16        | 7             | 23         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |            | 3         | 0             | 3          |
| Crédito Consignado                                                                                                                     |            | 3         | 0             | 3          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Desistência de consorcio                                                                                                               |            | 1         | 0             | 1          |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)                                                  |            | 2         | 0             | 2          |
| Fundo de reserva                                                                                                                       |            | 0         | 1             | 1          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                                                   |            | 1         | 1             | 2          |
| Não comunicação de negativacao                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega de copia do contrato                                                                                                       |            | 4         | 0             | 4          |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                                         |            | 2         | 1             | 3          |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                                                                                      |            | 1         | 0             | 1          |
| Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.                                                                           |            | 1         | 0             | 1          |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                                                                            |            | 1         | 1             | 2          |
| Roubo de cartão                                                                                                                        |            | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |            | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |            | 2         | 0             | 2          |
| Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.                                                                                           |            | 3         | 0             | 3          |
| Tarifas Bancárias – Divulgação inadequada / não divulgação na agência ou no sítio da Internet.                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                                                   |            | 0         | 1             | 1          |
| Venda casada                                                                                                                           |            | 2         | 0             | 2          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| <b>CLARO S.A.</b>                                                                                                                      | 40.432.544 |           |               | <b>283</b> |
| <b>CLARO</b>                                                                                                                           |            |           |               |            |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                                                                     |            | 1         | 1             | 2          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 6         | 0             | 6          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 11        | 4             | 15         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 135       | 18            | 153        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 2         | 1             | 3          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                                             |            | 1         | 0             | 1          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |            | 22        | 5             | 27         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |            | 3         | 1             | 4          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |            | 1         | 0             | 1          |
| Desbloqueio de aparelho                                                                                                                |            | 2         | 0             | 2          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |            | 3         | 0             | 3          |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                                               |            | 3         | 1             | 4          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 2         | 0             | 2          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 2         | 0             | 2          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 4

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |            |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |                   | 0         | 1             | 1          |
| Portabilidade numérica                                                                                        |                   | 4         | 0             | 4          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                           |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 4         | 1             | 5          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 2         | 0             | 2          |
| Publicidade abusiva.                                                                                          |                   | 2         | 0             | 2          |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 3         | 0             | 3          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 4         | 2             | 6          |
| Roubo/furto                                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 2             | 3          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 4         | 0             | 4          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |                   | 1         | 0             | 1          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                                                            |                   | 1         | 1             | 2          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |                   | 2         | 1             | 3          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 8         | 0             | 8          |
| Valor da multa                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1          |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                                          |                   | 4         | 3             | 7          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |                   | 1         | 1             | 2          |
| <b>ELETRO SHOPPING CASA AMARELA LTDA</b>                                                                      | <b>70.175.260</b> |           |               | <b>273</b> |
| CENTRO ADMINISTRATIVO-DEP.JURÍDICO-<br>ENDEREÇO ÚNICO                                                         |                   |           |               |            |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 0         | 2             | 2          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 1         | 3             | 4          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 1             | 2          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 4         | 1             | 5          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 5         | 0             | 5          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 20        | 11            | 31         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 15        | 20            | 35         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |                   | 0         | 2             | 2          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 30        | 11            | 41         |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                 |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |                   | 2         | 1             | 3          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 68        | 41            | 109        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 10        | 6             | 16         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |                   | 3         | 2             | 5          |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 2         | 4             | 6          |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 1         | 1             | 2          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |                   | 1         | 1             | 2          |
| <b>NOKIA DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA</b>                                                                        | <b>02.140.198</b> |           |               | <b>273</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 2         | 1             | 3          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 2         | 1             | 3          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 35        | 16            | 51         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 17        | 26            | 43         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |                   | 4         | 1             | 5          |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 10        | 2             | 12         |
| Produto causou danos materiais                                                                                |                   | 1         | 3             | 4          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                           |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 77        | 58            | 135        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |                   | 1         | 0             | 1          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 0         | 1             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 2         | 0             | 2          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |                   | 4         | 5             | 9          |
| <b>WHIRLPOOL S.A</b>                                                                                          | <b>59.105.999</b> |           |               | <b>253</b> |
| UNIDADE DE ELETRODOMESTICOS ASSISTENCIA<br>CONFIANÇA                                                          |                   |           |               |            |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 5         | 1             | 6          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 65        | 6             | 71         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 41        | 6             | 47         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 2         | 2             | 4          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 5

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |                   |           |               |            |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                                                                         |                   | 0         | 1             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 5         | 2             | 7          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 93        | 15            | 108        |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 2         | 0             | 2          |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |                   | 2         | 0             | 2          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>TNL PCS S/A - OI MÓVEL</b>                                                                                                          | <b>04.164.616</b> |           |               | <b>246</b> |
| OI MÓVEL - PARA AUDIÊNCIAS                                                                                                             |                   |           |               |            |
| Clonagem                                                                                                                               |                   | 2         | 0             | 2          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 0         | 1             | 1          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 5         | 9             | 14         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 95        | 20            | 115        |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                                                                        |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                                             |                   | 2         | 1             | 3          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 9         | 1             | 10         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 2             | 4          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3          |
| Desbloqueio de aparelho                                                                                                                |                   | 4         | 2             | 6          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 2         | 0             | 2          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 0         | 1             | 1          |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                                               |                   | 2         | 1             | 3          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 0         | 1             | 1          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |                   | 1         | 1             | 2          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Portabilidade numérica                                                                                                                 |                   | 8         | 1             | 9          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 2         | 0             | 2          |
| Publicidade abusiva.                                                                                                                   |                   | 1         | 1             | 2          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 1         | 1             | 2          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 11        | 2             | 13         |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Roubo/furto                                                                                                                            |                   | 2         | 0             | 2          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |                   | 2         | 0             | 2          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 2         | 1             | 3          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |                   | 1         | 1             | 2          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                                            |                   | 8         | 1             | 9          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |                   | 13        | 7             | 20         |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                                                     |                   | 1         | 2             | 3          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 4         | 1             | 5          |
| <b>LOJAS INSINUANTE LTDA - END. ÚNICO CIPS ELETRÔNICA</b>                                                                              | <b>16.182.834</b> |           |               | <b>232</b> |
| DEP. JURÍDICO INSINUANTE E RICARDO ELETRO                                                                                              |                   |           |               |            |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 3         | 2             | 5          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 5         | 2             | 7          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 0         | 1             | 1          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |                   | 0         | 1             | 1          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 1             | 3          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |                   | 3         | 2             | 5          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 3         | 4             | 7          |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                                                     |                   | 0         | 1             | 1          |
| Falta de peca de reposição                                                                                                             |                   | 8         | 12            | 20         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 10        | 10            | 20         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 17        | 22            | 39         |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |                   | 1         | 0             | 1          |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 0         | 3             | 3          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 50        | 32            | 82         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 9         | 10            | 19         |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |                   | 4         | 4             | 8          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 2         | 2             | 4          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |                   | 0         | 2             | 2          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 6

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |            |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |            |           |               |            |
| <b>TIM NORDESTE TELECOMUNICACOES S/A</b>                                                                                               | 02.336.993 |           |               | <b>211</b> |
| TELPE CELULAR                                                                                                                          |            |           |               |            |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 4         | 0             | 4          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 12        | 4             | 16         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 90        | 16            | 106        |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                                                                        |            | 0         | 1             | 1          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |            | 3         | 0             | 3          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                                             |            | 0         | 1             | 1          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |            | 7         | 3             | 10         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |            | 2         | 1             | 3          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |            | 1         | 1             | 2          |
| Desbloqueio de aparelho                                                                                                                |            | 2         | 0             | 2          |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                                               |            | 5         | 0             | 5          |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)                                                  |            | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 2         | 0             | 2          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 0         | 2             | 2          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 1         | 0             | 1          |
| Não comunicação de negativacao                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 2         | 0             | 2          |
| Portabilidade numérica                                                                                                                 |            | 2         | 0             | 2          |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                                          |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 4         | 1             | 5          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |            | 0         | 1             | 1          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                                                                      |            | 1         | 0             | 1          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |            | 3         | 0             | 3          |
| Roubo/furto                                                                                                                            |            | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |            | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo)                                       |            | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |            | 4         | 1             | 5          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |            | 7         | 0             | 7          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                         |            | 9         | 2             | 11         |
| Venda casada                                                                                                                           |            | 1         | 0             | 1          |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                                                     |            | 0         | 3             | 3          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |            | 2         | 1             | 3          |
| <b>VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL</b>                                                                                  | 03.505.295 |           |               | <b>201</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |            | 2         | 0             | 2          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                                                       |            | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 43        | 0             | 43         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 38        | 8             | 46         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 10        | 1             | 11         |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                                                        |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |            | 5         | 1             | 6          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 65        | 16            | 81         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |            | 1         | 1             | 2          |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |            | 1         | 0             | 1          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |            | 3         | 0             | 3          |
| <b>BANCO BRADESCO SA</b>                                                                                                               | 60.746.948 |           |               | <b>201</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                                           |            | 0         | 4             | 4          |
| Calculo de antecipação de prestação                                                                                                    |            | 3         | 0             | 3          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |            | 7         | 1             | 8          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |            | 3         | 2             | 5          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 0         | 1             | 1          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 70        | 51            | 121        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                                         |            | 2         | 1             | 3          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 7

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |            |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito                                       |                   | 5         | 1             | 6          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 8         | 8             | 16         |
| Crédito Consignado                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3          |
| Descredenciamento                                                                                             |                   | 0         | 2             | 2          |
| Discordância quanto as avarias                                                                                |                   | 0         | 1             | 1          |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |                   | 1         | 1             | 2          |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega de copia do contrato                                                                              |                   | 5         | 0             | 5          |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                |                   | 2         | 0             | 2          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 1         | 1             | 2          |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                               |                   | 0         | 1             | 1          |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)                                                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 1         | 1             | 2          |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Retirada de crédito sem comunicação previa.                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Roubo de cartão                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |                   | 0         | 1             | 1          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                          |                   | 1         | 1             | 2          |
| <b>B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO</b>                                                                       | <b>00.776.574</b> |           |               | <b>194</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 4         | 0             | 4          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 5         | 1             | 6          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 1         | 1             | 2          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 2         | 0             | 2          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 3         | 2             | 5          |
| Discordância quanto as avarias                                                                                |                   | 0         | 1             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 5         | 3             | 8          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 8         | 3             | 11         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |                   | 1         | 0             | 1          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)                                           |                   | 1         | 2             | 3          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 49        | 38            | 87         |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |                   | 0         | 1             | 1          |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                 |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 16        | 18            | 34         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 10        | 8             | 18         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |                   | 2         | 1             | 3          |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 2         | 0             | 2          |
| <b>BANCO IBI S.A. - BANCO MULTIPLO</b>                                                                        | <b>04.184.779</b> |           |               | <b>174</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |                   | 3         | 1             | 4          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 2         | 0             | 2          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 8         | 0             | 8          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 102       | 25            | 127        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito                                       |                   | 3         | 3             | 6          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 6         | 2             | 8          |
| Crédito Consignado                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 1         | 0             | 1          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |                   | 1         | 0             | 1          |
| Discordância quanto as avarias                                                                                |                   | 0         | 1             | 1          |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |                   | 3         | 0             | 3          |
| Não comunicação de negativacao                                                                                |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 0         | 1             | 1          |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |                   | 0         | 2             | 2          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                 |                   | 1         | 0             | 1          |
| Retirada de crédito sem comunicação previa.                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Roubo de cartão                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 8

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |                   |           |               |            |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 1         | 1             | 2          |
| <b>ELECTROLUX DO BRASIL S/A</b>                                                                                                        | <b>76.487.032</b> |           |               | <b>159</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |                   | 0         | 1             | 1          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 43        | 13            | 56         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 13        | 3             | 16         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 3         | 2             | 5          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 3         | 0             | 3          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 55        | 18            | 73         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>BANCO ITAUCARD S.A.</b>                                                                                                             | <b>17.192.451</b> |           |               | <b>152</b> |
| <b>ITAUCARD FINANCEIRA</b>                                                                                                             |                   |           |               |            |
| Antecipação de Financiamento                                                                                                           |                   | 2         | 1             | 3          |
| Calculo de antecipação de prestação                                                                                                    |                   | 0         | 1             | 1          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |                   | 1         | 2             | 3          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 6         | 5             | 11         |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 2         | 0             | 2          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 55        | 45            | 100        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 3         | 1             | 4          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                                         |                   | 0         | 1             | 1          |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)                                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 5         | 4             | 9          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                                                        |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 2         | 1             | 3          |
| Publicidade abusiva                                                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 1         | 1             | 2          |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)                                      |                   | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |                   | 2         | 0             | 2          |
| Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                                                        |                   | 1         | 1             | 2          |
| <b>SKY BRASIL SERVICOS LTDA</b>                                                                                                        | <b>72.820.822</b> |           |               | <b>135</b> |
| <b>SKY</b>                                                                                                                             |                   |           |               |            |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 8         | 0             | 8          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 46        | 5             | 51         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 3         | 0             | 3          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 15        | 1             | 16         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 2         | 0             | 2          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 3         | 0             | 3          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado                                                     |                   | 2         | 0             | 2          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 2         | 0             | 2          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 9         | 1             | 10         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 9         | 0             | 9          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 2         | 0             | 2          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                                            |                   | 2         | 0             | 2          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |                   | 13        | 1             | 14         |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                                                     |                   | 0         | 1             | 1          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 3         | 0             | 3          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 9

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|------------|
| <b>BANCO ITAÚ UNIBANCO S.A.</b>                                                                               | 60.701.190 |           |               | <b>131</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |            | 1         | 0             | 1          |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)            |            | 0         | 1             | 1          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |            | 2         | 1             | 3          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 4         | 2             | 6          |
| Calculo do prêmio (seguros)                                                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 47        | 41            | 88         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 1             | 2          |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)                              |            | 0         | 1             | 1          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |            | 5         | 0             | 5          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 3         | 3             | 6          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |            | 1         | 0             | 1          |
| Desistência de consorcio                                                                                      |            | 0         | 1             | 1          |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |            | 2         | 0             | 2          |
| Não entrega de copia do contrato                                                                              |            | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1          |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |            | 1         | 0             | 1          |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                               |            | 0         | 1             | 1          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                                             |            | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |            | 0         | 1             | 1          |
| Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.                                                                  |            | 0         | 1             | 1          |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                               |            | 0         | 1             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| <b>HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA</b>                                                                            | 61.797.924 |           |               | <b>130</b> |
| HP COMPUTAÇÃO                                                                                                 |            |           |               |            |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |            | 1         | 0             | 1          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 17        | 3             | 20         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 28        | 5             | 33         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 10        | 1             | 11         |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 50        | 8             | 58         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |            | 2         | 0             | 2          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 1         | 0             | 1          |
| <b>DIGIBRAS INDUSTRIA DO BRASIL S/A</b>                                                                       | 07.130.025 |           |               | <b>129</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |            | 1         | 0             | 1          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 3         | 0             | 3          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 77        | 8             | 85         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 5         | 0             | 5          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 5         | 2             | 7          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 26        | 1             | 27         |
| <b>HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A.</b>                                                                          | 03.012.230 |           |               | <b>126</b> |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)            |            | 0         | 1             | 1          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |            | 3         | 0             | 3          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 3         | 0             | 3          |
| Calculo do prêmio (seguros)                                                                                   |            | 0         | 1             | 1          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 2         | 0             | 2          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 56        | 15            | 71         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 6         | 0             | 6          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                |            | 0         | 1             | 1          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |            | 2         | 0             | 2          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 10

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |                   |           |               |            |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 6         | 0             | 6          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 4         | 0             | 4          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 0         | 1             | 1          |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                                                   |                   | 2         | 1             | 3          |
| Não entrega de copia do contrato                                                                                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 4         | 0             | 4          |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |                   | 1         | 1             | 2          |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                                                        |                   | 0         | 1             | 1          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 0         | 1             | 1          |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |
| Roubo de cartão                                                                                                                        |                   | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |                   | 0         | 2             | 2          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 0         | 1             | 1          |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>WAL MART BRASIL LTDA</b>                                                                                                            | <b>00.063.960</b> |           |               | <b>121</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 1         | 1             | 2          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 3         | 3             | 6          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 1         | 1             | 2          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 0         | 2             | 2          |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.                                                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 6         | 8             | 14         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 3         | 10            | 13         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1          |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 7         | 1             | 8          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 3         | 2             | 5          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 25        | 28            | 53         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 1         | 1             | 2          |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |                   | 0         | 2             | 2          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 2         | 2             | 4          |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Venda enganosa                                                                                                                         |                   | 0         | 1             | 1          |
| <b>MABE CAMPINAS ELETRODOMESTICOS S/A</b>                                                                                              | <b>46.041.307</b> |           |               | <b>121</b> |
| <b>GE E DAKO</b>                                                                                                                       |                   |           |               |            |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 1         | 0             | 1          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 0         | 1             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                                                       |                   | 2         | 1             | 3          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 1         | 1             | 2          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 23        | 1             | 24         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 16        | 5             | 21         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 3         | 1             | 4          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 50        | 11            | 61         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>BV FINANCEIRA S.A CREDITO FINAN E INVESTIMENTO</b>                                                                                  | <b>01.149.953</b> |           |               | <b>119</b> |
| <b>VOTORANTIM BV FINANCEIRA</b>                                                                                                        |                   |           |               |            |
| Antecipação de Financiamento                                                                                                           |                   | 0         | 2             | 2          |
| Calculo de antecipação de prestação                                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |                   | 2         | 1             | 3          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 2         | 3             | 5          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 22        | 66            | 88         |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 11

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                          | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|------------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                  |                   |           |               |            |
| <b>Problemas</b>                                                                      |                   |           |               |            |
| Consumidor negatived indevidamente nos serviços de proteção ao credito                |                   | 2         | 0             | 2          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 4         | 1             | 5          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 2         | 0             | 2          |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |                   | 1         | 1             | 2          |
| Não entrega de copia do contrato                                                      |                   | 1         | 1             | 2          |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                        |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não pagamento de indenização                                                          |                   | 0         | 1             | 1          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                   |                   | 1         | 0             | 1          |
| Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                                    |                   | 0         | 1             | 1          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)         |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>ITAU SEGUROS S/A PRODUTOS GARANTECH</b>                                            | <b>61.557.039</b> |           |               | <b>118</b> |
| Calculo do prêmio (seguros)                                                           |                   | 0         | 1             | 1          |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 2         | 1             | 3          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 5         | 0             | 5          |
| Falta de peca de reposição                                                            |                   | 27        | 1             | 28         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 21        | 5             | 26         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 5         | 0             | 5          |
| Não pagamento de indenização                                                          |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                       |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 4         | 1             | 5          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 34        | 4             | 38         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |                   | 2         | 0             | 2          |
| Publicidade enganosa                                                                  |                   | 1         | 0             | 1          |
| Venda enganosa                                                                        |                   | 1         | 0             | 1          |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>SEMP TOSHIBA INFORMATICA LTDA</b>                                                  | <b>54.428.040</b> |           |               | <b>111</b> |
| SEMP TOSHIBA INFORMATICA LTDA.                                                        |                   |           |               |            |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 1         | 0             | 1          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 2         | 0             | 2          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |                   | 2         | 1             | 3          |
| Falta de peca de reposição                                                            |                   | 25        | 1             | 26         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 13        | 5             | 18         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                      |                   | 1         | 0             | 1          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 8         | 1             | 9          |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 2         | 0             | 2          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 39        | 6             | 45         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |                   | 2         | 0             | 2          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                               |                   | 1         | 0             | 1          |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>ESMALTEC S/A</b>                                                                   | <b>02.948.030</b> |           |               | <b>99</b>  |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 1         | 0             | 1          |
| Falta de peca de reposição                                                            |                   | 19        | 6             | 25         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 18        | 1             | 19         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 1         | 0             | 1          |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 2         | 1             | 3          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 40        | 9             | 49         |
| Publicidade enganosa                                                                  |                   | 1         | 0             | 1          |
| <b>EMBRATEL</b>                                                                       | <b>33.530.486</b> |           |               | <b>98</b>  |
| EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES S/A                                            |                   |           |               |            |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                    |                   | 1         | 1             | 2          |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 6         | 1             | 7          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                             |                   | 34        | 5             | 39         |
| Consumidor negatived indevidamente nos serviços de proteção ao credito                |                   | 1         | 1             | 2          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                              |                   | 7         | 0             | 7          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 2         | 1             | 3          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                           |                   | 2         | 0             | 2          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                   |                   | 3         | 0             | 3          |
| Falta de peca de reposição                                                            |                   | 1         | 0             | 1          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 12

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |           |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 6         | 1             | 7         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 3         | 1             | 4         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 3         | 1             | 4         |
| Roubo/furto                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |                   | 2         | 1             | 3         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 6         | 0             | 6         |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>CITICARD S.A.</b>                                                                                          | <b>34.098.442</b> |           |               | <b>95</b> |
| CREDICARD                                                                                                     |                   |           |               |           |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de antecipação de prestação                                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 5         | 1             | 6         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 2         | 1             | 3         |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 47        | 11            | 58        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 3         | 1             | 4         |
| Crédito Consignado                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 3         | 0             | 3         |
| Documentos assinados com espaços em branco                                                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não cumprimento à oferta                                                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 1         | 1             | 2         |
| Roubo de cartão                                                                                               |                   | 1         | 1             | 2         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 1         | 0             | 1         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                          |                   | 3         | 0             | 3         |
| <b>HSBC BANK BRASIL S.A. - BANCO MULTIPLO</b>                                                                 | <b>01.701.201</b> |           |               | <b>90</b> |
| HSBC                                                                                                          |                   |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |                   | 2         | 0             | 2         |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 1         | 2             | 3         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 35        | 24            | 59        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 3         | 0             | 3         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |                   | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 0         | 1             | 1         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega de copia do contrato                                                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 2         | 1             | 3         |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |                   | 0         | 1             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 0         | 2             | 2         |
| <b>CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA</b>                                                                    | <b>45.543.915</b> |           |               | <b>90</b> |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 6         | 0             | 6         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 3         | 2             | 5         |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 9         | 16            | 25        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                          | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                  |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                      |                   |           |               |           |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito               |                   | 1         | 1             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 1         | 3             | 4         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |                   | 0         | 2             | 2         |
| Falta de peça de reposição                                                            |                   | 5         | 2             | 7         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 0         | 3             | 3         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 8         | 1             | 9         |
| Não pagamento de indenização                                                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 8         | 11            | 19        |
| Publicidade enganosa                                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                           |                   | 1         | 1             | 2         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA</b>                                                 | <b>76.492.701</b> |           |               | <b>85</b> |
| <b>PHILCO</b>                                                                         |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 2         | 1             | 3         |
| Falta de peça de reposição                                                            |                   | 22        | 2             | 24        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 19        | 2             | 21        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 6         | 0             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 28        | 1             | 29        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>MICRO DERBY CURSOS LIVRES E COMERCIO DE MATERIAL DIDATICO LTDA</b>                 | <b>07.121.835</b> |           |               | <b>78</b> |
| <b>MICROCAMP</b>                                                                      |                   |           |               |           |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 2         | 2             | 4         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                             |                   | 27        | 5             | 32        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                              |                   | 17        | 6             | 23        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                   |                   | 5         | 1             | 6         |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Venda casada                                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                        |                   | 0         | 1             | 1         |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| <b>BANCO DO BRASIL SA - END.ÚNICO PARA CIP ELETRÔNICA</b>                             | <b>00.000.000</b> |           |               | <b>76</b> |
| <b>DIRECAO GERAL - OUVIDORIA</b>                                                      |                   |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação em atraso                                                        |                   | 1         | 1             | 2         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                    |                   | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                    |                   | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 24        | 22            | 46        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito               |                   | 2         | 1             | 3         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 2         | 3             | 5         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                              |                   | 0         | 1             | 1         |
| Crédito Consignado                                                                    |                   | 0         | 1             | 1         |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falha bancária (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos) |                   | 2         | 1             | 3         |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado    |                   | 1         | 1             | 2         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)            |                   | 1         | 1             | 2         |
| Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.                                          |                   | 3         | 0             | 3         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>H BUSTER SAO PAULO INDUSTRIA E COMERCIO S.A</b>                                    | <b>09.119.618</b> |           |               | <b>75</b> |
| <b>H BUSTER</b>                                                                       |                   |           |               |           |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                          | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                  |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                      |                   |           |               |           |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                            |                   | 25        | 1             | 26        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 15        | 1             | 16        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 6         | 0             | 6         |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 21        | 2             | 23        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>BANCO BMG SA</b>                                                                   | <b>61.186.680</b> |           |               | <b>71</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de antecipação de prestação                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação em atraso                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                    |                   | 4         | 1             | 5         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 29        | 25            | 54        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 1         | 1             | 2         |
| Crédito Consignado                                                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Falha bancária em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |                   | 1         | 0             | 1         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                  |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>PHILIPS DA AMAZONIA INDUSTRIA ELETRONICA LTDA</b>                                  | <b>04.182.861</b> |           |               | <b>60</b> |
| <b>PHILIPS</b>                                                                        |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                            |                   | 25        | 7             | 32        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 5         | 1             | 6         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 15        | 1             | 16        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| <b>F S VASCONCELOS E CIA LTDA</b>                                                     | <b>09.268.517</b> |           |               | <b>55</b> |
| <b>LOJAS MAIA</b>                                                                     |                   |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                    |                   | 0         | 2             | 2         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 1         | 1             | 2         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |                   | 2         | 0             | 2         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                            |                   | 3         | 1             | 4         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 1         | 3             | 4         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 16        | 3             | 19        |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 7         | 9             | 16        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue incompleto                                                           |                   | 0         | 1             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>CETELM BRASIL S.A.-CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>                        | <b>03.722.919</b> |           |               | <b>52</b> |
| <b>CETELM</b>                                                                         |                   |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| Calculo de antecipação de prestação                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação em atraso                                                        |                   | 2         | 0             | 2         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 29        | 5             | 34        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 5         | 2             | 7         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| Retirada de crédito sem comunicação previa.                                           |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 15

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA</b>                                                      | 01.472.720 |           |               | <b>52</b> |
| MOTOROLA                                                                             |            |           |               |           |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 7         | 1             | 8         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 7         | 4             | 11        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 2         | 0             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 16        | 8             | 24        |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 0         | 2             | 2         |
| <b>C&amp;A MODAS LTDA.</b>                                                           | 45.242.914 |           |               | <b>51</b> |
| C E A                                                                                |            |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 5         | 4             | 9         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 3         | 1             | 4         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 5         | 6             | 11        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 1             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 8         | 9             | 17        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 1             | 2         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>SONY DO BRASIL LTDA</b>                                                           | 43.447.044 |           |               | <b>51</b> |
| SOY                                                                                  |            |           |               |           |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 2             | 3         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 10        | 0             | 10        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 5         | 6             | 11        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 3         | 1             | 4         |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 14        | 5             | 19        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 1             | 2         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>SONY ERICSSON MOBILE COMMUNICATIONS DO BRASIL LTDA.</b>                           | 04.667.337 |           |               | <b>51</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 1             | 2         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 6         | 0             | 6         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 4         | 7             | 11        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 3         | 2             | 5         |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 12        | 13            | 25        |
| <b>CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A</b>                                      | 08.279.191 |           |               | <b>50</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 0             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 2         | 0             | 2         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 3         | 0             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 9         | 3             | 12        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 6         | 0             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 16        | 2             | 18        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 2         | 0             | 2         |
| Venda enganosa                                                                       |            | 2         | 0             | 2         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 16

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |            |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |            |           |               |           |
| <b>CAIXA ECONOMICA FEDERAL</b>                                                                                | 00.360.305 |           |               | <b>49</b> |
| SR RECIFE                                                                                                     |            |           |               |           |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 1         | 1             | 2         |
| Calculo do prêmio (seguros)                                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 16        | 8             | 24        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |            | 1         | 1             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 3         | 0             | 3         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| Crédito Consignado                                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |            | 1         | 1             | 2         |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)                         |            | 4         | 0             | 4         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 2         | 0             | 2         |
| Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.                                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Venda casada                                                                                                  |            | 1         | 1             | 2         |
| <b>POSITIVO INFORMÁTICA S/A</b>                                                                               | 81.243.735 |           |               | <b>49</b> |
| FIRST INFORMÁTICA                                                                                             |            |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Falta de peca de reposição                                                                                    |            | 16        | 3             | 19        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 5         | 1             | 6         |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 3         | 0             | 3         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 10        | 5             | 15        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 0         | 1             | 1         |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>BANCO PANAMERICANO SA</b>                                                                                  | 59.285.411 |           |               | <b>48</b> |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |            | 0         | 3             | 3         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 13        | 18            | 31        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                |            | 0         | 1             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |            | 0         | 3             | 3         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 2         | 4             | 6         |
| Não entrega de copia do contrato                                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>ESMALTEC S.A</b>                                                                                           | 02.948.030 |           |               | <b>47</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peca de reposição                                                                                    |            | 10        | 0             | 10        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 10        | 0             | 10        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 3         | 0             | 3         |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 19        | 1             | 20        |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |            | 2         | 0             | 2         |
| <b>BANCO CITIBANK S A</b>                                                                                     | 33.479.023 |           |               | <b>47</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |            | 2         | 0             | 2         |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |            | 4         | 0             | 4         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 2         | 1             | 3         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 29        | 3             | 32        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 2         | 0             | 2         |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |            | 1         | 0             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                          | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                  |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                      |                   |           |               |           |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                                     |                   | 0         | 1             | 1         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                  |                   | 1         | 0             | 1         |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>VIVO S.A.</b>                                                                      | <b>02.449.992</b> |           |               | <b>45</b> |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 5         | 1             | 6         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                             |                   | 11        | 0             | 11        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 5         | 0             | 5         |
| Desbloqueio de aparelho                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |                   | 1         | 1             | 2         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 4         | 0             | 4         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Publicidade abusiva.                                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)         |                   | 2         | 0             | 2         |
| Venda enganosa                                                                        |                   | 2         | 1             | 3         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S A</b>                                   | <b>33.068.883</b> |           |               | <b>43</b> |
| COMPRA FACIL                                                                          |                   |           |               |           |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 20        | 0             | 20        |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 5         | 1             | 6         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |                   | 3         | 0             | 3         |
| Produto entregue incompleto                                                           |                   | 2         | 0             | 2         |
| Publicidade enganosa                                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>HUAWEI DO BRASIL TELECOMUNICACOES LTDA</b>                                         | <b>02.975.504</b> |           |               | <b>42</b> |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                            |                   | 10        | 3             | 13        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                   | 4         | 0             | 4         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                      |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                   | 3         | 0             | 3         |
| Produto causou danos materiais                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                   | 16        | 1             | 17        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>BANCO CRUZEIRO DO SUL S/A</b>                                                      | <b>62.136.254</b> |           |               | <b>41</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação em atraso                                                        |                   | 0         | 1             | 1         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                    |                   | 1         | 2             | 3         |
| Cobrança indevida.                                                                    |                   | 13        | 7             | 20        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)  |                   | 7         | 1             | 8         |
| Crédito Consignado                                                                    |                   | 1         | 1             | 2         |
| Falha bancária em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |                   |           |               |           |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 0         | 1             | 1         |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                                                        |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>BANCO CSF S/A</b>                                                                                                                   | <b>08.357.240</b> |           |               | <b>40</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                                           |                   | 2         | 1             | 3         |
| Calculo de antecipação de prestação                                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |                   | 4         | 1             | 5         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 6         | 0             | 6         |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 13        | 9             | 22        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>ELETROLUX DO BRASIL S.A</b>                                                                                                         |                   |           |               | <b>40</b> |
| ELÇETROLUX DO BRASIL S.A                                                                                                               |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 8         | 1             | 9         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 8         | 0             | 8         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 18        | 2             | 20        |
| <b>LOJAS AMERICANAS S.A.</b>                                                                                                           | <b>33.014.556</b> |           |               | <b>39</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |                   | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 2         | 1             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 4         | 3             | 7         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 4         | 1             | 5         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 8         | 4             | 12        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 0         | 2             | 2         |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |                   | 2         | 0             | 2         |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>BEZERRA &amp; SANTOS LTDA</b>                                                                                                       | <b>12.874.038</b> |           |               | <b>38</b> |
| PONTO DE PROMOÇÃO                                                                                                                      |                   |           |               |           |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |                   | 1         | 1             | 2         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 2         | 0             | 2         |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 4         | 0             | 4         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 3         | 1             | 4         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 18        | 2             | 20        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 1         | 1             | 2         |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>MULTILASER INDUSTRIAL LTDA.</b>                                                                                                     | <b>59.717.553</b> |           |               | <b>37</b> |
| MIRAGE                                                                                                                                 |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 5         | 2             | 7         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 3         | 3             | 6         |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 2         | 1             | 3         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 15        | 1             | 16        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                             | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>ASSURANT SEGURADORA S.A</b>                                                                                                         | <b>03.823.704</b> |           |               | <b>35</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 1         | 1             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 8         | 5             | 13        |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 9         | 3             | 12        |
| Produto entregue incompleto                                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A</b>                                                                                               | <b>10.788.677</b> |           |               | <b>35</b> |
| PROGRESSO                                                                                                                              |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 1         | 1             | 2         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 10        | 0             | 10        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 2         | 0             | 2         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                            |                   | 5         | 0             | 5         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 3         | 0             | 3         |
| Não pagamento de indenização                                                                                                           |                   | 3         | 0             | 3         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                                                |                   | 3         | 1             | 4         |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 1         | 1             | 2         |
| <b>MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA</b>                                                                                                        | <b>01.472.720</b> |           |               | <b>33</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 8         | 2             | 10        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 5         | 2             | 7         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 6         | 0             | 6         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 5         | 2             | 7         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA</b>                                                                                                 | <b>63.554.067</b> |           |               | <b>33</b> |
| SANTA CLARA                                                                                                                            |                   |           |               |           |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                                                                   |                   | 2         | 0             | 2         |
| Descredenciamento                                                                                                                      |                   | 1         | 2             | 3         |
| Não cumprimento à oferta                                                                                                               |                   | 3         | 3             | 6         |
| Negativa de Cobertura                                                                                                                  |                   | 3         | 2             | 5         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                                                        |                   | 2         | 2             | 4         |
| Preço do produto/serviço                                                                                                               |                   | 1         | 1             | 2         |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                                                                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| Recusa/mau atendimento                                                                                                                 |                   | 5         | 0             | 5         |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                                                                   |                   | 1         | 1             | 2         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>BANCO GMAC S.A.</b>                                                                                                                 | <b>59.274.605</b> |           |               | <b>33</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                                                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 25        | 0             | 25        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                                         |                   | 0         | 1             | 1         |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 20

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                       | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                               |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                                   |                   |           |               |           |
| Desistência de consorcio                                                                                           |                   | 0         | 1             | 1         |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                                 |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega de copia do contrato                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade abusiva                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>MAGAZINE LUIZA</b>                                                                                              | <b>09.268.517</b> |           |               | <b>33</b> |
| F.S. VASCONCELOS & CIA LTDA                                                                                        |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                  |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                     |                   | 2         | 1             | 3         |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |                   | 1         | 1             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |                   | 2         | 2             | 4         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |                   | 8         | 0             | 8         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |                   | 8         | 4             | 12        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                               |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue incompleto                                                                                        |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>IDEAL SAÚDE LTDA</b>                                                                                            | <b>03.516.381</b> |           |               | <b>33</b> |
| IDEWAL SAÚDE LTDA                                                                                                  |                   |           |               |           |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                               |                   | 0         | 1             | 1         |
| Descredenciamento                                                                                                  |                   | 2         | 1             | 3         |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                                                             |                   | 1         | 1             | 2         |
| Falta de assistência técnica/garantia                                                                              |                   | 2         | 1             | 3         |
| Não cumprimento à oferta                                                                                           |                   | 3         | 2             | 5         |
| Não Entrega de Produto                                                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Negativa de Cobertura                                                                                              |                   | 3         | 1             | 4         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                                    |                   | 3         | 0             | 3         |
| Reajuste anual                                                                                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) |                   | 0         | 2             | 2         |
| Reajuste sem previsão contratual                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Recusa/mau atendimento                                                                                             |                   | 3         | 0             | 3         |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                                               |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)      |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                         |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>GLOBAL VILLAGE TELECOM LTDA</b>                                                                                 | <b>03.420.926</b> |           |               | <b>32</b> |
| GVT                                                                                                                |                   |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                 |                   | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |                   | 1         | 1             | 2         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |                   | 10        | 6             | 16        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                         |                   | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                   |                   | 1         | 1             | 2         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                               |                   | 0         | 1             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                      |                   | 2         | 2             | 4         |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>UOL</b>                                                                                                         | <b>01.109.184</b> |           |               | <b>32</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                 |                   | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |                   | 5         | 0             | 5         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |                   | 13        | 1             | 14        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                           |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                     |                   | 1         | 1             | 2         |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                                               |                   | 1         | 0             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>CASA LUX OTICA SOCIEDADE COMERCIAL LTDA</b>                                       | 10.790.053 |           |               | <b>31</b> |
| CASA LUX OTICA                                                                       |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 1             | 2         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 3         | 2             | 5         |
| Falta de assistência técnica/garantia                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 3             | 5         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 5         | 4             | 9         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 1             | 2         |
| Publicidade abusiva                                                                  |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 1         | 1             | 2         |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Vício do Produto                                                                     |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>CLUBE URBANO SERVIÇOS DIGITAIS LTDA</b>                                           |            |           |               | <b>31</b> |
| GROUPON                                                                              |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 2         | 3             | 5         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 10        | 3             | 13        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 1         | 2             | 3         |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>MAPFRE VERA CRUZ SEGURADORA S/A</b>                                               | 61.074.175 |           |               | <b>31</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 0         | 1             | 1         |
| Envio de produto ou serviço sem previa solicitação                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 5         | 1             | 6         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 3         | 2             | 5         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 1             | 2         |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 8         | 2             | 10        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>AOC MONITORES DO BRASIL LTDA</b>                                                  | 01.979.890 |           |               | <b>31</b> |
| AOC MONITORES DO BRASIL LTDA                                                         |            |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 8         | 0             | 8         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 4         | 1             | 5         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 4         | 0             | 4         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 14        | 0             | 14        |
| <b>SOC.COM.IMP.HERMES S.A</b>                                                        | 33.068.883 |           |               | <b>30</b> |
| COMPRAFACIL.COM                                                                      |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2         |
| Não Entrega de Produto                                                               |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 11        | 0             | 11        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 6         | 1             | 7         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 2         | 0             | 2         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 22

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |           |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |                   | 2         | 0             | 2         |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>EDITORA ABRIL S.A.</b>                                                                                     | <b>02.183.757</b> |           |               | <b>29</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 5         | 1             | 6         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 6         | 0             | 6         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 2         | 0             | 2         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 5         | 1             | 6         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 3         | 0             | 3         |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>TELEVISAO CIDADE S.A.</b>                                                                                  | <b>01.673.744</b> |           |               | <b>28</b> |
| TV CIDADE                                                                                                     |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 5         | 0             | 5         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 3         | 3             | 6         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 3         | 0             | 3         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 3             | 4         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |                   | 3         | 2             | 5         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 0         | 1             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 2         | 0             | 2         |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>CONFIANCA ELETRO DOMESTICOS LIMITADA</b>                                                                   | <b>08.026.346</b> |           |               | <b>28</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 3         | 0             | 3         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 2         | 0             | 2         |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 3         | 1             | 4         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 1         | 1             | 2         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |                   | 4         | 0             | 4         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 4         | 0             | 4         |
| Venda enganosa                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>IPANEMA INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                                                      | <b>00.398.129</b> |           |               | <b>27</b> |
| LOJAS IPANEMA MOVEIS E COLCHOES                                                                               |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 0         | 2             | 2         |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 5         | 0             | 5         |
| Produto causou danos materiais                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 8         | 4             | 12        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 1         | 1             | 2         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>CREFISA S/A - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENT</b>                                                     | <b>60.779.196</b> |           |               | <b>27</b> |
| CREFISA S/A                                                                                                   |                   |           |               |           |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 14        | 6             | 20        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 23

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |            |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |            |           |               |           |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 5         | 0             | 5         |
| Não entrega de copia do contrato                                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>ESPLANADA</b>                                                                                              | 04.735.457 |           |               | <b>27</b> |
| ESPLANADA                                                                                                     |            |           |               |           |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 0         | 2             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 9         | 6             | 15        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 1             | 2         |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |            | 0         | 1             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>MOIP PAGAMENTOS S.A.</b>                                                                                   | 08.718.431 |           |               | <b>25</b> |
| MOIP                                                                                                          |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 6         | 12            | 18        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                            |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>OLINDA INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES LTDA</b>                                                           | 02.748.323 |           |               | <b>25</b> |
| FÁBRICA DE COLCHÃO ORTOBOM                                                                                    |            |           |               |           |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 2         | 0             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 5         | 1             | 6         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 8         | 2             | 10        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 2         | 0             | 2         |
| <b>TAM LINHAS AEREAS S/A.</b>                                                                                 | 02.012.862 |           |               | <b>25</b> |
| TAM                                                                                                           |            |           |               |           |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)            |            | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 2         | 3             | 5         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 3             | 4         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 2         | 0             | 2         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.                                 |            | 3         | 1             | 4         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 0         | 1             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |            | 0         | 1             | 1         |
| Valor do bem                                                                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>CLARO TV</b>                                                                                               | 09.132.659 |           |               | <b>25</b> |
| EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA                                                                          |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 14        | 0             | 14        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 2         | 1             | 3         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |            | 3         | 0             | 3         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |            | 2         | 0             | 2         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>TIM CELULAR S.A.</b>                                                              | 04.206.050 |           |               | <b>25</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 10        | 4             | 14        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito              |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 1             | 4         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 0         | 1             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>ZTE DO BRASIL COMERCIO, SERVICOS E PARTICIPACOES L</b>                            | 05.216.804 |           |               | <b>25</b> |
| ZTE DO BRASIL                                                                        |            |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 6         | 2             | 8         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 1             | 3         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 8         | 3             | 11        |
| <b>MICRO DANTAS BARRETO CURSOS LIVRES E COMERCIO DE M</b>                            | 10.745.969 |           |               | <b>24</b> |
| MICROCAMP                                                                            |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 10        | 0             | 10        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 5         | 2             | 7         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade abusiva.                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 2         | 0             | 2         |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>EDITOR ABRIL S.A</b>                                                              | 02.183.757 |           |               | <b>24</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 4         | 0             | 4         |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 3         | 0             | 3         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 4         | 0             | 4         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 4         | 0             | 4         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 6         | 0             | 6         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>CONSÓRCIO NACIONAL HONDA</b>                                                      | 45.441.789 |           |               | <b>23</b> |
| CONSÓRCIO NACIONAL HONDA                                                             |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 4         | 5             | 9         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 2         | 2             | 4         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de consorcio                                                             |            | 1         | 3             | 4         |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)                                 |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>CIL COMERCIO DE INFORMATICA LTDA</b>                                              | 24.073.694 |           |               | <b>23</b> |
| NAGEM                                                                                |            |           |               |           |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 3         | 0             | 3         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 5         | 3             | 8         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 25

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |            |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |            |           |               |           |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 5         | 3             | 8         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 1         | 1             | 2         |
| <b>BANCO BONSUCESSO S.A.</b>                                                                                  | 71.027.866 |           |               | <b>23</b> |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor)            |            | 0         | 1             | 1         |
| Calculo de antecipação de prestação                                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 1         | 1             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 7         | 4             | 11        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 2         | 1             | 3         |
| Crédito Consignado                                                                                            |            | 2         | 1             | 3         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 2             | 2         |
| <b>BANCO VOLKSWAGEN S.A.</b>                                                                                  | 59.109.165 |           |               | <b>22</b> |
| <b>BANCO VOLKSWAGEM</b>                                                                                       |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 20            | 21        |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>LEADRE S/A ADM DE CARTÕES DE CREDITO</b>                                                                   | 04.201.672 |           |               | <b>22</b> |
| <b>LEADER</b>                                                                                                 |            |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 13        | 0             | 13        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 2         | 0             | 2         |
| Desistência de consorcio                                                                                      |            | 2         | 0             | 2         |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                               |            | 1         | 0             | 1         |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>LOJAS AMERICANAS S.A.</b>                                                                                  | 33.014.556 |           |               | <b>21</b> |
| <b>LOJA 37</b>                                                                                                |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 2         | 1             | 3         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 1             | 2         |
| Falta de peca de reposição                                                                                    |            | 3         | 0             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 2         | 1             | 3         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 5         | 3             | 8         |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>NIPTEC - CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA</b>                                                               | 08.483.591 |           |               | <b>20</b> |
| <b>NIPTEC</b>                                                                                                 |            |           |               |           |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 1             | 2         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                    |            | 0         | 1             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 7         | 4             | 11        |
| Publicidade abusiva.                                                                                          |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |            | 3         | 0             | 3         |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>CONTINENTAL ELETRODOMESTICOS</b>                                                                           |            |           |               | <b>20</b> |
| <b>CONTINENTAL ELETRODOMESTICOS</b>                                                                           |            |           |               |           |
| Falta de peca de reposição                                                                                    |            | 4         | 1             | 5         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 12        | 1             | 13        |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>GRADIENTE ELETRONICA S/A</b>                                                                               | 43.185.362 |           |               | <b>20</b> |
| <b>GRADIENTE ELETRÔNICA S/A - PHILCO</b>                                                                      |            |           |               |           |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                         | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                 |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                     |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |                   | 0         | 1             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 2             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 0         | 6             | 6         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 0         | 6             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 4             | 4         |
| <b>BANCO AZTECA DO BRASIL S.A.</b>                                                   | <b>09.391.857</b> |           |               | <b>20</b> |
| BANCO AZTECA DO BRASIL S.A.                                                          |                   |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                         |                   | 0         | 2             | 2         |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |                   | 0         | 2             | 2         |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 1         | 6             | 7         |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |                   | 0         | 2             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 1         | 1             | 2         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 0         | 2             | 2         |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                        |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>BRASTEMP</b>                                                                      |                   |           |               | <b>20</b> |
| BRASTEMP                                                                             |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 9         | 1             | 10        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 1             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                       |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 5         | 0             | 5         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>FLAVIO DANIEL DE ALMEIDA BATISTA MOVEIS</b>                                       | <b>09.271.816</b> |           |               | <b>20</b> |
| TRADIÇÃO MÓVEIS E DECORAÇÃO                                                          |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 4         | 2             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 3         | 2             | 5         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |                   | 3         | 3             | 6         |
| <b>ARAMOVEIS INDUSTRIAS REUNIDAS DE MOVEIS E ESTOFADOS LTDA</b>                      | <b>75.341.800</b> |           |               | <b>19</b> |
| ARAMOVEIS                                                                            |                   |           |               |           |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 1             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 11        | 1             | 12        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue incompleto                                                          |                   | 2         | 0             | 2         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>LATINA ELETRODOMESTICOS S/A</b>                                                   | <b>00.217.622</b> |           |               | <b>19</b> |
| LATINA ELETRODOMESTICOS S/A                                                          |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 1             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 5         | 2             | 7         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 4         | 3             | 7         |
| <b>SHOPTIME</b>                                                                      | <b>00.776.574</b> |           |               | <b>19</b> |
| SHOPTIME                                                                             |                   |           |               |           |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 1             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 7         | 3             | 10        |
| Não pagamento de indenização                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 4         | 0             | 4         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 27

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>EDITORA GLOBO S/A</b>                                                                                           | 04.067.191 |           |               | <b>18</b> |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                                                 |            | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 5         | 1             | 6         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |            | 1         | 1             | 2         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                   |            | 2         | 0             | 2         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                     |            | 3         | 0             | 3         |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                               |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)                                                |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>FAROLTEC PECAS E SERVICOS LTDA ME</b>                                                                           | 41.235.656 |           |               | <b>18</b> |
| FAROLTEC REFRIGERACAO                                                                                              |            |           |               |           |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |            | 4         | 2             | 6         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 3         | 1             | 4         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 3         | 2             | 5         |
| <b>LOJAS RIACHUELO SA</b>                                                                                          | 33.200.056 |           |               | <b>18</b> |
| LOJAS RIACHUELO                                                                                                    |            |           |               |           |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                 |            | 2         | 0             | 2         |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 6         | 1             | 7         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                               |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                   |            | 0         | 1             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                     |            | 2         | 0             | 2         |
| <b>DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA</b>                                                                            | 72.381.189 |           |               | <b>18</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                                   |            | 2         | 0             | 2         |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 8         | 3             | 11        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                               |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue incompleto                                                                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| Venda enganosa                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>SUL AMERICA COMPANHIA DE SEGURO SAUDE</b>                                                                       | 01.685.053 |           |               | <b>17</b> |
| SUL AMERICA AETNA                                                                                                  |            |           |               |           |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                                               |            | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                        |            | 0         | 1             | 1         |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                                                                    |            | 0         | 1             | 1         |
| Negativa de Cobertura                                                                                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                                    |            | 1         | 2             | 3         |
| Reajuste anual                                                                                                     |            | 2         | 3             | 5         |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                                                         |            | 1         | 1             | 2         |
| Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) |            | 0         | 1             | 1         |
| Reajuste sem previsão contratual                                                                                   |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>ARNO S.A.</b>                                                                                                   | 61.064.978 |           |               | <b>17</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                         | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                 |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                     |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 5         | 1             | 6         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 5         | 2             | 7         |
| <b>AVON COSMETICOS LTDA.</b>                                                         | <b>56.991.441</b> |           |               | <b>17</b> |
| Clonagem                                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 9         | 0             | 9         |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito              |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| <b>CONSUL</b>                                                                        |                   |           |               | <b>17</b> |
| <b>CONSUL</b>                                                                        |                   |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 4         | 0             | 4         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 4         | 0             | 4         |
| Produto causou danos materiais                                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 5         | 1             | 6         |
| <b>CESDE IND. E COM. DE ELETRODOMESTICOS LTDA</b>                                    | <b>00.153.282</b> |           |               | <b>17</b> |
| <b>MALLORY</b>                                                                       |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 6         | 0             | 6         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 4         | 0             | 4         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 5         | 0             | 5         |
| <b>MAGAZINE LUIZA S. A.</b>                                                          | <b>47.960.950</b> |           |               | <b>17</b> |
| <b>MAGAZINE LUIZA</b>                                                                |                   |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 1         | 2             | 3         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 3         | 1             | 4         |
| Produto causou danos materiais                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 3         | 2             | 5         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>CELLPOINT LTDA</b>                                                                | <b>04.876.550</b> |           |               | <b>17</b> |
| <b>CELLPOINT</b>                                                                     |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 0         | 3             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 5             | 6         |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                       |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 1         | 4             | 5         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>MIDWAY S/A</b>                                                                    | <b>09.464.032</b> |           |               | <b>16</b> |
| <b>MIDWAY FINANCEIRA-RIACHUELO</b>                                                   |                   |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cálculo de prestação/taxa de juros                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 7         | 1             | 8         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 3         | 0             | 3         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.                         |                   | 1         | 0             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A.</b>                                                                    | 06.164.253 |           |               | <b>16</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 2         | 1             | 3         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 2         | 3             | 5         |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                      |            | 1         | 0             | 1         |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.                                 |            | 0         | 2             | 2         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |            | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |            | 0         | 1             | 1         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>BRITANIA ELETRODOMESTICOS LTDA.</b>                                                                        | 76.492.701 |           |               | <b>16</b> |
| BRITÂNIA ELETRODOMÉSTICOS LTDA                                                                                |            |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 5         | 0             | 5         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 2         | 0             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 7         | 0             | 7         |
| <b>BANCO ITAULEASING S.A.</b>                                                                                 | 49.925.225 |           |               | <b>16</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 4         | 11            | 15        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>MEGAWARE INDUSTRIAL LTDA</b>                                                                               | 00.537.541 |           |               | <b>16</b> |
| MEGAWARE                                                                                                      |            |           |               |           |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 7         | 1             | 8         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 5         | 0             | 5         |
| <b>LASER ELETRO MAGAZINE</b>                                                                                  | 40.841.728 |           |               | <b>16</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 2             | 3         |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 7             | 8         |
| Venda enganosa                                                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>PANASONIC DO BRASIL LIMITADA</b>                                                                           | 04.403.408 |           |               | <b>16</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 5         | 0             | 5         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 4         | 0             | 4         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 2         | 1             | 3         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 2         | 1             | 3         |
| <b>PEIXE URBANO WEB SERVICOS DIGITAIS LTDA</b>                                                                | 11.701.558 |           |               | <b>16</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 2         | 0             | 2         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |            | 2         | 0             | 2         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |           |
| Não Entrega de Produto                                                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 4         | 0             | 4         |
| Publicidade abusiva.                                                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>ELETROREFRIGERACAO SERVICOS E PECAS LTDA ME</b>                                                            | <b>41.071.358</b> |           |               | <b>15</b> |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 1         | 2             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 2         | 2             | 4         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 1         | 5             | 6         |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                          |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>ITATIAIA MOVEIS S A</b>                                                                                    | <b>25.331.521</b> |           |               | <b>15</b> |
| ITATIAIA                                                                                                      |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                                                |                   | 1         | 1             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 8         | 4             | 12        |
| <b>SAUDE SAMARITANO LTDA EPP</b>                                                                              | <b>00.719.945</b> |           |               | <b>15</b> |
| REAL SAUDE                                                                                                    |                   |           |               |           |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                                          |                   | 1         | 1             | 2         |
| Danos pessoais ao consumidor                                                                                  |                   | 0         | 1             | 1         |
| Descredenciamento                                                                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                                                        |                   | 2         | 1             | 3         |
| Não cumprimento à oferta                                                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Negativa de Cobertura                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                               |                   | 2         | 1             | 3         |
| Reajuste anual                                                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| Recusa/mau atendimento                                                                                        |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>CREDIFIBRA S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTI</b>                                                     | <b>11.434.526</b> |           |               | <b>15</b> |
| CREDIFIBRA S.A                                                                                                |                   |           |               |           |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 1         | 1             | 2         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 2         | 7             | 9         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 0         | 1             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                       |                   | 0         | 1             | 1         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 2         | 0             | 2         |
| <b>RECYPE COMERCIO DE LIVROS E CURSOS LTDA.</b>                                                               | <b>09.253.367</b> |           |               | <b>15</b> |
| CEDASPY                                                                                                       |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                    |                   | 2         | 1             | 3         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 9         | 0             | 9         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>TUPAN CONSTRUCOES LTDA</b>                                                                                 | <b>00.279.531</b> |           |               | <b>14</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 2         | 0             | 2         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto causou danos materiais                                                                                |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 1         | 1             | 2         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 3         | 0             | 3         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |                   | 0         | 1             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>CREDIMÓVEIS NOVOLAR</b>                                         | 09.930.165 |           |               | <b>14</b> |
| Desistência de consorcio                                           |            | 0         | 1             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 5         | 2             | 7         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 3         | 1             | 4         |
| <b>SBF COMÉRCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA.</b>                   | 06.347.409 |           |               | <b>14</b> |
| CENTAURO.COM.BR                                                    |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)   |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 6         | 4             | 10        |
| Produto entregue diferente do pedido                               |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>LOJAS MAIA</b>                                                  | 09.268.517 |           |               | <b>14</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                   |            | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 5         | 1             | 6         |
| Produto causou danos materiais                                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 2             | 3         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)          |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>SUL MOVEIS</b>                                                  |            |           |               | <b>14</b> |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 6         | 0             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 4         | 0             | 4         |
| Produto entregue incompleto                                        |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS LTDA</b>                        | 40.841.728 |           |               | <b>14</b> |
| LASER ELETRO MAGAZINE                                              |            |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 0         | 2             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 2         | 0             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 4         | 5             | 9         |
| <b>ITAUTEC S.A. - GRUPO ITAUTEC</b>                                | 54.526.082 |           |               | <b>14</b> |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 4         | 0             | 4         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 7         | 0             | 7         |
| Produto entregue incompleto                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>ATACADAO DOS ELETRODOMESTICOS</b>                               | 70.120.662 |           |               | <b>14</b> |
| ATACADAO DOS ELETRODOMESTICOS                                      |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 6         | 2             | 8         |
| Produto entregue incompleto                                        |            | 2         | 1             | 3         |
| Venda enganosa                                                     |            | 1         | 0             | 1         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>SHANGAI MOTOS PECAS E SERV LTDA</b>                                                                             | 11.692.626 |           |               | <b>14</b> |
| SHANGAI MOTOS PECAS E SERV LTDA                                                                                    |            |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |            | 2         | 1             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 5         | 3             | 8         |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>TERRA NETWORKS BRASIL S.A.</b>                                                                                  | 91.088.328 |           |               | <b>14</b> |
| TERRA INTERNET                                                                                                     |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 4         | 0             | 4         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |            | 7         | 0             | 7         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Venda/Oferça/publicidade enganosa.                                                                                 |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>ASSOCIAÇÃO SALGADO DE OLIVEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTU</b>                                                          | 28.638.393 |           |               | <b>13</b> |
| UNIVERSO                                                                                                           |            |           |               |           |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |            | 2         | 0             | 2         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                           |            | 3         | 0             | 3         |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                |            | 2         | 0             | 2         |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Não pagamento de indenização                                                                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                      |            | 1         | 0             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>F S VASCONCELOS &amp; CIA LTDA</b>                                                                              | 09.268.517 |           |               | <b>13</b> |
| LOJAS MAIA (MAGAZINE LUIZA)                                                                                        |            |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |            | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 1         | 1             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 3         | 0             | 3         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 3         | 4             | 7         |
| <b>UNIVERSO ONLINE S/A</b>                                                                                         | 01.109.184 |           |               | <b>13</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 1         | 1             | 2         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |            | 6         | 0             | 6         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Falha bancária em transações eletrônicas (transferências indevidas, saques indevidos)                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 2             | 3         |
| <b>UNIMED GUARARAPES COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO LTDA</b>                                                       | 40.869.042 |           |               | <b>13</b> |
| UNIMED GUARARAPES                                                                                                  |            |           |               |           |
| Não cumprimento à oferta                                                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Não Entrega de Produto                                                                                             |            | 0         | 1             | 1         |
| Negativa de Cobertura                                                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                                    |            | 2         | 0             | 2         |
| Preço do produto/serviço                                                                                           |            | 3         | 0             | 3         |
| Reajuste anual                                                                                                     |            | 1         | 1             | 2         |
| Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) |            | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste praticado em desacordo com a periodicidade permitida                                                      |            | 1         | 0             | 1         |
| Recusa/mau atendimento                                                                                             |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>NOBERTO FARIAS ANDRADE JUNIOR</b>                                                                               | 10.238.380 |           |               | <b>12</b> |
| NF MOVEIS                                                                                                          |            |           |               |           |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 3         | 3             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 3             | 3         |
| <b>MERCADO LIVRE COM E ATIV DE INTERNET LTDA</b>                                     | <b>03.361.252</b> |           |               | <b>12</b> |
| MERCADOLIVRE.COM                                                                     |                   |           |               |           |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 3         | 0             | 3         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 5         | 1             | 6         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>FIAT ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.</b>                                       | <b>42.421.776</b> |           |               | <b>12</b> |
| BANCO FIAT                                                                           |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 3         | 8             | 11        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS LTDA</b>                                          | <b>40.841.728</b> |           |               | <b>12</b> |
| LASER ELETRO                                                                         |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 0         | 2             | 2         |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 4         | 3             | 7         |
| <b>NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA.</b>                                                 | <b>66.970.229</b> |           |               | <b>12</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 1         | 4             | 5         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito              |                   | 2         | 0             | 2         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |                   | 1         | 1             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 0         | 1             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>LOJAS AMERICANAS.COM</b>                                                          |                   |           |               | <b>12</b> |
| LOJAS AMERICANAS.COM                                                                 |                   |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 4         | 0             | 4         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue incompleto                                                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                 |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>GARANTECH GARANTIAS E SERVIÇOS</b>                                                |                   |           |               | <b>12</b> |
| GARANTECH GARANTIAS E SERVIÇOS                                                       |                   |           |               |           |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 6         | 0             | 6         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 5         | 0             | 5         |
| <b>INSTITUTO BOA VISTA DE TECNOLOGIA, INFORMATICA, ID</b>                            | <b>13.544.351</b> |           |               | <b>11</b> |
| PEOPLE CENTRO                                                                        |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |                   | 1         | 1             | 2         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |                   | 6         | 0             | 6         |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 34

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |           |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |           |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>ZMAX INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                                                         | <b>05.137.364</b> |           |               | <b>11</b> |
| ZMAX COMPUTADORES                                                                                             |                   |           |               |           |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 2         | 0             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 2         | 0             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 5         | 0             | 5         |
| <b>BANCO J. SAFRA S.A</b>                                                                                     | <b>03.017.677</b> |           |               | <b>11</b> |
| BANCO SAFRA                                                                                                   |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 1         | 9             | 10        |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>EKT LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA</b>                                                                        | <b>09.294.944</b> |           |               | <b>11</b> |
| ELEKTRA                                                                                                       |                   |           |               |           |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |                   | 0         | 1             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 1         | 0             | 1         |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                 |                   | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 0         | 3             | 3         |
| Produto entregue incompleto                                                                                   |                   | 0         | 1             | 1         |
| <b>ENSINO SUPERIOR BUREAU JURIDICO S.A.</b>                                                                   | <b>04.986.320</b> |           |               | <b>11</b> |
| FACULDADE JOAQUIM NABUCO                                                                                      |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 1         | 1             | 2         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 1         | 2             | 3         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 1         | 0             | 1         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 1         | 1             | 2         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 1         | 1             | 2         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>R. ALMEIDA E TAVARES CURSOS PROFISSIONALIZANTES LT</b>                                                     | <b>10.992.838</b> |           |               | <b>11</b> |
| CEBRAC                                                                                                        |                   |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 4         | 1             | 5         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 2         | 0             | 2         |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>LEADER S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO</b>                                                        | <b>04.201.672</b> |           |               | <b>11</b> |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 4         | 3             | 7         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 0         | 1             | 1         |
| Fundo de reserva                                                                                              |                   | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 0             | 1         |
| <b>TM TELECOMUNICACOES LTDA</b>                                                                               | <b>02.399.412</b> |           |               | <b>11</b> |
| MOTOROLA / ASSISTÊNCIA TÉCNICA                                                                                |                   |           |               |           |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 3         | 0             | 3         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 2         | 6             | 8         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>ATLAS INDUSTRIA DE ELETODOMESTICOS LTDA</b>                     | 78.242.849 |           |               | <b>11</b> |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto causou danos materiais                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 7         | 0             | 7         |
| Venda enganosa                                                     |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>HARDSERVICE MICROINFORMATICA LTDA</b>                           | 01.195.974 |           |               | <b>11</b> |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 3         | 3             | 6         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 2             | 3         |
| <b>PAGSEGURO INTERNET LTDA</b>                                     | 08.561.701 |           |               | <b>11</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)   |            | 1         | 1             | 2         |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 2         | 5             | 7         |
| Publicidade abusiva.                                               |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>LOJAS AMERICANAS S/A</b>                                        | 33.014.556 |           |               | <b>11</b> |
| <b>LOJAS AMERICANAS</b>                                            |            |           |               |           |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)   |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 1             | 2         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 1             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 2             | 3         |
| Venda enganosa                                                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)          |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA</b>                         | 10.573.521 |           |               | <b>11</b> |
| <b>MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA</b>                         |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 4         | 3             | 7         |
| Produto entregue diferente do pedido                               |            | 2         | 0             | 2         |
| <b>PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS</b>                    | 61.198.164 |           |               | <b>11</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 2         | 0             | 2         |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 2         | 2             | 4         |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>DEIVID SANTOS DO NASCIMENTO INFORMATICA</b>                     | 07.157.371 |           |               | <b>10</b> |
| <b>COMPUSERVICE INFORMÁTICA</b>                                    |            |           |               |           |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 2         | 1             | 3         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 2         | 2             | 4         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| Nome Fantasia                                                                                                                          |            |           |               |           |
| Problemas                                                                                                                              |            |           |               |           |
| <b>UNIVERSO MÓVEIS</b>                                                                                                                 | 07.498.854 |           |               | <b>10</b> |
| CENTRAL MÓVEIS                                                                                                                         |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 2         | 0             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 5         | 0             | 5         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>PAGGO ADMINISTRADORA DE CREDITO LTDA. OI PAGGO</b>                                                                                  | 07.953.678 |           |               | <b>10</b> |
| OI PAGGO - CARTÃO DE CRÉDITO                                                                                                           |            |           |               |           |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |            | 0         | 1             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 2         | 1             | 3         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 2         | 0             | 2         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| Não comunicação de negativacao                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>PLANO DE SAÚDE</b>                                                                                                                  |            |           |               | <b>10</b> |
| SAÚDE EXCELSIOR                                                                                                                        |            |           |               |           |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                                                                   |            | 2         | 0             | 2         |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Não cumprimento à oferta                                                                                                               |            | 0         | 1             | 1         |
| Negativa de Cobertura                                                                                                                  |            | 1         | 0             | 1         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste anual                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Recusa/mau atendimento                                                                                                                 |            | 2         | 0             | 2         |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>EDITORA TRES LTDA.</b>                                                                                                              | 59.225.284 |           |               | <b>10</b> |
| EDITORA TRES                                                                                                                           |            |           |               |           |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |            | 1         | 0             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |            | 3         | 0             | 3         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto causou danos materiais                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade abusiva                                                                                                                    |            | 1         | 0             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>MULTILASER INDUSTRIAL LTDA.</b>                                                                                                     | 59.717.553 |           |               | <b>10</b> |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 0         | 1             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 3         | 0             | 3         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 0         | 1             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 1         | 3             | 4         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>SIM TV</b>                                                                                                                          |            |           |               | <b>10</b> |
| SIM TV                                                                                                                                 |            |           |               |           |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 5         | 1             | 6         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |            | 1         | 0             | 1         |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 1         | 0             | 1         |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |            | 2         | 0             | 2         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total     |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-----------|
| <b>BANCO HONDA S/A.</b>                                                              | 03.634.220 |           |               | <b>10</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 6         | 2             | 8         |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega de copia do contrato                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>IMPORT EXPRESS COMERCIAL IMPORTADORA LTDA</b>                                     | 65.491.029 |           |               | <b>10</b> |
| TECNOMANIA                                                                           |            |           |               |           |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1         |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 1             | 2         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 3         | 0             | 3         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1         |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 1             | 2         |
| <b>MEDIAL SAÚDE S/A</b>                                                              |            |           |               | <b>10</b> |
| MEDIAL SAÚDE                                                                         |            |           |               |           |
| Danos materiais ao consumidor                                                        |            | 1         | 0             | 1         |
| Não cumprimento à oferta                                                             |            | 0         | 1             | 1         |
| Negativa de Cobertura                                                                |            | 2         | 0             | 2         |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 0         | 2             | 2         |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste anual                                                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>CAZA DO SOFÁ CNPJ 11927193/0001-47</b>                                            |            |           |               | <b>10</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1         |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 3         | 1             | 4         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2         |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>ALCATEL-LUCENT BRASIL S.A</b>                                                     | 46.049.987 |           |               | <b>10</b> |
| ALCATEL                                                                              |            |           |               |           |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                          |            | 1         | 0             | 1         |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1         |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1         |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1         |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 4         | 0             | 4         |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1         |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 1         | 0             | 1         |
| <b>CONSTUTORA TENDA S.A</b>                                                          | 71.476.527 |           |               | <b>10</b> |
| CONSTRUTORA TENDA S.A                                                                |            |           |               |           |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                                 |            | 0         | 6             | 6         |
| Não entrega do contrato                                                              |            | 0         | 1             | 1         |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)                  |            | 0         | 2             | 2         |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1         |
| <b>IBGM - INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO &amp; MARKETING</b>                         | 07.397.220 |           |               | <b>10</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1         |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 1             | 2         |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 2         | 2             | 4         |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                         | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                            |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>RECIFE MOVEIS E OBJETOS LTDA</b>                                                | <b>07.034.954</b> |           |               | <b>9</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |                   | 3         | 0             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |                   | 4         | 0             | 4        |
| Produto entregue diferente do pedido                                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                                        |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO TRIANGULO S/A</b>                                                         | <b>17.351.180</b> |           |               | <b>9</b> |
| TRIBANCO                                                                           |                   |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                 |                   | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                 |                   | 5         | 1             | 6        |
| Não comunicação de negativacao                                                     |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>MANAGER ONLINE SERVICOS DE INTERNET LTDA.</b>                                   | <b>08.362.546</b> |           |               | <b>9</b> |
| Cobrança indevida.                                                                 |                   | 3         | 0             | 3        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                          |                   | 4         | 0             | 4        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOTO HONDA DA AMAZONIA LTDA</b>                                                 | <b>04.337.168</b> |           |               | <b>9</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                         |                   | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |                   | 3         | 3             | 6        |
| <b>BV LEASING - ARRENDAMENTO MERCANTIL S/A</b>                                     | <b>01.858.774</b> |           |               | <b>9</b> |
| BV LEASING                                                                         |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                 |                   | 0         | 6             | 6        |
| Não entrega de copia do contrato                                                   |                   | 1         | 1             | 2        |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                    |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>LENOVO TECNOLOGIA (BRASIL) LIMITADA</b>                                         | <b>07.275.920</b> |           |               | <b>9</b> |
| Falta de peça de reposição                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                            |                   | 1         | 2             | 3        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |                   | 2         | 2             | 4        |
| <b>UNIVERSO MOVEIS LTDA</b>                                                        | <b>07.498.854</b> |           |               | <b>9</b> |
| CENTRAL MOVEIS                                                                     |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |                   | 7         | 0             | 7        |
| Produto entregue diferente do pedido                                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO SOFISA SA</b>                                                             | <b>60.889.128</b> |           |               | <b>9</b> |
| BANCO SOFISA                                                                       |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                 |                   | 7         | 1             | 8        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                          |                   | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>QUALICORP ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA</b>                                                                | 07.658.098 |           |               | <b>9</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Preço do produto/serviço                                                                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS INSINUANTE LTDA END. ÚNICO PARA RECLAMAÇÃO</b>                                                       | 16.182.834 |           |               | <b>9</b> |
| DEP. JURÍDICO INSINUANTE E RICARDO ELETRO                                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 3         | 0             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 4             | 5        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PHILIPS DO BRASIL LTDA</b>                                                                                 |            |           |               | <b>9</b> |
| PHILIPS                                                                                                       |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 6         | 1             | 7        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS LTDA</b>                                                                   | 40.841.728 |           |               | <b>9</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 2             | 3        |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 4             | 4        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMIBRÁS LITORAL COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA</b>                                                              | 03.443.434 |           |               | <b>9</b> |
| VIA PLAN                                                                                                      |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega do produto (título de capitalização, compra programada)                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 7             | 7        |
| <b>MAGAZINE LUIZA</b>                                                                                         |            |           |               | <b>9</b> |
| MAGAZINE LUIZA                                                                                                |            |           |               |          |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 3         | 1             | 4        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda enganosa                                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO DAYCOVAL S/A</b>                                                                                     | 62.232.889 |           |               | <b>9</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 2         | 2             | 4        |
| Crédito Consignado                                                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>POLIMPORT - COMERCIO E EXPORTACAO LTDA</b>                                                                 | 00.436.042 |           |               | <b>9</b> |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                                                   |                   |           |               |          |
| <b>Problemas</b>                                                                                                                       |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO VOTORANTIM S.A.</b>                                                                                                           | <b>59.588.111</b> |           |               | <b>9</b> |
| BANCO VOTORANTIM S.A.                                                                                                                  |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 3         | 4             | 7        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATIVOS S.A.SECURITIZADORA DE CREDITOS FINANCEIROS</b>                                                                               |                   |           |               | <b>9</b> |
| ATIVOS                                                                                                                                 |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |                   | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 2         | 1             | 3        |
| Não entrega de copia do contrato                                                                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |                   | 0         | 1             | 1        |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>CBI INDUSTRIA E COMERCIO LTDA.</b>                                                                                                  | <b>02.093.397</b> |           |               | <b>9</b> |
| NKS                                                                                                                                    |                   |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 3         | 0             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 4         | 0             | 4        |
| <b>CARTOES AMERICAN EXPRESS</b>                                                                                                        |                   |           |               | <b>9</b> |
| AMERICAN EXPRESS                                                                                                                       |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                                                     |                   | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |                   | 6         | 0             | 6        |
| <b>CENTRO DE ENSINO DE CURSOS LIVRES E COMERCIO DE MA</b>                                                                              | <b>12.492.072</b> |           |               | <b>9</b> |
| PEOPLE COMPUTACAO                                                                                                                      |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |                   | 6         | 0             | 6        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                    |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>MJ OLIVEIRA MÓVEIS ELETROS</b>                                                                                                      | <b>06.030.453</b> |           |               | <b>9</b> |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |                   | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |                   | 5         | 2             | 7        |
| <b>VALONIA SERVICOS DE INTERMEDIACAO E PARTICIPACOES</b>                                                                               | <b>11.640.452</b> |           |               | <b>8</b> |
| CLICKON                                                                                                                                |                   |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                         |                   | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |                   | 4         | 1             | 5        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                          |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS RIACHUELO S/A</b>                                                                                                             | <b>33.200.056</b> |           |               | <b>8</b> |
| LOJAS RIACHUELO S/A                                                                                                                    |                   |           |               |          |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 41

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                                          |                   |           |               |          |
| <b>Problemas</b>                                                                                              |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 1         | 0             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA.</b>                                                                      | <b>93.209.765</b> |           |               | <b>8</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 0         | 1             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 3         | 0             | 3        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARISA</b>                                                                                                 | <b>61.189.288</b> |           |               | <b>8</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 4         | 1             | 5        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 0         | 2             | 2        |
| Não cumprimento à oferta                                                                                      |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>MOTOPARTS COMÉRCIO E IMPORTAÇÃO LTDA</b>                                                                   | <b>10.835.882</b> |           |               | <b>8</b> |
| <b>MOTOPARTS</b>                                                                                              |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 0         | 1             | 1        |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                              |                   | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 0         | 3             | 3        |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>NET SERVICOS DE COMUNICACAO S/A</b>                                                                        | <b>00.108.786</b> |           |               | <b>8</b> |
| <b>NET RECIFE</b>                                                                                             |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 4         | 1             | 5        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>TAM S/A.</b>                                                                                               | <b>01.832.635</b> |           |               | <b>8</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 1         | 1             | 2        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 0         | 3             | 3        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |                   | 0         | 1             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMPESA</b>                                                                                                |                   |           |               | <b>8</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |                   | 5         | 0             | 5        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 2         | 0             | 2        |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)      |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>UEI TELECOMUNICACOES LTDA.</b>                                                                             | <b>07.341.401</b> |           |               | <b>8</b> |
| <b>VENKO</b>                                                                                                  |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 2         | 4             | 6        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA</b>                                                                       |                   |           |               | <b>8</b> |
| WALMART.COM                                                                                                   |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 5         | 0             | 5        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>LUIZACRED S.A. SOC DE CRRD, FINANC E INVEST</b>                                                            | <b>02.206.577</b> |           |               | <b>8</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |                   | 2         | 0             | 2        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |                   | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                                          |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO GERADOR S.A</b>                                                                                      | <b>10.664.513</b> |           |               | <b>8</b> |
| BANCO GERADOR                                                                                                 |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |                   | 0         | 1             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 3         | 0             | 3        |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 1         | 0             | 1        |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>PRODUTOS ELETRONICOS PHILCO LTDA.</b>                                                                      | <b>05.955.193</b> |           |               | <b>8</b> |
| PHILCO/GRADIENTE                                                                                              |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 1         | 1             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 2         | 2             | 4        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MADSON ELETROMETALÚRGICA LTDA</b>                                                                          | <b>20.520.367</b> |           |               | <b>8</b> |
| SUGGAR                                                                                                        |                   |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |                   | 4         | 0             | 4        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 3         | 0             | 3        |
| <b>ATACADAO DOS ELETRODOMESTICOS DO NORDESTE LTDA</b>                                                         | <b>70.120.662</b> |           |               | <b>8</b> |
| ATACADAO DOS ELETROS                                                                                          |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |                   | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 5         | 1             | 6        |
| <b>AMORIM FARIAS LTDA</b>                                                                                     | <b>10.995.385</b> |           |               | <b>8</b> |
| TSEGURO                                                                                                       |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |                   | 0         | 2             | 2        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |                   | 3         | 0             | 3        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |                   | 1         | 0             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>ABDO AZIZ &amp; CIA LTDA</b>                                                                               | <b>10.831.493</b> |           |               | <b>8</b> |
| A FUTURISTA                                                                                                   |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |                   | 6         | 0             | 6        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |                   | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LECCA CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.</b>                              | 07.652.226 |           |               | <b>8</b> |
| LECCA CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.                                     |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 6         | 0             | 6        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEDRAGON</b>                                                                      | 03.935.826 |           |               | <b>8</b> |
| PEDRAGON                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)     |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>RECISERVICE COMÉRCIO VAREJISTA DE PEÇAS E SERVIÇOS</b>                            | 08.612.260 |           |               | <b>8</b> |
| RECISERVICE                                                                          |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 2         | 1             | 3        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 3         | 1             | 4        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOVEIS AIAM INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                         | 07.138.041 |           |               | <b>8</b> |
| MOVEIS AIAM                                                                          |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 2             | 5        |
| <b>S VASCONCELOS E CIA LTDA FILIAL: 39</b>                                           | 09.268.517 |           |               | <b>8</b> |
| LOJAS MAIA                                                                           |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 3             | 6        |
| <b>L S DE LIRA ELETRONICA</b>                                                        | 08.742.286 |           |               | <b>8</b> |
| DIGITAL CENTER                                                                       |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 1         | 3             | 4        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>LUPERCIO PIO DE OLIVEIRA COMERCIO</b>                                             | 06.979.095 |           |               | <b>8</b> |
| LOJAO DOS GAMES                                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 3             | 4        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>MONDIAL SERVICE ASSISTENCIA TECNICA LTDA</b>                                      | 08.991.558 |           |               | <b>7</b> |
| MONDIAL                                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 0             | 3        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 44

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LOREN-SID LTDA</b>                                                                | 47.080.197 |           |               | <b>7</b> |
| LOREN SID                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 2         | 1             | 3        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ASSOCIACAO PERNAMBUCANA DE ENSINO SUPERIOR - APESU</b>                            | 11.870.359 |           |               | <b>7</b> |
| INST. DE ENSINO SUPERIOR DE OLINDA - IESO                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| Consulta Sobre Serviços (Pesquisa, cartilha, endereços, outros)                      |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 1             | 2        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FIAT AUTOMOVEIS SA</b>                                                            | 16.701.716 |           |               | <b>7</b> |
| FIAT AUTOMOVEIS S/A                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 1             | 3        |
| Produto entregue incompleto                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>UNIBANCO SEGUROS S.A.</b>                                                         | 33.166.158 |           |               | <b>7</b> |
| EMPRESA IMCORPORADORA A ITAÚ SEGUROS S. A.                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 1             | 2        |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EXCELSIOR MED LTDA</b>                                                            | 03.517.055 |           |               | <b>7</b> |
| EXCELSIOR MED LTDA                                                                   |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 1         | 0             | 1        |
| Reajuste anual                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                           |            | 2         | 0             | 2        |
| Recusa/mau atendimento                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EPSON DO BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LIMITADA</b>                                 | 52.106.911 |           |               | <b>7</b> |
| EPSON                                                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 1             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>KELOW</b>                                                                         | 03.843.947 |           |               | <b>7</b> |
| KELOW                                                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 2             | 4        |
| <b>HIPER CARD</b>                                                                    |            |           |               | <b>7</b> |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                       | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| Cobrança indevida.                                                                               |                   | 3         | 0             | 3        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registo) |                   | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>INTELBRAS SA IND DE TELECE ELETRONICA BRASILEIRA</b>                                          | <b>82.901.000</b> |           |               | <b>7</b> |
| INTELBRAS                                                                                        |                   |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                          |                   | 1         | 1             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                              |                   | 1         | 2             | 3        |
| <b>OI S.A.</b>                                                                                   | <b>76.535.764</b> |           |               | <b>7</b> |
| OI FIXO                                                                                          |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                               |                   | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                        |                   | 2         | 1             | 3        |
| Publicidade enganosa                                                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS RENNER S/A</b>                                                                          | <b>92.754.738</b> |           |               | <b>7</b> |
| RENNER                                                                                           |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                               |                   | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                               |                   | 3         | 1             | 4        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                    |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANIF - BANCO INTERNACION. DO FUNCHAL (BRASIL) S.A</b>                                        | <b>33.884.941</b> |           |               | <b>7</b> |
| Cobrança indevida.                                                                               |                   | 1         | 6             | 7        |
| <b>ATLANTICO FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS NAO PADRONIZADOS</b>                  | <b>09.194.841</b> |           |               | <b>7</b> |
| Cobrança indevida.                                                                               |                   | 2         | 4             | 6        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                   |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>RECON ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA</b>                                                   | <b>23.767.155</b> |           |               | <b>7</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)             |                   | 2         | 0             | 2        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                 |                   | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de consorcio                                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)                              |                   | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>IDITEC IDIOMAS E TECNOLOGIA</b>                                                               | <b>14.266.705</b> |           |               | <b>7</b> |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                       |                   | 0         | 1             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                         |                   | 2         | 0             | 2        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                              |                   | 3         | 0             | 3        |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                  |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>C I L COMERCIO DE INFORMATICA LTDA</b>                                                        | <b>24.073.694</b> |           |               | <b>7</b> |
| NAGEM INFORMATICA                                                                                |                   |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                          |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                                   |                   | 1         | 0             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 46

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                  |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 3         | 0             | 3        |
| <b>CLUB ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO S.A.</b>                                | <b>08.262.343</b> |           |               | <b>7</b> |
| CLUB ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO S.A.                                       |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 5         | 1             | 6        |
| Não cumprimento à oferta                                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>CREFISA S/A - CREDITOS, FINANCIAMENTOS E INVESTIMEN</b>                           |                   |           |               | <b>7</b> |
| CREFISA                                                                              |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 3         | 1             | 4        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>BERTOLINI S/A</b>                                                                 | <b>87.556.650</b> |           |               | <b>7</b> |
| BERTOLINI S/A                                                                        |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 4         | 1             | 5        |
| <b>TRES COMERCIO DE PUBLICACOES LTDA.</b>                                            | <b>00.597.491</b> |           |               | <b>7</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 2         | 0             | 2        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 0         | 1             | 1        |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                 |                   | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A</b>                                             | <b>02.558.157</b> |           |               | <b>7</b> |
| TELEFÔNICA                                                                           |                   |           |               |          |
| Clonagem                                                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 2         | 1             | 3        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>CENTRO DE EDUCACAO PROFISSIONAL BJ LTDA</b>                                       | <b>07.166.553</b> |           |               | <b>7</b> |
| CENNTRO DE EDUCACAO PROFISSIONAL JOAQUIM NABUCO                                      |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 3         | 0             | 3        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |                   | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |                   | 2         | 0             | 2        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARISA LOJAS VAREJISTA LTDA</b>                                                   | <b>61.189.288</b> |           |               | <b>6</b> |
| MARISA                                                                               |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |                   | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 3         | 1             | 4        |
| <b>GCM TIM TELEFONIA LTDA</b>                                                        | <b>12.481.931</b> |           |               | <b>6</b> |
| GCM TIM                                                                              |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 2         | 2             | 4        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 1             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 47

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>AREA SUL COMERCIO E SERVICOS LTDA</b>                                             | 02.161.738 |           |               | <b>6</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 2             | 3        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO GE</b>                                                                      |            |           |               | <b>6</b> |
| BANCO GE                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 3         | 1             | 4        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DECOLAR. COM LTDA.</b>                                                            | 03.563.689 |           |               | <b>6</b> |
| DECOLAR.COM                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NEWMAQ ELETRODOMESTICOS LTDA</b>                                                  | 05.382.997 |           |               | <b>6</b> |
| NEWMAQ                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 1             | 4        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PROVIEW ELETRONICA DO BRASIL LTDA</b>                                             | 02.826.274 |           |               | <b>6</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 2             | 3        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO</b>                                          | 47.508.411 |           |               | <b>6</b> |
| EXTRA                                                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 1             | 4        |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NILTON DA SILVA-ME</b>                                                            | 03.913.612 |           |               | <b>6</b> |
| ELETRONICA MUNDIAL                                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 4         | 1             | 5        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EDUCRED ADMINISTRADORA DE CREDITO EDUCATIVO E COBR</b>                            | 08.803.583 |           |               | <b>6</b> |
| MAURICIO DE NASSAU                                                                   |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 3         | 0             | 3        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade                                          |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FENIX DO ORIENTE PRESTADORA DE SERVICOS DE COBRANCAS LTDA</b>                     | 09.235.717 |           |               | <b>6</b> |
| FENIX DO ORIENTE                                                                     |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 3             | 4        |
| <b>REDECARD S/A</b>                                                                  | 01.425.787 |           |               | <b>6</b> |
| REDECARD                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 1             | 2        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 3         | 0             | 3        |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MEIRA LINS S A</b>                                                                | 10.848.372 |           |               | <b>6</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de consorcio                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WORK INFORMATICA LTDA</b>                                                         | 69.943.470 |           |               | <b>6</b> |
| INFOWORK                                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 1             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA</b>                                                      | 09.930.165 |           |               | <b>6</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 2             | 4        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO</b>                                          | 47.508.411 |           |               | <b>6</b> |
| EXTRA.COM.BR                                                                         |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>CATHO ONLINE LTDA</b>                                                             | 03.753.088 |           |               | <b>6</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SEP TOSHIBA AMAZONAS S/A</b>                                                      | 04.400.552 |           |               | <b>6</b> |
| SEMP TOSHIBA                                                                         |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 1             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LW C MACIEL</b>                                                               | 40.856.999 |           |               | <b>6</b> |
| L W ELETRODOMÉSTICOS                                                             |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 4         | 0             | 4        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>NET RECIFE LTDA</b>                                                           | 08.828.469 |           |               | <b>6</b> |
| NET RECIFE                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)               |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                        |            | 3         | 1             | 4        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERMERCADO DA FAMILIA LTDA</b>                                              | 05.677.591 |           |               | <b>6</b> |
| SUPERMERCADOS ARCO-IRIS                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 2             | 2        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>MICROBOARD INDUSTRIA E COMERCIO DE PRODUTOS ELETRO</b>                        | 07.783.016 |           |               | <b>6</b> |
| MICROBOARD                                                                       |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peca de reposição                                                       |            | 1         | 2             | 3        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO</b>                                      | 47.508.411 |           |               | <b>6</b> |
| GRUPO DE PÃO AÇUCAR - EXTRA                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                       |            | 1         | 2             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>SEMP TOSHIBA S A</b>                                                          | 61.151.445 |           |               | <b>6</b> |
| Falta de peca de reposição                                                       |            | 3         | 1             | 4        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>SHOPPING CELL MAGAZINE</b>                                                    | 10.297.439 |           |               | <b>6</b> |
| SHOPPING CELL MAGAZINE                                                           |            |           |               |          |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto causou danos materiais                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GENERAL MOTORS DO BRASIL LTDA</b>                                             | 59.275.792 |           |               | <b>6</b> |
| CHEVROLET                                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 2             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>QBEX COMPUTADORES LTDA</b>                                                    | 05.480.302 |           |               | <b>6</b> |
| QBEX COMPUTADORES LTDA                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 50

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                        | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Produto entregue com danos/defeitos                                               |            | 0         | 4             | 4        |
| <b>REISTAR INDUSTRIA E COMERCIO DE ELETRONICOS LTDA.</b>                          | 05.949.989 |           |               | <b>6</b> |
| PRECISION                                                                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                        |            | 4         | 0             | 4        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIAO DE LOJAS LEADER S/A</b>                                                  | 30.094.114 |           |               | <b>6</b> |
| LEADER                                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                |            | 3         | 0             | 3        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)   |            | 1         | 0             | 1        |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NATURA COSMETICOS S/A</b>                                                      | 71.673.990 |           |               | <b>6</b> |
| NATURA                                                                            |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito           |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TOP MICRO INFORMATICA</b>                                                      | 06.351.477 |           |               | <b>6</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                           |            | 2         | 1             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                               |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>ARTE EM ALUMINIO</b>                                                           | 07.670.528 |           |               | <b>6</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                          |            | 2         | 1             | 3        |
| Produto causou danos materiais                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)     |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>FAI - FINANCEIRA AMERICANAS ITAU S.A. CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b> | 07.221.678 |           |               | <b>6</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                |            | 2         | 1             | 3        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DISNOVE MOTOS</b>                                                              | 11.696.408 |           |               | <b>6</b> |
| DISNOVE MOTOS LTDA                                                                |            |           |               |          |
| Desistência de consorcio                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                          |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                               |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>JOAO PAULO DE FRANÇA</b>                                                       | 11.927.193 |           |               | <b>6</b> |
| CAZA DO SOFA                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                          |            | 5         | 0             | 5        |
| Produto entregue diferente do pedido                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                            | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ZTE DO BRASIL COMERCIO SERVIÇOS E PARTICIPAÇÕES LT</b>                             |            |           |               | <b>6</b> |
| ZTE                                                                                   |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 1         | 1             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>JULYCOM COMERCIAL ELETRONICA LTDA.-ME</b>                                          | 57.197.790 |           |               | <b>6</b> |
| WWW.MEUCELULARNOVO.COM.BR                                                             |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 0         | 2             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda/Oferenda/publicidade enganosa.                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS AMERICANAS S A</b>                                                           | 33.014.556 |           |               | <b>6</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>TEBIO JOSE CORDEIRO DOS SANTOS ME</b>                                              | 11.734.167 |           |               | <b>6</b> |
| REFRIGERACAO MASSARANDUBA                                                             |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>POLIMPORT COM E EXPORTAÇÃO LTDA</b>                                                | 00.436.042 |           |               | <b>6</b> |
| POLISHOP                                                                              |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 2         | 1             | 3        |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO DO BRASIL SA - END. ÚNICO PARA AUDIÊNCIA</b>                                 | 00.000.000 |           |               | <b>6</b> |
| SUPER VAREJO PERNAMBUCO (PE)                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                    |            | 2         | 1             | 3        |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Tarifas Bancárias – Cobrança não autorizada.                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PAMESA DO BRASIL S/A</b>                                                           | 03.428.529 |           |               | <b>6</b> |
| PAMESA                                                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GOLDEN CROSS ASSISTENCIA INTERNACIONAL DE SAUDE LTDA.</b>                          | 01.518.211 |           |               | <b>6</b> |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Reajuste sem previsão contratual                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa/mau atendimento                                                                |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO CIFRA S.A.</b>                                                                                       | 62.421.979 |           |               | <b>6</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 5             | 5        |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PLASTSPUMA PERNAMBUCO - INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                                      | 04.796.114 |           |               | <b>5</b> |
| ORTOLITE                                                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>MASTER ELETRÔNICA DE BRINQUEDOS LTDA.</b>                                                                  | 40.841.728 |           |               | <b>5</b> |
| LASER ELETRO MAGAZINE                                                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 2         | 1             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>C I L COMERCIO DE INFORMATICA LTDA</b>                                                                     | 24.073.694 |           |               | <b>5</b> |
| NAGEM                                                                                                         |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FG MOREIRA</b>                                                                                             | 09.498.965 |           |               | <b>5</b> |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 2         | 2             | 4        |
| <b>FACULDADE JOAQUIM NABUCO</b>                                                                               | 04.986.320 |           |               | <b>5</b> |
| ENSINO SUPERIOR BUREAU JURIDICO                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INDUSTRIA BRASILEIRA SANSUNG</b>                                                                           |            |           |               | <b>5</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 2         | 0             | 2        |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                          |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EKT LOJA DE DEPARTAMENTOS LTDA</b>                                                                         | 09.294.944 |           |               | <b>5</b> |
| ELEKTRA                                                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |            | 0         | 2             | 2        |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 53

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FUNESO</b>                                                                        | 08.905.382 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>SAFIRA ELETRODOMÉSTICOS</b>                                                       | 00.217.622 |           |               | <b>5</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 1             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>INTERATIVO CURSOS</b>                                                             | 10.443.357 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>SABEMI SEGURADORA SA</b>                                                          | 87.163.234 |           |               | <b>5</b> |
| SABEMI                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 1             | 2        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>POSITRON</b>                                                                      | 84.496.066 |           |               | <b>5</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIVA PLANO DE SAUDE LTDA</b>                                                      | 04.171.205 |           |               | <b>5</b> |
| VIVA PLANO DE SAUDE LTDA                                                             |            |           |               |          |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Negativa de Cobertura                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 1         | 0             | 1        |
| Reajuste anual                                                                       |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>PANSERV PRESTADORA DE SERVIÇOS LTDA</b>                                           | 13.258.615 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 3             | 4        |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO FIBRA SA</b>                                                                | 58.616.418 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 1             | 3        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BUD COMERCIO DE ELETRODOMESTICOS LTDA</b>                                         | 62.058.318 |           |               | <b>5</b> |
| COMPRA CERTA BRASTEMP                                                                |            |           |               |          |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                            |            |           |               |          |
| <b>Problemas</b>                                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 1             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ELEKTRA</b>                                                                  | 09.294.944 |           |               | <b>5</b> |
| ELEKTRA                                                                         |            |           |               |          |
| Calculo de antecipação de prestação                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)              |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OCEANAIR LINHAS AEREAS S/A</b>                                               | 02.575.829 |           |               | <b>5</b> |
| AVIANCA                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                             |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E &amp; M COMERCIAL LTDA - ME</b>                                            | 05.797.879 |           |               | <b>5</b> |
| PONTO DE PROMOÇÃO                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>MEGAKIT COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA.</b>                           | 09.225.300 |           |               | <b>5</b> |
| MEGAKIT                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 2         | 2             | 4        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HEWLWTT PACKARD BRASIL LTDA.</b>                                             |            |           |               | <b>5</b> |
| HP - ASSISTENCIA TÉCNICA                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 1             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELGIN SA</b>                                                                 | 52.556.578 |           |               | <b>5</b> |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 1             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>OPERADORA IDEAL SAÚDE LTDA</b>                                               |            |           |               | <b>5</b> |
| IDEAL SAUDE                                                                     |            |           |               |          |
| Descredenciamento                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| Negativa de Cobertura                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PARQUE HARAS MILANNY</b>                                                     | 01.592.904 |           |               | <b>5</b> |
| PARQUE HARAS MILANNY                                                            |            |           |               |          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)   |            | 3         | 0             | 3        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>N3 COMPUTADORES</b>                                                               |                   |           |               | <b>5</b> |
| N3 COMPUTADORES                                                                      |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>CENTRO COMERCIAL DE MOVEIS LTDA</b>                                               | <b>09.052.454</b> |           |               | <b>5</b> |
| LOJAS IPANEMA MOVEIS E COLCHOES                                                      |                   |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |                   | 1         | 1             | 2        |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>UNIMED RECIFE COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO</b>                                  | <b>11.214.624</b> |           |               | <b>5</b> |
| UNIMED RECIFE                                                                        |                   |           |               |          |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                               |                   | 0         | 1             | 1        |
| Irregularidade na rotulagem (falta de dados/dados ilegíveis ou incompletos)          |                   | 1         | 0             | 1        |
| Negativa de Cobertura                                                                |                   | 1         | 0             | 1        |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA</b>                                                  | <b>17.184.037</b> |           |               | <b>5</b> |
| BANCO MULTIPLO, COM CARTEIRA COMERCIAL                                               |                   |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                         |                   | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 4         | 0             | 4        |
| <b>KARCHER INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                             | <b>47.110.960</b> |           |               | <b>5</b> |
| KARCHER                                                                              |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERVICE TECNICA COMERCIO E SERV LTDA</b>                                          | <b>13.097.003</b> |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMIBRAS LITORAL E SERVIÇOS</b>                                                   |                   |           |               | <b>5</b> |
| VIA PLAN                                                                             |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 2         | 1             | 3        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 0         | 2             | 2        |
| <b>PEAUT CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA</b>                                         | <b>69.953.867</b> |           |               | <b>5</b> |
| MICROLINS                                                                            |                   |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 0         | 1             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |                   | 1         | 3             | 4        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 56

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SMART PHONE COMERCIO LTDA</b>                                               | 08.968.246 |           |               | <b>5</b> |
| SMART PHONE                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 2         | 3             | 5        |
| <b>CLUBE URBANO SERVICOS DIGITAIS LTDA.</b>                                    | 12.069.667 |           |               | <b>5</b> |
| CLUBE URBANO                                                                   |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)               |            | 0         | 1             | 1        |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONDIAL ELETRODOMESTICOS LTDA</b>                                           | 08.002.985 |           |               | <b>5</b> |
| COMERCIAL MONDIAL                                                              |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>DISNOVE DISTRIBUIDORA NORDESTINA DE VEICULOS LTDA</b>                       | 11.811.189 |           |               | <b>5</b> |
| DISNOVE                                                                        |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>TELASUL S A</b>                                                             | 87.846.796 |           |               | <b>5</b> |
| Falta de peça de reposição                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA</b>                                         |            |           |               | <b>5</b> |
| RICARDO ELETRO DIVINOPOLIS LTDA                                                |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                 |            | 1         | 1             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ZTE BRASIL</b>                                                              |            |           |               | <b>5</b> |
| ZTE BRASIL                                                                     |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RENAULT DO BRASIL S.A</b>                                                   | 00.913.443 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida.                                                             |            | 3         | 0             | 3        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)               |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>STAR MOTOS COMERCIO E SERVICOS LTDA</b>                                      | 07.610.816 |           |               | <b>5</b> |
| STAR MOTOS                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>BRASIL CHINA DISTRIBUIDORA DE MOTOS E PEÇAS S/A</b>                          | 11.463.963 |           |               | <b>5</b> |
| BRASIL CHINA DISTRIBUIDORA DE MOTOS E PEÇAS S/A                                 |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>AXELL COMERCIO E SERVICOS EM INFORMATICA LTDA</b>                            | 69.910.248 |           |               | <b>5</b> |
| AXELL INFORMÁTICA                                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 2         | 1             | 3        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EUROFLEX INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES LTDA</b>                           | 01.918.378 |           |               | <b>5</b> |
| EUROSONO                                                                        |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                |            | 1         | 0             | 1        |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ACER DO BRASIL LTDA</b>                                                      | 01.575.428 |           |               | <b>5</b> |
| ACER                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 1             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>SHINERAY PRIME MOTOS LTDA</b>                                                | 10.400.833 |           |               | <b>5</b> |
| SHINERAY PRIME MOTOS LTDA                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS</b>                                    | 92.682.038 |           |               | <b>5</b> |
| BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS                                           |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)  |            | 1         | 0             | 1        |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WEBJET LINHAS AEREAS S.A.</b>                                                | 05.730.375 |           |               | <b>5</b> |
| WEBJET LINHAS AEREAS S.A.                                                       |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.   |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)   |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>APPLE COMPUTER BRASIL LTDA</b>                                                    | 00.623.904 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 2         | 0             | 2        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DINIZ PRODUTOS OTICOS LTDA EPP</b>                                                | 06.167.941 |           |               | <b>5</b> |
| OTICA DINIZ                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 2             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELCOMA COMPONENTES E MATERIAIS ELETRONICOS LTDA</b>                               | 04.199.007 |           |               | <b>5</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 4         | 0             | 4        |
| <b>SELETROS ELETRO MAGAZINE LTDA</b>                                                 | 09.435.351 |           |               | <b>5</b> |
| SELETROS                                                                             |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>DIBENS LEASING S.A - ARRENDAMENTO MERCANTIL</b>                                   | 65.654.303 |           |               | <b>5</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 2             | 3        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito              |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega de cópia do contrato                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LUIZA CRED S/A</b>                                                                |            |           |               | <b>5</b> |
| LUIZA CRED S/A                                                                       |            |           |               |          |
| Cálculo de prestação em atraso                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito              |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA</b>                                                      | 09.930.165 |           |               | <b>5</b> |
| CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA                                                             |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 2             | 4        |
| <b>DATEN TECNOLOGIA LTDA</b>                                                         | 04.602.789 |           |               | <b>5</b> |
| DATEN TECNOLOGIA                                                                     |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>RCF CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA</b>                                    | 07.667.254 |           |               | <b>4</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELCOMA COMPONENTES E MATERIAIS ELETRONICOS LTDA</b>                        | 04.199.007 |           |               | <b>4</b> |
| <b>ELCOMA COMUTADORES</b>                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 4         | 0             | 4        |
| <b>MOTOELETRO</b>                                                             |            |           |               | <b>4</b> |
| <b>MOTOELETRO</b>                                                             |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)              |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda casada                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>COMERCIO DE TELEFONIA GUARARAPES LTDA - EPP</b>                            | 07.605.400 |           |               | <b>4</b> |
| <b>PONTO DE PROMOCAO</b>                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 1             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTENCIA TECNICA PONTONET LTDA.</b>                                     | 02.839.826 |           |               | <b>4</b> |
| <b>PONTONET</b>                                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICACOES LTDA.</b>                          | 01.009.876 |           |               | <b>4</b> |
| <b>FALKLAND TECNOLOGIA EM TELECOMUNICACOES LTDA.</b>                          |            |           |               |          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>CASA PIO CALCADOS LTDA</b>                                                 | 06.964.399 |           |               | <b>4</b> |
| <b>CASA PIO</b>                                                               |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>GMAC ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.</b>                                | 49.937.055 |           |               | <b>4</b> |
| <b>CONSORCIO NACIONAL CHEVROLET</b>                                           |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)            |            | 1         | 1             | 2        |
| Desistência de consorcio                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VIP SAUDE LTDA</b>                                                         | 41.009.812 |           |               | <b>4</b> |
| <b>AMERICA SAUDE</b>                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Descredenciamento                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 60

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Negativa de Cobertura                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PAQUETA CALCADOS LTDA.</b>                                                                                      | 01.098.983 |           |               | <b>4</b> |
| ESPOSENDE CALCADOS                                                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ITAUTEC S.A. - GRUPO ITAUTEC</b>                                                                                | 54.526.082 |           |               | <b>4</b> |
| ITAUTEC / ASSISTÊNCIA TÉCNICA                                                                                      |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>YAMAHA ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.</b>                                                                   | 47.458.153 |           |               | <b>4</b> |
| CONSORCIO NACIONAL YAMAHA                                                                                          |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RAPHAEL CHAVES CAVALCANTI</b>                                                                                   | 08.020.287 |           |               | <b>4</b> |
| FRIGEL                                                                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>LOJAS IPANEMAS MÓVEIS E ESTOFADOS</b>                                                                           |            |           |               | <b>4</b> |
| LOJAS IPANEMAS                                                                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 2         | 0             | 2        |
| Venda enganosa                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRADIÇÃO MÓVEIS E ELETROS</b>                                                                                   | 06.023.749 |           |               | <b>4</b> |
| TRADIÇÃO MÓVEIS E ELETROS                                                                                          |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                            |            | 3         | 0             | 3        |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIMED RECIFE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO</b>                                                                | 11.214.624 |           |               | <b>4</b> |
| UNIMEDE RECIFE                                                                                                     |            |           |               |          |
| Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) |            | 3         | 0             | 3        |
| Recusa/mau atendimento                                                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ODONTO SYSTEM PLANOS ODONTOLOGICOS LTDA</b>                                                                     | 23.595.762 |           |               | <b>4</b> |
| ODONTO SYSTEM                                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CM TELEFONIA LTDA</b>                                                                                           | 12.775.842 |           |               | <b>4</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 1         | 3             | 4        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>RN COMERCIO VAREGISTA S.A</b>                                 | 13.481.309 |           |               | <b>4</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 3         | 0             | 3        |
| Venda enganosa                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JR &amp; MENDONÇA COM. DE ELETRÔNICOS E SERVIÇOS LTDA</b>     | 10.405.333 |           |               | <b>4</b> |
| SHOPPINGCELL MAGAZINE                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>COMPROVE ELETRO</b>                                           | 08.286.661 |           |               | <b>4</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Crédito Consignado                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de consorcio                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEOPLE CARUARU</b>                                            | 09.326.206 |           |               | <b>4</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 2         | 0             | 2        |
| Valor da multa                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLORMAQ COMERCIO DE MAQUINAS LTDA-ME</b>                     |            |           |               | <b>4</b> |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>TECNOINDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA</b>            | 07.272.825 |           |               | <b>4</b> |
| GOLDENTEC                                                        |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>SARAIVA SA LIVREIROS EDITORES</b>                             | 60.500.139 |           |               | <b>4</b> |
| SARAIVA.COM.BR                                                   |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 3         | 0             | 3        |
| Venda enganosa                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DELTA INDÚSTRIA CERÂMICA S/A</b>                              | 47.595.863 |           |               | <b>4</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTERCARD</b>                                                |            |           |               | <b>4</b> |
| MASTER CARD                                                      |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                               |            | 2         | 0             | 2        |
| Cobrança indevida/abusiva                                        |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>F.S. VASCONCELOS &amp; CIA LTDA</b>                                                                   | 09.268.517 |           |               | <b>4</b> |
| LOJAS MAIA                                                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>CORREIOS</b>                                                                                          | 34.028.316 |           |               | <b>4</b> |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ELCOMA</b>                                                                                            |            |           |               | <b>4</b> |
| ELCOMA                                                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 4         | 0             | 4        |
| <b>HIPERBOMPREÇO</b>                                                                                     |            |           |               | <b>4</b> |
| HIPERBOMPREÇO                                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                               |            | 2         | 1             | 3        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO SEMEAR S.A.</b>                                                                                 | 00.795.423 |           |               | <b>4</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                       |            | 1         | 1             | 2        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO BGN S.A.</b>                                                                                    | 00.558.456 |           |               | <b>4</b> |
| BANCO BGN S.A                                                                                            |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Crédito Consignado                                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ELEKTRA</b>                                                                                           | 09.294.944 |           |               | <b>4</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS LTDA</b>                                                              |            |           |               | <b>4</b> |
| LASER ELETRO                                                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>LOCALIZA RENT A CAR</b>                                                                               | 16.670.085 |           |               | <b>4</b> |
| LOCALIZA RENT A CAR                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta)                     |            | 1         | 0             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 63

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>AUTO VIAÇÃO PROGRESSO S/A</b>                                                     | 10.788.677 |           |               | <b>4</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.        |            | 0         | 1             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PORTO DIGITAL LTDA</b>                                                            | 04.554.486 |           |               | <b>4</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS</b>                                   | 34.028.316 |           |               | <b>4</b> |
| ECT DR PE AG CENTRAL                                                                 |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Roubo/furto                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS LTDA</b>                                          | 40.841.728 |           |               | <b>4</b> |
| LASER ELETRO MAGAZINE                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 3             | 3        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VOLKSWAGEN DO BRASIL LTDA</b>                                                     | 59.104.422 |           |               | <b>4</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO BNL</b>                                                                     | 00.114.539 |           |               | <b>4</b> |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>FACULDADE METROPOLITANA DA GRANDE RECIFE</b>                                      | 02.662.317 |           |               | <b>4</b> |
| UNESJ                                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLOR VISÃO DO BRASIL IND. ACRÍLICA LTDA</b>                                      | 47.747.969 |           |               | <b>4</b> |
| COLOMARQ                                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>LOJAS AMERICANAS S/A</b>                                                          | 33.014.556 |           |               | <b>4</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ATACADO DOS PRESENTES LTDA</b>                                                    | 09.515.628 |           |               | <b>4</b> |
| ATACADO DO PRESENTES E CONSTRUCAO                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PANASONIC ELECTRONIC DEVICES DO BRASIL LTDA. - EM LIQUIDACAO</b>                  | 44.437.309 |           |               | <b>4</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 2         | 0             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO SA</b>                                              | 10.788.677 |           |               | <b>4</b> |
| PROGRESSO                                                                            |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| PID - Pedido de Indenização por Danos Morais                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>KADZ - IZYPAY SERVICOS DE COBRANCAS LTDA</b>                                      | 13.832.609 |           |               | <b>4</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 4         | 0             | 4        |
| <b>VIA PLAN</b>                                                                      |            |           |               | <b>4</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 4             | 4        |
| <b>MICRO RECIFE CURSOS LIVRES E COMERCIO DE MATERIAIS</b>                            | 04.072.367 |           |               | <b>4</b> |
| MICROCAMP INTERNACIONAL                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.</b>                                           | 09.296.295 |           |               | <b>4</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 1             | 2        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>BANCO BANKPAR S.A.</b>                                                            | 60.419.645 |           |               | <b>4</b> |
| BANCO BANKPAR                                                                        |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GLÉCIA JÚLIO DE OLIVEIRA ME</b>                                                   | 08.974.264 |           |               | <b>4</b> |
| PLANO DE ASSISTÊNCIA FAMILIAR SANTA TEREZINHA                                        |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 0         | 1             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 65

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>TENDTUDO MATERIAIS PARA CONSTRUÇÃO LTDA</b>                                       | 83.817.858 |           |               | <b>4</b> |
| TEND TUDO                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue incompleto                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M&amp;D SERVICE TECH LTDA - ME</b>                                                | 06.894.972 |           |               | <b>4</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 2             | 3        |
| <b>MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA</b>                                  | 03.361.252 |           |               | <b>4</b> |
| MERCADO LIVRE                                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNILANCE ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA</b>                                     | 81.269.516 |           |               | <b>4</b> |
| UNILANCE                                                                             |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Desistência de consorcio                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA</b>                                                      | 09.930.165 |           |               | <b>4</b> |
| CREDIMOVEIS NOVOLAR                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 1             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRASILVEICULOS COMPANHIA DE SEGUROS</b>                                           | 01.356.570 |           |               | <b>4</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado   |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MOTOROLA BRASIL</b>                                                               | 62.288.584 |           |               | <b>4</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SECULUS DA AMAZONIA INDUSTRIA E COMERCIO S.A</b>                                  | 34.516.088 |           |               | <b>4</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>T SEGUROS</b>                                                                     |            |           |               | <b>4</b> |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                  | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                          |                   |           |               |          |
| <b>Problemas</b>                                                              |                   |           |               |          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>PRIVALIA SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO LTDA</b>                                   | <b>10.464.223</b> |           |               | <b>4</b> |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)            |                   | 1         | 0             | 1        |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>VANTUIR RÉGIS DOS SANTOS - ME</b>                                          | <b>41.114.356</b> |           |               | <b>4</b> |
| <b>PLACSPORT MÓVEIS</b>                                                       |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |                   | 3         | 0             | 3        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>ROBERT BOSCH LIMITADA</b>                                                  | <b>45.990.181</b> |           |               | <b>4</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |                   | 2         | 1             | 3        |
| <b>DIGIBRAS</b>                                                               |                   |           |               | <b>4</b> |
| <b>DIGIBRAS</b>                                                               |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |                   | 2         | 1             | 3        |
| <b>NEW CELL LTDA</b>                                                          | <b>04.365.855</b> |           |               | <b>4</b> |
| <b>NEW CELL</b>                                                               |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |                   | 0         | 2             | 2        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                     |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>VIAPLAN ENGENHARIA LTDA</b>                                                | <b>80.024.557</b> |           |               | <b>4</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |                   | 1         | 3             | 4        |
| <b>BEZERRA E SANTOS LTDA</b>                                                  | <b>12.874.038</b> |           |               | <b>4</b> |
| <b>PONTO E PROMOÇÃO</b>                                                       |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |                   | 1         | 1             | 2        |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>ANTONIO ANDERSON PEREIRA DE OLIVEIRA-MOVEIS</b>                            | <b>06.027.578</b> |           |               | <b>4</b> |
| <b>ELEGANCE MOVEIS</b>                                                        |                   |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |                   | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAIXA ECONOMICA FEDERAL</b>                                                |                   |           |               | <b>4</b> |
| <b>CAIXA ECONOMICA FEDERAL</b>                                                |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |                   | 2         | 1             | 3        |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                |                   | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SUL AMERICA CIA NACIONAL DE SEGUROS</b>                                           | 33.041.062 |           |               | <b>4</b> |
| SULAMERICA SEGUROS                                                                   |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRINITY SOLUTIONS SERVICOS DE COBRANCA LTDA</b>                                   | 11.217.682 |           |               | <b>4</b> |
| TRINITY COBRANCAS                                                                    |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>DK MOVEIS</b>                                                                     |            |           |               | <b>4</b> |
| DK MOVEIS                                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOTORAC LTDA CONCESSIONÁRIA HONDA</b>                                             |            |           |               | <b>4</b> |
| Motorac                                                                              |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher, etc.)        |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARCIA MIRELLE NASCIMENTO DE OLIVEIRA</b>                                         | 09.267.812 |           |               | <b>4</b> |
| VIDRACARIA TORRE                                                                     |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 2             | 2        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO DE PERNAMBUCO</b>                               | 09.753.781 |           |               | <b>4</b> |
| DETRAN                                                                               |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 2             | 3        |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAEMMUN</b>                                                                       | 81.904.948 |           |               | <b>3</b> |
| CAEMMUN                                                                              |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>PLANINFO CENTRO DE EDUCACAO TECNOLOGICA LTDA</b>                                  | 35.465.608 |           |               | <b>3</b> |
| UNIBRATEC                                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELVENIL C DE ARAUJO FILHO EPP</b>                                                 | 01.837.852 |           |               | <b>3</b> |
| ARAUJO ELETROMOVEIS                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>HONDA AUTOMOVEIS DO BRASIL LTDA</b>                                               | 01.192.333 |           |               | <b>3</b> |
| HONDA AUTOMOVEIS DO BRASIL LTDA                                                      |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>UNIP UNIVERSIDADE PAULISTA</b>                                                    | 06.099.229 |           |               | <b>3</b> |
| UNIP INTERATIVA                                                                      |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)       |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>UNIAO DE LOJAS LEADER S.A</b>                                                     | 30.094.114 |           |               | <b>3</b> |
| LEADER MAGAZINE                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOVA PONTOCOM COMERCIO ELETRONICO S.A</b>                                         | 09.358.108 |           |               | <b>3</b> |
| NOVA PONTOCOM COMERCIO ELETRONICO S/A                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>BANCO ITAU S/A</b>                                                                | 60.701.190 |           |               | <b>3</b> |
| BANCO ITAÚ                                                                           |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SELEÇÕES DO READER'S DIGEST</b>                                                   |            |           |               | <b>3</b> |
| SELEÇÕES DO READER'S DIGEST                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GEBRASA - COMERCIO E REPRESENTACOES LTDA</b>                                      | 06.369.798 |           |               | <b>3</b> |
| GEBRASA REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA</b>                                             | 33.136.896 |           |               | <b>3</b> |
| TAP AIR PORTUGAL                                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AVNET INT RES REPAR DE ELETRON LTDA</b>                                           |            |           |               | <b>3</b> |
| AVNET INT RES REPAR DE ELETRON LTDA                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MICROLINS - CENTRO DE FORMACAO PROFISSIONAL / UNID</b>                            | 06.256.175 |           |               | <b>3</b> |
| RUY & CRISTIANA SERVICOS LTDA                                                        |            |           |               |          |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Cobrança indevida/abusiva                                        |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAIXA DE ASSISTENCIA DOS FUNCIONARIOS DO BANCO DO</b>         | 33.719.485 |           |               | <b>3</b> |
| CASSI PERNANBUCO - PE                                            |            |           |               |          |
| Negativa de Cobertura                                            |            | 0         | 2             | 2        |
| Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MASTERFRIO INDUSTRIA E COMERCIO DE REFRIGERACAO LTDA</b>      | 00.180.041 |           |               | <b>3</b> |
| MASTER FRIO IND COM DE REFRIGERAÇÃO                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>P &amp; P VENDAS DE APARELHOS DE TELEFONIA LTDA</b>           | 09.328.376 |           |               | <b>3</b> |
| P & P VENDAS DE APARELHOS DE TELEFONIA LTDA                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 1             | 2        |
| Venda enganosa                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EXCLUSIVE PC</b>                                              | 05.137.364 |           |               | <b>3</b> |
| EXCLUSIVE PC (ZMAX)                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>LOJAS AMERICANAS S.A.</b>                                     | 33.014.556 |           |               | <b>3</b> |
| LOJA 247                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |            | 0         | 2             | 2        |
| Venda enganosa                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MICRO OFFICE INFORMATICA LTDA</b>                             | 03.866.664 |           |               | <b>3</b> |
| MICRO OFFICE INFORMATICA                                         |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGP TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA DO BRASIL LTDA</b>              | 11.068.167 |           |               | <b>3</b> |
| ACER                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>FIORI VEICOLO LTDA</b>                                        | 35.715.234 |           |               | <b>3</b> |
| FIORI VEICOLO LTDA                                               |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EMPRESA AUTO VIAÇÃO PROGRESSO</b>                             | 10.788.677 |           |               | <b>3</b> |
| PROGRESSO                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                        |            | 2         | 0             | 2        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                          |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FIGUEIRAS CALCADOS LTDA</b>                                                       | 11.965.233 |           |               | <b>3</b> |
| FIGUEIRAS CALCADOS                                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade abusiva.                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERVICO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL SENAC</b>                              | 03.485.324 |           |               | <b>3</b> |
| SENAC PE                                                                             |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>BRASPEL COMERCIO LTDA.</b>                                                        | 06.027.925 |           |               | <b>3</b> |
| ATACADÃO DE PAPELARIA                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>BANCO COMERCIAL</b>                                                               |            |           |               | <b>3</b> |
| CAIXA ECONOMICA FEDERAL                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CEBRAI</b>                                                                        | 14.412.586 |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALIANÇA ADM. DE BEN. DE SAÚDE LTDA</b>                                            | 08.407.581 |           |               | <b>3</b> |
| ALIENÇA                                                                              |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 0         | 1             | 1        |
| Recusa/mau atendimento                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VIA SUL VEÍCULOS S.A.</b>                                                         | 40.841.736 |           |               | <b>3</b> |
| VIASUL                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>FARROUPILHA ADMINISTRADORA DE COMERCIOS LTDA</b>                                  | 91.107.581 |           |               | <b>3</b> |
| CONSORCIO COLOMBO                                                                    |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Desistência de consorcio                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AYMORE, CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.</b>                            |            |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega de copia do contrato                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WEBJET LINHAS AEREAS S.A</b>                                                      |            |           |               | <b>3</b> |
| WEBJET                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MERCADO LIVRE</b>                                                                 |                   |           |               | <b>3</b> |
| MERCADO LIVRE                                                                        |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>VALIDATA MEIOS DE PAGAMENTOS LTDA.</b>                                            | <b>08.578.334</b> |           |               | <b>3</b> |
| VALIDATA                                                                             |                   |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |                   | 1         | 1             | 2        |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>JOSEILDO CARNEIRO DA CUNHA</b>                                                    | <b>07.480.980</b> |           |               | <b>3</b> |
| JFJ INFORMATICA                                                                      |                   |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |                   | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>TRIPULAR</b>                                                                      | <b>06.915.754</b> |           |               | <b>3</b> |
| TRIPULAR                                                                             |                   |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 0         | 1             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>LENOXX DO BRASIL COMERCIAL IMPORT.EXPORTADORA LTDA</b>                            | <b>67.858.498</b> |           |               | <b>3</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 0         | 2             | 2        |
| <b>MERIDIONAL</b>                                                                    | <b>02.518.366</b> |           |               | <b>3</b> |
| MERIDIONAL                                                                           |                   |           |               |          |
| Não Entrega de Produto                                                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| Negativa de Cobertura                                                                |                   | 0         | 1             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>L.R.M COMERCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRO ELETRONICOS</b>                             | <b>08.263.970</b> |           |               | <b>3</b> |
| LUMAQ                                                                                |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 1             | 2        |
| Produto causou danos materiais                                                       |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOSIVAN JOSE DE OLIVEIRA REFRIGERACAO ME</b>                                      | <b>24.346.884</b> |           |               | <b>3</b> |
| REFRIGERAÇÃO BRASTEC                                                                 |                   |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>SYSTEM SERVIÇOS AUTORIZADO</b>                                                    |                   |           |               | <b>3</b> |
| SYSTEM SERVIÇOS AUTORIZADO                                                           |                   |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 2         | 0             | 2        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas          | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SONY BRASIL LTDA.</b>                            |            |           |               | <b>3</b> |
| SONY                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VEREDA MOVEIS</b>                                |            |           |               | <b>3</b> |
| VEREDA MOVEIS                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto            |            | 2         | 0             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>F.S VASCONCELOS E CIA</b>                        | 09.268.517 |           |               | <b>3</b> |
| LOJAS MAIA                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto            |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAO DOS GAMES VENDAS E ASSISTENCIA TECNICA</b> | 05.779.887 |           |               | <b>3</b> |
| LOJAO DOS GAMES                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>SULAMERICA SEGUROS</b>                           |            |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAKITAL IMPORTADORA DE MÁQUINAS LTDA</b>         | 70.190.079 |           |               | <b>3</b> |
| MAKITAL                                             |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>MICROSOFT INFORMATICA LTDA</b>                   | 60.316.817 |           |               | <b>3</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>J WELLINGTON C MACIEL</b>                        | 08.649.041 |           |               | <b>3</b> |
| LW INFORMATICA LTDA                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)             |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E &amp; M COMERCIAL LTDA-ME</b>                  | 05.797.879 |           |               | <b>3</b> |
| PONTO DE PROMOÇÃO                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 1         | 1             | 2        |
| Venda enganosa                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTO PRÊMIO</b>                                 | 06.030.453 |           |               | <b>3</b> |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 73

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>Nome Fantasia</b>                                                                            |            |           |               |          |
| <b>Problemas</b>                                                                                |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FACULDADE BOA VIAGEM</b>                                                                     |            |           |               | <b>3</b> |
| FBV                                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                       |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>SPRINGER CARRIER LTDA</b>                                                                    | 10.948.651 |           |               | <b>3</b> |
| SPRINGER CARRIER BRASIL                                                                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BELOVEL</b>                                                                                  |            |           |               | <b>3</b> |
| BELOVEL                                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                         |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>IBRATS - INSTITUTO BRASILEIRO DE TECNOLOGIA &amp; SAÚDE</b>                                  |            |           |               | <b>3</b> |
| IBRATS                                                                                          |            |           |               |          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                                              |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>DIRETORIO ACADEMICO TOBIAS BARRETO DE MENEZES DE DIREITO DA FACULDADE MAURICIO DE NASSAU</b> | 08.716.794 |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                       |            | 2         | 0             | 2        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TOLDOS RECIFE</b>                                                                            | 11.516.523 |           |               | <b>3</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>INFONET ROMAPA COMERCIAL INFORMATICA</b>                                                     | 01.833.026 |           |               | <b>3</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PARK E HOTEL FAZENDA DO VALLE</b>                                                            |            |           |               | <b>3</b> |
| ANTIGO VALLE DAS CASCATAS                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                       |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>J M DA SILVA RAMOS</b>                                                                       | 13.663.202 |           |               | <b>3</b> |
| SHOPPING CEL                                                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ODONTO SYSTEM</b>                                                                 | 23.595.762 |           |               | <b>3</b> |
| ODONTO SYSTEM                                                                        |            |           |               |          |
| Negativa de Cobertura                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VOLKSWAGEM FABRICA</b>                                                            | 59.104.422 |           |               | <b>3</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>HOLANDA &amp; MOURA - SERVICOS TECNICOS E COMERCIO LTD</b>                        | 12.070.498 |           |               | <b>3</b> |
| SYSTEM - SERVICOS E PECAS                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CERAMICA SERGIPE S/A</b>                                                          | 15.104.383 |           |               | <b>3</b> |
| CERAMICA SERGIPE S/A                                                                 |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE LTDA.</b>                                  | 04.496.698 |           |               | <b>3</b> |
| INCENOR INDUSTRIA CERAMICA DO NORDESTE LTDA                                          |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>OMNI S/A CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>                                | 92.228.410 |           |               | <b>3</b> |
| OMNI S/A                                                                             |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Valor do bem                                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IDITEC IDIOMAS E TECNOLOGIA</b>                                                   |            |           |               | <b>3</b> |
| IDITEC IDIOMAS E TECNOLOGIA                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SISTEMA DE ENSINO BRITANICO E AMERICANO LTDA</b>                                  | 05.524.478 |           |               | <b>3</b> |
| MINDS                                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PC MIX COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA.ME</b>                             | 08.989.259 |           |               | <b>3</b> |
| PC MIX BY VINI CYBER                                                                 |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PILOTO SERVIÇOS TECNICO LTDA</b>                                | 09.064.794 |           |               | <b>3</b> |
| PILOTO                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>J E R OPTICA LTDA ME</b>                                        |            |           |               | <b>3</b> |
| OTICAS JULIANA                                                     |            |           |               |          |
| Preço do produto/serviço                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>ADVANCE REFRIGERACAO LTDA ME</b>                                | 02.411.179 |           |               | <b>3</b> |
| ADVANCE REFRIGERACAO                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTURY DO BRASIL ELETRO ELETRONICA LTDA</b>                    | 00.539.975 |           |               | <b>3</b> |
| CENTURY                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SYSTEM</b>                                                      | 09.352.655 |           |               | <b>3</b> |
| SYSTEM                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CUBO - COMERCIO E SERVICOS DE PRODUTOS ELETRONICOS</b>          | 12.340.314 |           |               | <b>3</b> |
| CUBO ELETRONICS                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>QUEIROZ GALVÃO</b>                                              |            |           |               | <b>3</b> |
| QUEIROZ GALVÃO                                                     |            |           |               |          |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega da escritura                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DAFRA DA AMAZONIA INDUSTRIA E COMERCIO DE MOTOCICLETAS LTDA</b> | 08.322.908 |           |               | <b>3</b> |
| DAFRA MOTOS                                                        |            |           |               |          |
| Discordância quanto as avarias                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAO CESARIA EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS</b>                    | 10.594.383 |           |               | <b>3</b> |
| ROSSI                                                              |            |           |               |          |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não cumprimento do contrato/proposta                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Rescisão do contrato por inadimplência do consumidor               |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>DRICOS MOVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA</b>                                     | 04.980.258 |           |               | <b>3</b> |
| LOJAS RABELO                                                                     |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COOPERATIVA BRASILEIRA DE LAZER E TURISMO LTDA</b>                            | 92.505.932 |           |               | <b>3</b> |
| COOBRASTUR                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIDEO TECNICA LTDA</b>                                                        | 12.882.023 |           |               | <b>3</b> |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CHANNEL WORKING</b>                                                           |            |           |               | <b>3</b> |
| CHANNEL WORKING                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IMOBILIARIA EDUARDO FEITOSA</b>                                               |            |           |               | <b>3</b> |
| IMOBILIARIA EDUARDO FEITOSA                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.</b>                                       | 09.296.295 |           |               | <b>3</b> |
| AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A.                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MICROSOL TECNOLOGIA S/A</b>                                                   | 07.108.509 |           |               | <b>3</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>A MOVELARY</b>                                                                |            |           |               | <b>3</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETROTECNICA PAULISTA LTDA ME</b>                                            | 10.904.464 |           |               | <b>3</b> |
| ELETROTECNICA PAULISTA LTDA                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 1         | 1             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 77

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BANCO FICSA S/A</b>                                                  | 61.348.538 |           |               | <b>3</b> |
| FICSA                                                                   |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 1         | 1             | 2        |
| Crédito Consignado                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SEMP TOSHIBA S.A</b>                                                 |            |           |               | <b>3</b> |
| SEMP TOSHIBA                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ATACADO DOS ELETRODOMESTICOS DO NORDESTE LTDA</b>                    |            |           |               | <b>3</b> |
| ATACADO DOS ELETRODOMESTICOS DO NORDESTE LTDA                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETRVISION INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                            | 07.354.329 |           |               | <b>3</b> |
| ELETRO VISION                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GRUPO GLOBAL</b>                                                     | 08.192.101 |           |               | <b>3</b> |
| GRUPO GLOBAL                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                               |            | 2         | 0             | 2        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>H.J.COMERCIO DE TELEFONIA LTDA.</b>                                  | 09.547.441 |           |               | <b>3</b> |
| 3G CELULAR                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMPANHIA DE CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>               | 61.784.278 |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 2         | 1             | 3        |
| <b>FINANCEIRA ITAU CBD S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b> | 06.881.898 |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 1         | 1             | 2        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMERCIO DE TELEFONIA GUARARAPES LTDA-EPP</b>                        | 07.605.400 |           |               | <b>3</b> |
| PONTO PRÊMIO                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MUNDO DOS COSMÉTICOS LTDA</b>                                        | 02.786.558 |           |               | <b>3</b> |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>UNICARD BANCO MULTIPLO S.A.</b>                                                   | <b>61.071.387</b> |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |                   | 2         | 0             | 2        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>T. S. AMORIM &amp; FARIAS GARANTIA VEICULAR LTDA ME</b>                           | <b>12.932.472</b> |           |               | <b>3</b> |
| T. S. T. GARANTIA VEICULAR                                                           |                   |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELEKTRA AGUA FRIA</b>                                                             | <b>09.294.944</b> |           |               | <b>3</b> |
| ELEKTRA                                                                              |                   |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOTORAC LTDA</b>                                                                  |                   |           |               | <b>3</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>WE REPRESENTAÇÕES</b>                                                             |                   |           |               | <b>3</b> |
| VIA PLAN                                                                             |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 2             | 3        |
| <b>PAQUETA CALÇADOS LTDA</b>                                                         | <b>01.098.983</b> |           |               | <b>3</b> |
| ESPOSENDE CALÇADOS                                                                   |                   |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |                   | 1         | 0             | 1        |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                                    |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>CERAMICA PORTO RICO LTDA</b>                                                      | <b>70.237.185</b> |           |               | <b>3</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                   | 3         | 0             | 3        |
| <b>INTERMÉDICA SISTEMA DE SAÚDE S/A</b>                                              | <b>44.649.812</b> |           |               | <b>3</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                   | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                                             |                   | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>CRNET -COMERCIO DE ELETRONICOS LTDA</b>                                           | <b>10.691.972</b> |           |               | <b>3</b> |
| CRNET                                                                                |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                   | 1         | 2             | 3        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                            | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>GEAP FUNDACAO DE SEGURIDADE SOCIAL</b>                                             | 03.658.432 |           |               | <b>3</b> |
| GEAP                                                                                  |            |           |               |          |
| Descumprimento de garantia pelo convênio medico (guia)                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Não Entrega de Produto                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Reajuste anual                                                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EFACIL.COM</b>                                                                     |            |           |               | <b>3</b> |
| EFACIL.COM                                                                            |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GBARBOSA</b>                                                                       |            |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                    |            | 2         | 0             | 2        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SMART SERVICE</b>                                                                  | 10.821.223 |           |               | <b>3</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 0         | 2             | 2        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTONUNES LTDA</b>                                                                 | 40.889.222 |           |               | <b>3</b> |
| Não entrega de copia do contrato                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>SILAS PEREIRA DE SENA ME</b>                                                       | 09.037.367 |           |               | <b>3</b> |
| RIO DOCE COLOR                                                                        |            |           |               |          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CAIXA ECONÔMICA FEDERAL</b>                                                        |            |           |               | <b>3</b> |
| CEF MATRIZ                                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda enganosa                                                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GLOBO VIDROS</b>                                                                   | 14.568.238 |           |               | <b>3</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERMECADO DA FAMILIA LTDA</b>                                                    | 05.677.591 |           |               | <b>3</b> |
| SUPERMECADO DA FAMILIA                                                                |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LARISSA MÓVEIS E DECORAÇÕES LTDA-ME</b>                                                                    | 11.885.070 |           |               | <b>3</b> |
| REQUINTE MÓVES E OBJETOS                                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>PANAMERICANO ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA</b>                                                          | 50.533.876 |           |               | <b>3</b> |
| CONSORCIO NACIONAL PANAMERICANO                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 2             | 2        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EVIDENCE MOVEIS</b>                                                                                        | 03.363.016 |           |               | <b>3</b> |
| COMERCIO DE MOVEIS OLIVEIRA LTDA.                                                                             |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO FININVEST S/A</b>                                                                                    | 33.098.518 |           |               | <b>3</b> |
| FININVEST                                                                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>INTERNACIONAL MARKETING GLOBAL LTDA.</b>                                                                   | 01.880.461 |           |               | <b>3</b> |
| INTERNACIONAL MARKETING GLOBAL LTDA.                                                                          |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 0         | 2             | 2        |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO DIBENS S/A</b>                                                                                       | 61.199.881 |           |               | <b>3</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ELETRÔNICOS PRINC IND. COM. IMP. EXP. LTDA</b>                                                             | 51.553.709 |           |               | <b>3</b> |
| SUZUKI                                                                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>ELETROPAULO</b>                                                                                            |            |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOLUCOES TECNICAS LTDA/ME</b>                                                                              | 03.924.574 |           |               | <b>3</b> |
| MICROLINS                                                                                                     |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Valor da multa                                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRADIÇÃO MOVEIS</b>                                                                                        |            |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 2         | 1             | 3        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>J &amp; ANA COMERCIO E SERVIÇOS LTDA</b>                                                              |            |           |               | <b>3</b> |
| FONECCCELL MAGAZINE                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>LOJAS INSINUANTES LTDA</b>                                                                            | 16.182.834 |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.</b>                                                    | 10.760.260 |           |               | <b>3</b> |
| CVC                                                                                                      |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONTINENTAL DO NORDESTE S/A</b>                                                                       |            |           |               | <b>3</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MUELLER ELETRODOMÉSTICOS S/A</b>                                                                      | 04.565.361 |           |               | <b>3</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>MASTERCARD</b>                                                                                        | 05.577.343 |           |               | <b>3</b> |
| MASTERCARD                                                                                               |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                       |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>PLUMATEX COLCHÕES INDUSTRIAL LTDA</b>                                                                 | 01.002.047 |           |               | <b>3</b> |
| PLUMATEX                                                                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>BANCO SCHAHIN</b>                                                                                     |            |           |               | <b>3</b> |
| SCHAHIN                                                                                                  |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M F E COMERCIO LTDA ME</b>                                                                            | 24.548.836 |           |               | <b>3</b> |
| M. F. EQUIPADORA                                                                                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

**Cadastro de Reclamação Fundamentada**

Página : 82

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MICROLINS</b>                                                                     | 04.407.643 |           |               | <b>3</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUDIO VIDEO TÉCNICA LTDA</b>                                                      |            |           |               | <b>3</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERMERCADO ARCO IRIS</b>                                                        |            |           |               | <b>3</b> |
| Alteração de odor, sabor e aspecto.                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TECHNOS DA AMAZONIA INDUSTRIA E COMERCIO S.A.</b>                                 | 04.628.426 |           |               | <b>3</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 3         | 0             | 3        |
| <b>PERNAMBUCO MOTOS LTDA</b>                                                         | 10.144.013 |           |               | <b>3</b> |
| PERNAMBUCO MOTOS                                                                     |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VOCE PODE CORRETORA DE SEGUROS E PROMOTORA DE VENDAS LTDA.</b>                    | 05.641.941 |           |               | <b>3</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 3             | 3        |
| <b>FLANDRES COMÉRCIO GLOBAL DE VAREJO LTDA.</b>                                      | 10.313.360 |           |               | <b>3</b> |
| BRANDSCLUB                                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>VIVA PLANOS DE SAUDE</b>                                                          |            |           |               | <b>3</b> |
| Descredenciamento                                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de assistência técnica/garantia                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTER ELETRÔNICA E BRINQUEDOS LTDA</b>                                           | 40.841.728 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>MOVEIS E ELETRODOMESTICOS MELHOR LTDA</b>                                         | 01.448.523 |           |               | <b>2</b> |
| KASA ARRUMADA                                                                        |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TUBFORM IND. REUNIDAS DE MOVEIS</b>                   |            |           |               | <b>2</b> |
| TUBFORM                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DI SANTINI</b>                                        | 03.350.583 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>PATTANI IMPORTAÇÕES E EXPORTAÇÕES LTDA</b>            | 08.219.102 |           |               | <b>2</b> |
| POLAR                                                    |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VEGA DO BRASIL</b>                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BMI</b>                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| BMI                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>FRANCISCO OLIVEIRA (CORRETOR DE SEGUROS)</b>          |            |           |               | <b>2</b> |
| PORTO SEGURO                                             |            |           |               |          |
| Cobrança vexatória/difamatória                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BLACK E DECKER DO BRASIL LTDA</b>                     | 53.296.273 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA.</b>                 | 93.209.765 |           |               | <b>2</b> |
| E-COMMERCE CAJ                                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PRODENT ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA LTDA</b>             | 61.590.816 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação     |            | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PAGAMENTO DIGITAL - INTERMEDIÇÃO DE NEGÓCIOS LTDA</b> | 08.965.639 |           |               | <b>2</b> |
| PAGAMENTO DIGITAL                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 0         | 2             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>KODAK</b>                                                                         | 61.186.938 |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>MINASCRED</b>                                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>WMS SUPERMERDOS DO BRASIL LTDA</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MILENA MÓVEIS</b>                                                                 |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCELO MOTOS E ELETROS</b>                                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BR TELECOM</b>                                                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>C. I. DE BARROS - MOVEIS</b>                                                      | 08.310.538 |           |               | <b>2</b> |
| ESTOFADOS MOVEIS                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>PREVIMIL PREVIDÊNCIA PRIVADA</b>                                                  |            |           |               | <b>2</b> |
| PREVIMIL PREVIDÊNCIA PRIVADA                                                         |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOVEIS AIAM, INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MICROLINS CENTRO DE FORMACAO PROFISSIONAL S/C LTDA</b>                            | 01.240.708 |           |               | <b>2</b> |
| MICROLINS CENTRO DE FORMACAO PRIFISSIONAL                                            |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)       |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CARIOFLEX ESTOFADOS</b>                                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PORTAL WEB BRASIL SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO LTDA-</b>                            |            |           |               | <b>2</b> |
| PORTAL WEB BRASIL                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDITORA NOVA BRASIL LTDA. - EPP</b>                                               | 67.441.063 |           |               | <b>2</b> |
| EDITORA NOVA BRASIL LTDA. - EPP                                                      |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SEBC REFRIGERAÇÃO</b>                                                             |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PSA PEUGEOT CITROEN DO BRASIL S.A.</b>                                            | 67.405.936 |           |               | <b>2</b> |
| CITROEN                                                                              |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>UPGRADE COMERCIO DE INFORMATICA E ELETRONICOS LTDA</b>                            | 08.100.856 |           |               | <b>2</b> |
| UPGRADE                                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JAC MOTORS RECIFE</b>                                                             | 11.569.914 |           |               | <b>2</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>UNISYS BRASIL LTDA</b>                                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MT TREINAMENTO E CAPACITACAO LTDA</b>                                             | 10.980.679 |           |               | <b>2</b> |
| PREPARA CURSOS                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>BCI BRASIL CHINA IMPOR E DISTRIB</b>                                              |            |           |               | <b>2</b> |
| SHINERAY                                                                             |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LOJAS PRIMOVEIS</b>                                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| LOJAS PRIMOVEIS                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS PRIMOVEIS LTDA ME</b>                                                       | 24.572.752 |           |               | <b>2</b> |
| COMERCIAL PRIMOVEIS ELETRODOMESTICOS                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALLIANZ SEGUROS S.A.</b>                                                          | 61.573.796 |           |               | <b>2</b> |
| ALLIANZ SEGUROS S.A.                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSISTÊNCIA CASTEC - POSTO AUTORIZADO</b>                                         |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATUAL INFORMÁTICA</b>                                                             | 24.276.768 |           |               | <b>2</b> |
| ATUAL INFORMÁTICA                                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade abusiva                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GOIAS COBRANÇAS LTDA</b>                                                          | 12.185.535 |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>MICROCAMP GUARARAPES</b>                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASA ARRUMADA MAGAZINE LTDA</b>                                                   | 05.441.616 |           |               | <b>2</b> |
| KASA ARRUMADA MOVEIS E ELETRODOMESTICOS                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIBANCO-UNIAO DE BANCOS BRASILEIROS S.A.</b>                                     | 33.700.394 |           |               | <b>2</b> |
| SERVICOS ADMINISTRATIVOS UNIBANCO IV                                                 |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS SAO PAULO</b>                                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| LOJAS SAO PAULO                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                               | CPF/CNPJ          | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LOJAS MAIA MAGAZINE LUIZA</b>                                                                         |                   |           |               | <b>2</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                         |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>OPÇÃO MOVEIS E ELETROS</b>                                                                            | <b>03.116.139</b> |           |               | <b>2</b> |
| OPÇÃO MOVEIS E ELETROS                                                                                   |                   |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                           |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAGNUM INDUSTRIA DA AMAZONIA S.A.</b>                                                                 | <b>63.715.510</b> |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                                               |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAPIBARIBE CURSOS DE COMPUTAÇÃO LTDA</b>                                                              | <b>05.994.185</b> |           |               | <b>2</b> |
| S.O.S. COMPUTADORES                                                                                      |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                |                   | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) |                   | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATUAL BRASTEMP &amp; CONSUL</b>                                                                       |                   |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>RANDON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA.</b>                                                          | <b>91.108.027</b> |           |               | <b>2</b> |
| RACON CONSORCIOS                                                                                         |                   |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                     |                   | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de consorcio                                                                                 |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>FACIL CAR SUL COMERCIO DE VEICULOS LTDA - ME</b>                                                      | <b>07.553.788</b> |           |               | <b>2</b> |
| FACIL CAR VEICULOS                                                                                       |                   |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                       |                   | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>JOSE LOURENCO DE LIRA FILHO ME</b>                                                                    | <b>69.888.303</b> |           |               | <b>2</b> |
| TECNVIDEO                                                                                                |                   |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |                   | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |                   | 0         | 1             | 1        |
| <b>UNNI CLUBE DE BENEFICIOS</b>                                                                          |                   |           |               | <b>2</b> |
| Preço do produto/serviço                                                                                 |                   | 2         | 0             | 2        |
| <b>AULIK INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                                                   |                   |           |               | <b>2</b> |
| LENOXX SOUND                                                                                             |                   |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |                   | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |                   | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                             | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BANCO PSA FINANCE BRASIL S/A.</b>                                                                                                   | 03.502.961 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>DEIB OTOCH S/A</b>                                                                                                                  | 04.735.457 |           |               | <b>2</b> |
| ESPLANADA                                                                                                                              |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTO DE PROMOÇÃO</b>                                                                                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DRICOS MÓVEIS E ELETRODOMESTICOS LTDA.</b>                                                                                          | 04.980.258 |           |               | <b>2</b> |
| RABELO                                                                                                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FEELING</b>                                                                                                                         |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>BRASIL TRATAMENTO DE SAUDE LTDA.</b>                                                                                                | 11.284.695 |           |               | <b>2</b> |
| A ALIANCE ODONTO - TRATAMENTOS ESPECIALIZADOS                                                                                          |            |           |               |          |
| Não Entrega de Produto                                                                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TUBFORME</b>                                                                                                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA</b>                                                                                                        | 09.930.165 |           |               | <b>2</b> |
| GLOBO ELETRO                                                                                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                                             |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>J. ALBERTO PEREIRA DOS SANTOS</b>                                                                                                   | 70.065.206 |           |               | <b>2</b> |
| HIAGO MÓVEIS                                                                                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGIPLAN FINANCEIRA S.A</b>                                                                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| AGIPLAN FINANCEIRA S.A                                                                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FRANCO E FRANCO SERV. COB LTDA ME</b>                         |            |           |               | <b>2</b> |
| CHANNEL WORKIN                                                   |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)              |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMOVÉIS LTDA</b>                 |            |           |               | <b>2</b> |
| PEUGEOT CITROËN DO BRASIL AUTOMOVÉIS LTDA                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>PORTO DIGITAL LTDA</b>                                        | 04.554.486 |           |               | <b>2</b> |
| INFOBOX                                                          |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ROBERT BOSCH LIMITADA</b>                                     | 45.990.181 |           |               | <b>2</b> |
| BOSCH                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FUNDO DE INVESTIMENTOS EM DIREITOS CREDITORIOS MUL</b>        | 11.516.985 |           |               | <b>2</b> |
| FIDC MULTISEGMENTOS NPL IPANEMA - NP                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                               |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>GRANVIA VEICULOS LTDA - MATRIZ</b>                            | 12.946.886 |           |               | <b>2</b> |
| GRANVIA                                                          |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GARANTECH</b>                                                 |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SAULO PORTELA RODRIGUES DE SOUZA -ME</b>                      |            |           |               | <b>2</b> |
| GLOBO VIDROS                                                     |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REDE BANORTE MATRIZ MULTISSERVIÇOS LTDA</b>                   |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                               |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>OLINTEL TELEINFORMATICA LTDA</b>                              | 41.023.508 |           |               | <b>2</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                   |            | 0         | 1             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 90

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BOMBREÇO SUPER MERCADOS</b>                                                  | 13.004.510 |           |               | <b>2</b> |
| BOMBREÇO SUPER MERCADOS DO NORDESTE LTDA                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GRAVATÁ MÓVEIS</b>                                                           | 00.499.714 |           |               | <b>2</b> |
| JEFFISKELMA D'ARC DA SILVA - ME                                                 |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONSTRUTORA MUNIZ DE ARAUJO LTDA</b>                                         | 24.457.863 |           |               | <b>2</b> |
| CONSTRUTORA MUNIZ DE ARAUJO LTDA                                                |            |           |               |          |
| Qualidade da construção (vícios, defeitos, vazamentos, impermeabilização, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Rescisão do contrato por inadimplência do consumidor                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RM - COMERCIO DE COMPONENTES ELETRONICOS E INSTRUM</b>                       | 09.480.616 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ÓTICA BOA VISTA</b>                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| ÓTICA BOA VISTA                                                                 |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GBOEX</b>                                                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| GBOEX                                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GROUPON CNPJ 12069667/0001-20</b>                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| GROUPON                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PROMOBILIA MOVEIS E ELETROS</b>                                              |            |           |               | <b>2</b> |
| PROMOBILIA MOVEIS E ELETROS                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REFRIC COM. LTDA-ME</b>                                                      | 10.860.739 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>TRICARD</b>                                                                  |            |           |               | <b>2</b> |
| Calculo de prestação em atraso                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                            |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CONSTRUBEM CONSTRUÇOES LTDA</b>                                                   | 05.123.449 |           |               | <b>2</b> |
| CONSTRUBENS EMPREENDIMENTOS                                                          |            |           |               |          |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>REDE NORDESTE DE FARMÁCIAS S.A</b>                                                | 11.044.747 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ENGLISHTOWN DO BRASIL INTERMEDIÇÕES LTDA</b>                                      | 04.475.124 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CIL - COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA</b>                                            | 24.073.694 |           |               | <b>2</b> |
| NAGEM                                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEGAEVENTUS ASSESSORIA CONSULTORIA E PROMOÇÕES LTD</b>                            | 04.021.050 |           |               | <b>2</b> |
| MEGAEVENTUS                                                                          |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARMAZEM CORAL LTDA</b>                                                            | 11.623.188 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ZURICH BRASIL SEGUROS S/A</b>                                                     | 61.382.735 |           |               | <b>2</b> |
| ZURICH BRASIL SEGUROS S/A                                                            |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TAISA LUANA DE ARAUJO SANTOS</b>                                                  | 07.818.835 |           |               | <b>2</b> |
| PRONTOCELL                                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MÓVEIS MAIS MAGAZINE LTDA-ME</b>                                                  | 10.455.031 |           |               | <b>2</b> |
| KASA ARRUMADA                                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERMERCADO DA FAMILIA LTDA.</b>                                                 | 05.677.591 |           |               | <b>2</b> |
| ARCO IRIS                                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 2             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                          | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PROELETRONICS</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MOVEIS KAPPESBERG LTDA</b>                                       | 00.912.882 |           |               | <b>2</b> |
| MOVEIS KAPPESBERG                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CAB CURSOS E VENDAS DE MATERIAL DIDÁTICO</b>                     | 08.979.823 |           |               | <b>2</b> |
| YES CURSO DE IDIOMAS                                                |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                            |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>CLARO FIXO</b>                                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| LIVRE                                                               |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Roubo/furto                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NKS</b>                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CELL POINT</b>                                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                 |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>VISUM SISTEMAS ELETRONICOS S/A</b>                               | 72.164.734 |           |               | <b>2</b> |
| FRETUS SISTEMAS ELETRONICOS                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BREMEN VEICULOS LTDA</b>                                         | 16.355.380 |           |               | <b>2</b> |
| BREMEN VEICULOS                                                     |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO EDUCACIONAL SUELANIA PORTO LTDA ME</b>                    |            |           |               | <b>2</b> |
| GEO MAX CARUARU                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CLASSE A IMÓVEIS LTDA</b>                                        | 09.221.661 |           |               | <b>2</b> |
| CLASSE A IMOVEIS                                                    |            |           |               |          |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)        |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada) |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>OLYMPUS OPTICAL DO BRASIL LTDA.</b>                                                             | 04.937.243 |           |               | <b>2</b> |
| OLYMPUS OPTICAL DO BRASIL LTDA.                                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS RIACHUELO</b>                                                                             | 33.200.056 |           |               | <b>2</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)               |            | 1         | 0             | 1        |
| Não cumprimento à oferta                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOURA DUBEUX</b>                                                                                | 12.049.631 |           |               | <b>2</b> |
| MOURA DUBEUX                                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Rescisão do contrato pela venda enganosa                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DIGITAL SERVICE C. E SERVIÇOS DE ELETRONICOS</b>                                                | 07.772.298 |           |               | <b>2</b> |
| LG DIGITAL SERVICE                                                                                 |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO CACIQUE S/A.</b>                                                                          | 33.349.358 |           |               | <b>2</b> |
| CACIQUE                                                                                            |            |           |               |          |
| Autorização de faturamento/entrega do bem/carta de credito (não entrega, atualização, valor menor) |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CENTRO DE EDUCACAO PROFISSIONAL BJ LTDA</b>                                                     | 07.166.553 |           |               | <b>2</b> |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SIMM - SOLUCOES INTELIGENTES PARA MERCADO MOVEI DO</b>                                          | 06.964.587 |           |               | <b>2</b> |
| SIMM - SOLUCOES INTELIGENTES PARA<br>MERCADO MOVEI DO                                              |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>C&amp;A</b>                                                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INSTITUTO FINSOL - IF</b>                                                                       | 08.474.978 |           |               | <b>2</b> |
| FINSOL                                                                                             |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOROCRED ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO LTDA</b>                                          | 04.814.563 |           |               | <b>2</b> |
| SOROCRED                                                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                 |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FATOR DIGITAL</b>                                                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| FATOR DIGITAL                                                                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>EKT-LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA.</b>                                                                       | 09.294.944 |           |               | <b>2</b> |
| ELEKTRA                                                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MBV INDUSTRIA DE MOVEIS LTDA</b>                                                                           | 10.481.305 |           |               | <b>2</b> |
| MOVEIS BOA VISTA                                                                                              |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BEZERRA &amp; SANTOS LTDA.</b>                                                                             | 12.874.038 |           |               | <b>2</b> |
| PONTO DE PROMOÇÃO                                                                                             |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMPANHIA ENERGETICA DE PERNAMBUCO</b>                                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| CELPE                                                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>REMAZA NOVATERRA ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA.</b>                                                     | 62.354.055 |           |               | <b>2</b> |
| CONSÓRCIO REMAZA NOVA TERRA                                                                                   |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>CESED CENTRO DE ENSINO SUPERIOR</b>                                                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>IMPERATRIZ RNEL COMERCIO DE BIJOUTERIAS LTDA</b>                                                           | 11.198.345 |           |               | <b>2</b> |
| ROMMANEL                                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TECNOLOGIA BANCARIA S.A</b>                                                                                | 51.427.102 |           |               | <b>2</b> |
| TECBAN                                                                                                        |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos)                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ATIVA TREINAMENTO E CAPACITACAO LTDA</b>                                                                   | 10.958.582 |           |               | <b>2</b> |
| ATIVA TREINAMENTO E CAPACITACAO LTDA                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MILENA MÓVEIS E ELETRO</b>                                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>N3 COMPUTADORES PERIFERICOS E ELETRONICA LTDA</b>                                 | 07.656.686 |           |               | <b>2</b> |
| N3 MOBILE                                                                            |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NET</b>                                                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| NET                                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EVERALDO FERREIRA DE ARAUJO</b>                                                   | 08.949.068 |           |               | <b>2</b> |
| IMPERIAL HOTEIS E TURISMO                                                            |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda/O oferta/publicidade enganosa.                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTO SERVIÇO BRASIL LTDA</b>                                                      | 10.528.702 |           |               | <b>2</b> |
| SEGURADORA AUTO SERVIÇO BRASIL                                                       |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HTC - BRASIL - REPRESENTACAO E MARKETING EM INFORM</b>                            | 08.405.312 |           |               | <b>2</b> |
| HTC - BRASIL                                                                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CÍCERO E. B. AGUIAR - REFRIGERAÇÃO</b>                                            | 05.689.558 |           |               | <b>2</b> |
| ED FRIOS REFRIGERAÇÃO                                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATHLETIC WAY COM. DE EQUIPAMENTOS PARA GINÁSTICA</b>                              |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>POLIMPORT COMERCIO E EXPORTACAO LTDA</b>                                          | 00.436.042 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E&amp;M COMERCIA LTDA - ME</b>                                                    | 05.797.879 |           |               | <b>2</b> |
| E&M                                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>GRC TREINAMENTOS LTDA</b>                                                                                   | 10.462.634 |           |               | <b>2</b> |
| GRC-GRUPO REGIONAL DE CURSOS                                                                                   |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO MATONE S/A</b>                                                                                        | 92.894.922 |           |               | <b>2</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>M F BEZERRA MOVEIS E ELETROS</b>                                                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| M F BEZERRA MOVEIS E ELETROS                                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>ELSYS COMERCIO E SERVICOS DE EQUIPAMENTOS ELETRO-ELETRONICOS LTDA</b>                                       | 08.694.098 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PONTUAL REPARAÇÃO AUTOMOTIVA</b>                                                                            | 06.258.912 |           |               | <b>2</b> |
| SAC – Acesso ao serviço (onerossidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RENNER</b>                                                                                                  | 92.754.738 |           |               | <b>2</b> |
| Antecipação de Financiamento                                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DEMOBILE - IND. E COMERCIO DE MÓVEIS LTDA.</b>                                                              |            |           |               | <b>2</b> |
| DEMOBILE                                                                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>SALUTIS RECIFE</b>                                                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| SALUTIS ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS                                                                           |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerossidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CREDIMÓVEIS NOVOLAR LTDA</b>                                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| CREDIMÓVEIS                                                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                            |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>CALÇADOS PETROLÂNDIA LTDA</b>                                                                               | 08.157.201 |           |               | <b>2</b> |
| MINAS CALÇADOS E CONFECÇÕES                                                                                    |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SARAIVA E SICILIANO S/A</b>                                                                                | 61.365.284 |           |               | <b>2</b> |
| LIVRARIA SARAIVA                                                                                              |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>YURI ANDERSON COMERCIO E SERVICOS DE PECAS LTDA ME</b>                                                     | 10.293.089 |           |               | <b>2</b> |
| MARCOS EQUIPADORA PEÇAS E SERVIÇOS                                                                            |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MONTEIRO E CINTRA DE MOVEIS LTDA</b>                                                                       | 24.095.192 |           |               | <b>2</b> |
| METAL CENTER                                                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>FACIPE</b>                                                                                                 |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>CIFRA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>                                                       | 08.030.215 |           |               | <b>2</b> |
| CIFRA                                                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>CARDIF DO BRASIL VIDA E PREVIDENCIA S/A</b>                                                                | 03.546.261 |           |               | <b>2</b> |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EXCELENCE MÓVEIS</b>                                                                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>USAFLEX</b>                                                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERVCENTER ELETRONICA LTDA</b>                                                                             | 07.360.311 |           |               | <b>2</b> |
| SERVCENTER ELETRONICA                                                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PHILIPS ELETRONICA DO NORDESTE SA</b>                                                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| PHILIPS                                                                                                       |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BANCO ITÁU BBA S.A.</b>                                         | 17.298.092 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>VOLKSWAGEN DO BRASIL</b>                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| CENTRAL DE RELACIONAMENTO                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JNW DO BRASIL IMPORT COM. DE VEICULOS LTDA.</b>                 |            |           |               | <b>2</b> |
| JNW DO BRASIL IMPORT COM.DE VEÍCULOS LTDA.                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>P. K. K. CALCADOS LTDA</b>                                      | 56.681.513 |           |               | <b>2</b> |
| DISANTINNI                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FLAVIO DANIEL DE ALMEIDA BATISTA MOVEIS</b>                     | 09.271.816 |           |               | <b>2</b> |
| FLAVIO DANIEL DE ALMEIDA BATISTA MOVEIS                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NL SANTOS CALCADOS LTDA</b>                                     | 07.298.024 |           |               | <b>2</b> |
| EXÓTICA CALÇADOS                                                   |            |           |               |          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACADEMIA PADRAO LTDA</b>                                        | 10.631.663 |           |               | <b>2</b> |
| ACADEMIA HI                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                          |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>BANCO FINASA BMC S/A</b>                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>MERCOFRICON S/A</b>                                             | 02.802.419 |           |               | <b>2</b> |
| FRICON                                                             |            |           |               |          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>2WF ELETRONICOS DO BRASIL</b>                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| FAMILIA ELETRO                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>BOMPREGO SUPERMERCADOS NE LTDA</b>                              |            |           |               | <b>2</b> |
| WAL MART                                                           |            |           |               |          |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SKIL</b>                                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ECT</b>                                                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| CORREIOS-ECT SETOR JURIDICO                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ORIENT RELOGIOS DA AMAZONIA LTDA</b>                                              | 05.830.195 |           |               | <b>2</b> |
| ORIENT RELOGIOS DA AMZONIA LTDA                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLIMESO EVOLUTION</b>                                                             |            |           |               | <b>2</b> |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>TEATRO DA UFPE</b>                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANO DE GARANTIA DE AUTOMÓVEIS</b>                                               | 13.107.793 |           |               | <b>2</b> |
| KI - GARANTIA                                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>QUEIROZ GALVAO VILAS BOAS DESENVOLVIMENTO IMOBILIA</b>                            | 09.278.841 |           |               | <b>2</b> |
| QUEIROZ GALVAO VILAS BOAS<br>DESENVOLVIMENTO IMOBILIA                                |            |           |               |          |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)                         |            | 1         | 0             | 1        |
| Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VOCE TELECOM COMERCIO E REPRESENTACOES DE EQUIPAME</b>                            | 09.108.078 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>INFOBOX</b>                                                                       | 41.079.690 |           |               | <b>2</b> |
| INFOBOX PRODUTOS INFORMÁTICA LTDA                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>HIPERBOMPREGO</b>                                                                 |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>B E C COM. DE MOTOS, PEÇAS E SERVIÇOS LTDA</b>                                    | 12.328.733 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>COMERCIAL ROYAL</b>                                                               | 08.195.414 |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LUIZ CARLOS SOARES MONTEIRO</b>                                                   | 03.460.380 |           |               | <b>2</b> |
| <b>ELETROMÓVEIS CENTER LAR</b>                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>BANCO ORIGINAL</b>                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| <b>BANCO ORIGINAL</b>                                                                |            |           |               |          |
| Crédito Consignado                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega de copia do contrato                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SODEXO PASS DO BRASIL SERVICOS E COMERCIO S.A.</b>                                | 69.034.668 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PORTAL DA INFORMÁTICA COM. E SERVIÇOS</b>                                         |            |           |               | <b>2</b> |
| <b>CERTO INFORMÁTICA</b>                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BUCA PRODUTOS DE INFORMATICA LTDA - ME</b>                                        | 10.526.519 |           |               | <b>2</b> |
| <b>NOTEBOOK CITY</b>                                                                 |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CELLPOINT</b>                                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FONECCCELL MAGAZINE</b>                                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>TRADIÇÃO MÓVEIS E ELETROS</b>                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| <b>LOJAS TRADIÇÃO</b>                                                                |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito              |            | 2         | 0             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL S.A.</b>                                    | 29.309.127 |           |               | <b>2</b> |
| AMIL                                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FAC- FARROUPILHA ADM. DE CONSÓRCIOS LTDA</b>                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Envio de produto ou serviço sem previa solicitação                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IPANEMA FLEX COLCHOES E ESTOFADOS LTDA</b>                                        | 05.934.883 |           |               | <b>2</b> |
| IPANEMA FLEX                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>R ALEXANDRE DE MELLO</b>                                                          | 10.285.280 |           |               | <b>2</b> |
| KENKO CAMP NORDESTE                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONGERAL S/A SUGUROS E PREVIDENCIA</b>                                            | 33.608.308 |           |               | <b>2</b> |
| MONGERAL S/A                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MUNDIAL MOTO COM. SERV. DE MOTOCILETAS</b>                                        | 08.402.076 |           |               | <b>2</b> |
| SHINERAY                                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>P P DE MORAIS MOVEIS ME</b>                                                       | 08.958.777 |           |               | <b>2</b> |
| PRISCILA                                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>POLISHOP</b>                                                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| POLISHOP                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO FIAT S.A.</b>                                                               | 61.190.658 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>R. V. FRANCO DE OLIVEIRA - ME</b>                                                 | 07.337.620 |           |               | <b>2</b> |
| GAME CELL                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SERVICENTER COMERCIO E SERVICOS DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA</b>      | 09.416.832 |           |               | <b>2</b> |
| MW ELETRONICA LTDA ME                                                    |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                               |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>ASSOCIAÇÃO PERNAMBUCANA SUPERIOR</b>                                  |            |           |               | <b>2</b> |
| IPESU                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>OTICAS MORUMBY LTDA</b>                                               | 02.155.520 |           |               | <b>2</b> |
| NEW OTICA                                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                 |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>SPAÇO DESIGN</b>                                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                 |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>GENERAL ELETRONIC DO BRASIL</b>                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| GE                                                                       |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>KODAK BRASILEIRA COMERCIO DE PRODUTOS PARA IMAGEM E SERVICOS LTDA</b> | 61.186.938 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOSÉ DE LEMOS COMÉRCIO LTDA</b>                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| JOSÉ LEMOS                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>MASTER FLASH INFORMATICA LTDA.</b>                                    | 04.420.680 |           |               | <b>2</b> |
| MASTER FLASH (X-SOUND)                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ARMAZÉM VENEZA LTDA</b>                                               | 69.896.090 |           |               | <b>2</b> |
| ARMAZÉM VENEZA                                                           |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda enganosa                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M. C. COMERCIO DE RELOGIOS LTDA</b>                                   | 11.353.581 |           |               | <b>2</b> |
| TOUCH WATCHES                                                            |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>T&amp;A MOBILE PHONES COMERCIO DE TELEFONES LTDA</b>                  |            |           |               | <b>2</b> |
| TCT MOBILE TELEFONES LTDA                                                |            |           |               |          |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>CASA IRMAOS VALENÇA</b>                                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| CASA IRMAOS VALENÇA                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JURANDIR PIRES GALDINO &amp; CIA LTDA</b>                                         | 10.778.132 |           |               | <b>2</b> |
| JURANDIR PIRES                                                                       |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONTARROYOS UCHIMURA LTDA.</b>                                                    | 03.539.051 |           |               | <b>2</b> |
| CEBRAI                                                                               |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ARTNOBRE CONSTRUTORA, INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA</b>                     | 02.819.555 |           |               | <b>2</b> |
| ART NOBRE                                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VISA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CREDITO</b>                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>COMÉRCIO E SERVIÇOS DE FOGÕES E PEÇAS LTDA</b>                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| CAXANGA REFRIGERACAO                                                                 |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>O REI DAS ALIANÇAS</b>                                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| O REI DAS ALIANÇAS                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALYSSON F O FRANCA</b>                                                            | 08.703.990 |           |               | <b>2</b> |
| CENTER MOVEIS E ELETRO                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega do produto (titulo de capitalização, compra programada)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RENAISSANCE</b>                                                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCELO MOTOS E ELETROS</b>                                                       | 05.389.363 |           |               | <b>2</b> |
| MARCELO MOTOS E ELETROS                                                              |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>NATAN RODRIGUES DA SILVA</b>                                                      | 02.618.066 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ADEMIR DE SOUZA PINTO FILHO - INFORMATICA</b>                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| DIGITAL                                                                              |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SINGER DO BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                    | 61.432.506 |           |               | <b>2</b> |
| SINGER                                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CORREIOS</b>                                                                      | 34.028.316 |           |               | <b>2</b> |
| CORREIOS                                                                             |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>P &amp; P VENDAS DE APARELHOS DE TELEFONIA LTDA</b>                               | 09.328.376 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SODONTO LTDA</b>                                                                  | 05.241.616 |           |               | <b>2</b> |
| SODONTO                                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOHNSON CONTROLS BE DO BRASIL LTDA.</b>                                           | 01.092.686 |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TREBIANO COMERCIO LTDA</b>                                                        | 40.853.038 |           |               | <b>2</b> |
| AREZZO                                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOVITA</b>                                                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| NOVITA MOVEIS E DECORAÇÕES                                                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>SONY DADC</b>                                                                     | 07.305.913 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |

Emissão : 14/3/2013 11:38

## Cadastro de Reclamação Fundamentada

Página : 105

Referência: 2012 / Janeiro a 2012 / Dezembro

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                            | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ARGE LTDA.</b>                                                     | 49.991.367 |           |               | <b>2</b> |
| ARGE                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARCO IRIS</b>                                                      | 05.677.591 |           |               | <b>2</b> |
| SUPERMERCADO DA FAMILIA                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M.R. SOARES FERNANDES MÓVEIS PARA ESCRITÓRIO E RES</b>             | 01.527.703 |           |               | <b>2</b> |
| W R MÓVEIS                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>NET PUBLICIDADE E EDITORA LTDA</b>                                 | 08.772.177 |           |               | <b>2</b> |
| NET EDITORA                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade enganosa                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO BANIF S/A</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| CET – Divulgação inadequada / não divulgação nas peças publicitárias. |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AULIK INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                | 05.256.426 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COLORMAQ COMERCIO DE MAQUINAS LTDA ME</b>                          |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FORD BRASIL S/A</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| FORD                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>M. ANGELICA DOS SANTOS</b>                                         | 10.599.123 |           |               | <b>2</b> |
| ALCI CELL                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ECLIPSE DO BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                    | 02.949.668 |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                           |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LOJAS AMERICANAS</b>                                                         |            |           |               | <b>2</b> |
| LOJAS AMERICANAS - DIFUSORA                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEW CASUAL COMERCIO DE MOVEIS LTDA</b>                                       | 11.071.772 |           |               | <b>2</b> |
| NEW CASUAL MOVEIS                                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>AUTO NUNES</b>                                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO ITAUCARD S.A</b>                                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>BFB LEASING S/A ARRENDAMENTO MERCANTIL</b>                                   | 43.425.008 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>QUIRON MOTOS</b>                                                             | 11.169.288 |           |               | <b>2</b> |
| SHINERAY                                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PRIVALIA</b>                                                                 |            |           |               | <b>2</b> |
| PRIVALIA                                                                        |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AMIL SAUDE S.A.</b>                                                          | 43.358.647 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HIPERCARD</b>                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TOYOLEX</b>                                                                  | 01.537.271 |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>RV TURISMO</b>                                                                    | 09.465.407 |           |               | <b>2</b> |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRAL MÓVEIS</b>                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EKT LOJAS DE DEPARTAMENTO LTDA</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| ELEKTRA                                                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRADESCO AUTO RE CIA DE SEGUROS</b>                                               | 92.682.038 |           |               | <b>2</b> |
| BRADESCO AUTO RE CIA DE SEGUROS                                                      |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>R.A ALUMINIO E VIDRO TEMPERADO</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>PB ZANZINI E CIA LTDA</b>                                                         |            |           |               | <b>2</b> |
| ZANZINI MÓVEIS                                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>ACUMULADORES MOURA</b>                                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| BATERIAS MOURA                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INDUSTRIA DE CALCADOS NAGEL ME</b>                                                | 08.438.215 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>EMMANUELLE ADMINISTRADORA E CARTÕES DE CRÉDITO LTD</b>                            |            |           |               | <b>2</b> |
| EMMANUELLE ADMINISTRADORA E CARTÕES DE CRÉDITO LTD                                   |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRAPART'S COMERCIO DE MOTOS, PECAS E ACESSORIOS LT</b>                            | 15.718.959 |           |               | <b>2</b> |
| BRAVAX PECAS                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SUZUKI DO BRASIL AUTOMOTORES</b>                                        | 84.447.804 |           |               | <b>2</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANET VENDAS COMERCIAL E PRESTACAO DE SERVICOS LTDA</b>                | 04.153.222 |           |               | <b>2</b> |
| MAXI COMPRA                                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>AMERICAN EXPRESS</b>                                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                             |            | 1         | 0             | 1        |
| Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.)   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SCHNEIDER MOTOBOMBAS</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ASSUSTEK COMPUTADORES</b>                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| ASUS                                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>INSTITUTO DE ENSINO BRITANICO E AMERICANO LTDA</b>                      | 07.607.506 |           |               | <b>2</b> |
| MINDS ENGLISH SCHOOL                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SAB BRASTEMP</b>                                                        | 10.728.770 |           |               | <b>2</b> |
| SERVIÇO AUTOMATICO BRASTEMP                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto causou danos materiais                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SIRIO'S - CENTRO DE FORMACAO E CAPACITACAO PROFISS</b>                  | 10.708.556 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ITALIANA AUTOMÓVEIS DO RECIFE LTDA</b>                                  | 02.472.105 |           |               | <b>2</b> |
| FIAT ITALIANA                                                              |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FERREIRA PINTO E CIA LTDA</b>                                           | 10.781.375 |           |               | <b>2</b> |
| FERREIRA PINTO                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                    |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                  | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SPEEDY_ONLINE.INFO</b>                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)         |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ROGI INDUSTRIAL LTDA</b>                                 | 06.224.423 |           |               | <b>2</b> |
| ESPAÇO ACTUAL                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOVA CASA BAHIA S/A</b>                                  | 10.757.237 |           |               | <b>2</b> |
| CASAS BAHIA                                                 |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SISTEMAQ AUTOMAÇÃO LTDA.</b>                             | 08.665.085 |           |               | <b>2</b> |
| DN AUTOMAÇÃO                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHINERAY MOTOS COMERCIO E SERVIÇO LTDA</b>               |            |           |               | <b>2</b> |
| SHINERAY                                                    |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEL MOVEIS</b>                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONSULTE GUIA</b>                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda enganosa                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCELO MOTOS</b>                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| MARCELO MOTOS                                               |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Desistência de consorcio                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>QUARTZ ELETRONICA COMERCIO REPRESENTACAO E SERV LTDA</b> | 40.881.849 |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSISTER</b>                                             |            |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 1         | 1             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social                                                             | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Nome Fantasia                                                            |            |           |               |          |
| Problemas                                                                |            |           |               |          |
| <b>CAIXA ECONOMICA FEREDAL</b>                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Tarifa de Cartão de Crédito – Cobrança Indevida (anuidade, 2ª via, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FATOR DIGITAL .NET</b>                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO ITAU</b>                                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| BANCO ITAU                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                       |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>FACULDADE ESUDA</b>                                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BV FINANCEIRA</b>                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| BV FINANCEIRA                                                            |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida.                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO SOFISA</b>                                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| BANCO SOFISA                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Falha bancaria (cheques, ordem de pagamento, etc.)                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SELEÇÕES</b>                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| EDITORA SELEÇÕES                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BUD COMÉRCIO DE ELETRONICOS LTDA</b>                                  | 62.058.318 |           |               | <b>2</b> |
| COMPRA CERTA BRASTEMP                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOTO HONDA DA AMAZONIA</b>                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ODONTOPREV S.A.</b>                                                   | 58.119.199 |           |               | <b>2</b> |
| Não cumprimento à oferta                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Negativa de Cobertura                                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EVADIN INDUSTRIAS AMAZONIA SOCIEDADE ANONIMA</b>                | 04.180.279 |           |               | <b>2</b> |
| EVADIN - AIKO INDUSTRIA F COMERCIO LTDA                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>M.E GONÇALVES INDUSTRIA DE MOVEIS</b>                           |            |           |               | <b>2</b> |
| M.E GONÇALVES INDUSTRIA DE MOVEIS                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>VIA PLAN</b>                                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| VIA PLAN                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BG PROMOÇÕES E EVENTOS MUSICAS LTDA</b>                         | 08.573.695 |           |               | <b>2</b> |
| B G PROMOÇÕES E EVENTOS MUSICAIS LTDA                              |            |           |               |          |
| Publicidade abusiva                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JNW DO BRASIL</b>                                               | 08.304.957 |           |               | <b>2</b> |
| JNW DO BRASIL                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>CAZA NOVA CONSTRUÇÃO</b>                                        | 05.507.986 |           |               | <b>2</b> |
| CAZA NOVA CONSTRUÇÃO                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FINANCEIRA ALFA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS</b> | 17.167.412 |           |               | <b>2</b> |
| FINANCEIRA ALFA S.A. CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega de copia do contrato                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DINIZ PRODUTOS OTICOS LTDA</b>                                  | 06.167.941 |           |               | <b>2</b> |
| OTICA DINIZ                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Publicidade abusiva                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FABRICA DE MOVEIS BOM PASTOR LTDA</b>                           |            |           |               | <b>2</b> |
| FABRICA DE MOVEIS BOM PASTOR LTDA                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARAVILHA MOTOS</b>                                             |            |           |               | <b>2</b> |
| MARAVILHA MOTOS                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 0         | 2             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BRTEC EQUIPAMENTOS DE TELECOMUNICACOES LTDA</b>                            | 02.857.292 |           |               | <b>2</b> |
| IBRATELE                                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERASA</b>                                                                 |            |           |               | <b>2</b> |
| Calculo de antecipação de prestação                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GLEIDIANO DO NASCIMENTO</b>                                                | 69.913.713 |           |               | <b>2</b> |
| POP MUSIC                                                                     |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CURSO PREPARATORIO AS ESCOLAS MILITARES</b>                                |            |           |               | <b>2</b> |
| CURSO PREPARATORIO AS ESCOLAS MILITARES                                       |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                           |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>SULAMÉRICA SAÚDE</b>                                                       | 86.878.469 |           |               | <b>2</b> |
| SULAMÉRICA SAÚDE                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANETA BONUS PROMOCOES LTDA</b>                                           | 13.202.739 |           |               | <b>2</b> |
| PLANETA BONUS PROMOCOES LTDA                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>CORREIOS</b>                                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. |            | 0         | 1             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PUMMA SHOP INDUSTRIA E COMERCIO LTDA - EPP</b>                             | 07.148.603 |           |               | <b>2</b> |
| PUMMA SHOP                                                                    |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)              |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL BOA VIAGEM - AEBV</b>                               | 02.539.019 |           |               | <b>2</b> |
| AEBV                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSITENCIA TECNICA CONFIANÇA</b>                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                            | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>OCTUM SOLUÇÕES DE INTERNET E CONSULTORIA LTDA</b>                                  |            |           |               | <b>2</b> |
| CALDEIRÃO DE OFERTAS                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>ÓTICA NOVA VISÃO</b>                                                               |            |           |               | <b>2</b> |
| ÓTICA NOVA VISÃO                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>GBOEX-GREMIO BENEFICIENTE</b>                                                      | 92.872.100 |           |               | <b>2</b> |
| GBOEX                                                                                 |            |           |               |          |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                              |            | 1         | 0             | 1        |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MULTI MIDIA</b>                                                                    |            |           |               | <b>2</b> |
| MULTI MIDIA                                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AVIANCA</b>                                                                        |            |           |               | <b>2</b> |
| AVIANCA                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS LTDA</b>                                           | 40.841.728 |           |               | <b>2</b> |
| MASTER ELETRÔNICA DE BRINQUEDOS LTDA                                                  |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REDECARD</b>                                                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ICATU HARTFORD CAPITALIZACAO S/A</b>                                               | 74.267.170 |           |               | <b>2</b> |
| ICATU HARDFORD                                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TIMBUSHOP</b>                                                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| TIMBUSHOP                                                                             |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARAVILHA MOTOS LTDA</b>                                                           | 02.818.743 |           |               | <b>2</b> |
| MARAVILHA MOTOS                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue incompleto                                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PAGUE SEGURO UOL</b>                                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TELCLASS EDITORA DE GUIAS LTDA</b>                                         |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HONDA DISTRIBUIDORA DE MOTOCICLETAS</b>                                    | 01.517.318 |           |               | <b>2</b> |
| HONDA                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP</b>                                           |            |           |               | <b>2</b> |
| UNIP                                                                          |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HIDREFEL LTDA -ME</b>                                                      |            |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)            |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEUGEOT - CITROEN DO BRASIL AUTOMÓVEIS LTDA</b>                            |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IMOPRT EXPRESS COMERCIAL IMPORTADORA</b>                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| TECNOMANIA                                                                    |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOIASTIL</b>                                                               | 02.891.694 |           |               | <b>2</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LUCIANO H DA SILVA ELETRONICA ME</b>                                       | 09.352.655 |           |               | <b>2</b> |
| SISTEM SERVIÇOS E PEÇAS                                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATACADO DOS PRESENTES LTDA</b>                                             | 09.515.628 |           |               | <b>2</b> |
| ATACADO DOS PRESENTES E DA CONSTRUCAO                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>QBE BRASIL SEGUROS SA</b>                                                         | 96.348.677 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CELITE NORDESTE</b>                                                               | 08.079.485 |           |               | <b>2</b> |
| CELITE NORDESTE                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>ATIVOS SA CIA SECURIT CRED FINANC</b>                                             | 05.437.257 |           |               | <b>2</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CELL SERVICE</b>                                                                  |            |           |               | <b>2</b> |
| CELL SERVICE - RECIFE                                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>SILVANA ZUZA DE SOUZA</b>                                                         | 11.160.039 |           |               | <b>2</b> |
| LS MOVEIS PARA ESCRITORIO E RES. PINTURAS ESPECIAIS                                  |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SBF COMÉCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA</b>                                       | 06.347.409 |           |               | <b>2</b> |
| CENTAURO PRODUTOS ESPORTIVOS                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>MICROLINS</b>                                                                     |            |           |               | <b>2</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>MOTO TRAXX DA AMAZONIA LTDA</b>                                                   | 07.506.399 |           |               | <b>2</b> |
| MOTO TRAXX                                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 1             | 2        |
| <b>TOKIO MARINE SEGURADORA</b>                                                       |            |           |               | <b>2</b> |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| Negativa de Cobertura                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GEAP</b>                                                                          | 03.658.432 |           |               | <b>2</b> |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado                           |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>JESUALDO ELETRONICA-ME</b>                                                        | 07.491.923 |           |               | <b>2</b> |
| JESUALDO ELETRONICA                                                                  |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IMAGEM E SOM SERVOÇO TECNICO COMERCIO LTDA</b>                                | 02.397.168 |           |               | <b>2</b> |
| IMAGEM E SOM                                                                     |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MICROBOARD</b>                                                                |            |           |               | <b>2</b> |
| MICROBOARD                                                                       |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRUPO BOM PASTOR</b>                                                          |            |           |               | <b>2</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CLINICAMERAS LTDA - ME</b>                                                    | 03.838.757 |           |               | <b>2</b> |
| CLINICAMERAS                                                                     |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                |            | 1         | 0             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>IMPERIAL HOTEIS E TURISMO LTDA</b>                                            |            |           |               | <b>2</b> |
| IMPERIAL HOTEIS E TURISMO LTDA                                                   |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)       |            | 0         | 1             | 1        |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TOP SERVIÇOS</b>                                                              | 07.441.137 |           |               | <b>2</b> |
| TOP SERVIÇOS                                                                     |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAUDE RECIFE</b>                                                              | 10.544.784 |           |               | <b>2</b> |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)       |            | 1         | 0             | 1        |
| Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUNDOWN MOTOS</b>                                                             |            |           |               | <b>2</b> |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Não pagamento de indenização                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CDM ENGENHARIA LTDA</b>                                                       | 69.902.633 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ANDREYSON LUCAS DOS SANTOS MENEZES-ME</b>                                     | 10.660.542 |           |               | <b>2</b> |
| JIQUIA ALUMINIO                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 1         | 1             | 2        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FABRICA E COMERCIO DE MOVEIS ARAUNA LTDA</b>                                      | 76.178.847 |           |               | <b>2</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 2         | 0             | 2        |
| <b>BRN DISTRIBUIDORA DE VEICULOS LTDA</b>                                            | 11.569.914 |           |               | <b>2</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDUCA MAIS BRASIL</b>                                                             | 05.888.139 |           |               | <b>2</b> |
| EDUCA MAIS BRASIL                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIDRAÇARIA SÃO ROQUE</b>                                                          | 35.594.571 |           |               | <b>2</b> |
| VIDRAÇARIA SÃO ROQUE                                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLOCKS LTDA</b>                                                                   | 11.356.367 |           |               | <b>2</b> |
| CLOCKS                                                                               |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HARDSERVICE</b>                                                                   |            |           |               | <b>2</b> |
| HARDSERVICE INFORMÁTICA                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANDRO JOSÉ MARINHO DA SILVA SERRALHARIA-ME</b>                                   | 10.483.884 |           |               | <b>2</b> |
| SERRALHARIA PONTUAL                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 2             | 2        |
| <b>ATACADAO DOS ELETRODOMESTICOS DO NE LTDA</b>                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| ATACADAO DOS ELETRODOMESTICO DO NE LTDA                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NS2.COM INTERNET S.A.</b>                                                         | 09.339.936 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RIVOLI VEICULOS LTDA</b>                                                          | 24.355.547 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PONTOCELL</b>                                                                     | 12.521.833 |           |               | <b>1</b> |
| PONTOCELL                                                                            |            |           |               |          |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| Garantia - Descumprimento, prazo<br><b>UNICELL</b>                                                        |            | 1         | 0             | 1     |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.<br><b>MARCELA MONTENEGRO COELHO</b>            | 06.985.076 | 1         | 0             | 1     |
| CLASSIC OPTICA<br>Produto entregue com danos/defeitos<br><b>NILTON DA SILVA-ME</b>                        |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRONICA MUNDIAL<br>Produto entregue com danos/defeitos<br><b>CURSO MAUHEL</b>                          |            | 1         | 0             | 1     |
| CURSO MAUHEL<br>Garantia - Descumprimento, prazo<br><b>OLIVEIRA SEGUNDO COMÉRCIO DE COLCHOES LTDA</b>     | 07.430.133 | 1         | 0             | 1     |
| ORTOBOM<br>Publicidade enganosa<br><b>MADEIREIRA PARAGOMINAS</b>                                          |            | 0         | 1             | 1     |
| MADEIREIRA PARAGOMINAS<br>Não entrega/demora na entrega do produto<br><b>POLO VEICULOS CORRETORA LTDA</b> | 05.748.450 | 1         | 0             | 1     |
| Venda enganosa<br><b>EUROFLEX IND.E COM. DE COLCHÕES LTDA.</b>                                            |            | 0         | 1             | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos<br><b>T &amp; L COMERCIO DE CALÇADOS LTDA</b>                         | 14.186.462 | 1         | 0             | 1     |
| VIA UNO<br>Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)<br><b>MOVEIS CARRARO</b>                               |            | 1         | 0             | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos<br><b>OMEGA REFRIGERAÇÃO</b>                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| OMEGA REFRIGERAÇÃO<br>Produto entregue com danos/defeitos                                                 |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SAINT-GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS INDUSTRIAIS E PARA</b> | 61.064.838 |           |               | <b>1</b> |
| FABRICA CAXANGA                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>THIAGO P DA SILVA</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| ELETRO GAMES                                              |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CARIOCA MÓVEIS</b>                                     | 13.673.610 |           |               | <b>1</b> |
| CARIOCA MÓVEIS                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARCÍLIO L. SILVA SALÃO DE BELEZA</b>                  | 12.096.965 |           |               | <b>1</b> |
| MR BELEZA E CIA                                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TECSERVE-TECNOLOGIAE SERVIÇOS</b>                      | 07.096.330 |           |               | <b>1</b> |
| TECSERVE                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DORGIVAL JOSE DA SILVA - ME</b>                        | 11.418.189 |           |               | <b>1</b> |
| MD MOVEIS                                                 |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MULTILASER</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| MULTILASER                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PRAZIM COMERCIO DE COLCHOES LTDA</b>                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATTUALE MOVEIS</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEGA CELL</b>                                          | 06.813.613 |           |               | <b>1</b> |
| MEGA CELL                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>D'ITÁLIA MÓVEIS INDUSTRIAIS</b>                        |            |           |               | <b>1</b> |
| D'ITÁLIA MÓVEIS                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SCHERING DO BRASIL E FARMACEUTICA LTDA</b>                                    | 56.990.534 |           |               | <b>1</b> |
| SCHERING DO BRASIL                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MANOEL CARLOS DE OLIVEIRA</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| PARAISO DOS MOVEIS                                                               |            |           |               |          |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PRONT CEL</b>                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| PRONT CEL                                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GERALDO COLCHÕES</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HYUNDAI CAO DO BRASIL LTDA</b>                                                | 03.518.732 |           |               | <b>1</b> |
| GRUPO CAO                                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BRAPOR - ENGENHARIA E CONSTRUÇÃO LTDA</b>                                     | 09.226.827 |           |               | <b>1</b> |
| BRAPOR                                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>KIKO'S</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| KW SITENES IMPORTADORA E EXPORTADORA<br>DE ARTIGOS ES                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GNTel GUIA DE NEGOCIOS EMPRESARIAIS LTDA</b>                                  | 09.176.253 |           |               | <b>1</b> |
| GUIA NACIONAL DE EMPRESAS                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NORDESTE FREE</b>                                                             | 11.928.353 |           |               | <b>1</b> |
| TACIANA CARLA CABRAL SILVA                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MIDEA CARRIER DO BRASIL LTDA.</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONSTRUTORA CELI</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| CELI                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ITAUNA VEICULOS E PEÇAS LTDA                             | 10.084.283 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1     |
| <b>ZEEX</b>                                              |            |           |               | 1     |
| ZEEX                                                     |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>MPTUDO</b>                                            |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 0         | 1             | 1     |
| <b>DAVILAR</b>                                           | 11.169.483 |           |               | 1     |
| DAVILAR MÓVEIS E ELETROS LTDA                            |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>MAURICIO DE NASSAU COMERCIO DE INF. TEL. IMP LTDA</b> | 04.686.282 |           |               | 1     |
| EVA INFORMÁTICA                                          |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>DURMA MAIS COMÉRCIO DE COLCHÕES LTDA</b>              | 14.200.756 |           |               | 1     |
| EXPRESS                                                  |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>VITÓRIA LINK</b>                                      | 01.500.751 |           |               | 1     |
| VITÓRIA LINK                                             |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                 |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>BOSCH SERVICE</b>                                     |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>FIORENZZO INDUSTRIA E COMERCIO DE CALCADOS LTDA -</b> | 09.017.258 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>ALBERES HANIERY PATRÍCIO LOPES ME</b>                 | 10.806.179 |           |               | 1     |
| SALÃO DA MOTO                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1     |
| <b>MEGA CELL COMERCIO DE CELULAR LTDA. - ME</b>          | 06.813.613 |           |               | 1     |
| MEGA CELL                                                |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                 |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FRATEC</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WEB JET</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMERCIO DE APARELHOS MUSICAIS MIL SONS LTDA</b>      | 87.270.690 |           |               | <b>1</b> |
| MIL SONS                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UPTIME</b>                                            | 09.023.120 |           |               | <b>1</b> |
| IEI - INSTITUTO ENSINO DE IDIOMAS                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CRUZEIRO DO NORDESTE COMBUSTIVEIS LTDA</b>            | 11.040.395 |           |               | <b>1</b> |
| Produto causou danos materiais                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EURODENTE LTDA</b>                                    | 05.681.161 |           |               | <b>1</b> |
| EURODENTE LTDA                                           |            |           |               |          |
| Recusa/mau atendimento                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTENCIA INTELBRÁS</b>                             |            |           |               | <b>1</b> |
| HZ ASSISTENCIA                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SC ID ADMINISTRACAO DE CONDOMINIOS E SERVICO LTDA</b> | 07.139.951 |           |               | <b>1</b> |
| INALDO DANTAS ADMINISTRACAO DE CONDOMINIOS               |            |           |               |          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PANORAMA</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLEGIO &amp; CURSO MASTER LTDA</b>                   | 06.147.842 |           |               | <b>1</b> |
| COLEGIO SANTA MARIA MASTER                               |            |           |               |          |
| Baixa Renda                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CVC SERVIÇOS AGENCIA DE VIAGENS LTDA</b>              | 10.848.145 |           |               | <b>1</b> |
| CVC                                                      |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                             |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| JOSÉ FÁBIO DE MOURA CRUZ 46338896487                                                                                                                             | 11.631.940 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| BEZERRA E SANTOS                                                                                                                                                 | 12.874.038 |           |               | 1     |
| Produto causou danos materiais                                                                                                                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| CONCEITOS E DESIGN COM. IMP. E EXP                                                                                                                               | 10.268.790 |           |               | 1     |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                                                                                                                    |            | 0         | 1             | 1     |
| CIA DOS LIVROS LTDA                                                                                                                                              | 03.831.800 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                                                                                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| GUILHERME DOS SANTOS COSMETICOS LTDA EPP                                                                                                                         | 10.966.316 |           |               | 1     |
| BAZAR DA BELEZA                                                                                                                                                  |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| PRIMO SCHINCARIOL IND DE CERVEJAS E REFRIGERANTES                                                                                                                | 50.221.019 |           |               | 1     |
| Ma prestação de serviço (recusa, mal atend., soneg. de mercadoria, venda casada, entrega dif. do pedido, balança e moedor de carne fora da vista do consumidor e |            | 1         | 0             | 1     |
| B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO                                                                                                                                 | 00.776.574 |           |               | 1     |
| LOJAS AMERICANAS                                                                                                                                                 |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                                                                                                               |            | 0         | 1             | 1     |
| CONTINENTAL ELETRODOMESTICOS                                                                                                                                     |            |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                                                                                                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| ARLINDA MORAIS DE OLIVEIRA                                                                                                                                       | 02.022.362 |           |               | 1     |
| DIREITA 133                                                                                                                                                      |            |           |               |       |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                                                                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| GF CORPORATION INDUSTRIA DE ELETROELETRONICOS LTDA                                                                                                               | 01.515.189 |           |               | 1     |
| GF CORPORATION - ZAITEC                                                                                                                                          |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                                                                                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| EMPRESA BRASILEIRA DE TECNOLOGIA E ADMINISTRACAO D                                                                                                               | 03.506.307 |           |               | 1     |
| ECOFROTAS                                                                                                                                                        |            |           |               |       |
| Retirada de credito sem comunicação previa.                                                                                                                      |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ADVANCED ASSISTÊNCIA TÉCNICA</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| ADVANCED ASSISÊNCIA TÉCNICA                                                          |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NÚCLEO EDUCACIONAL SANTOS MORAIS</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| NEDSAM                                                                               |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GILSON TARGINO DE SANTANA</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| PRÓTESE                                                                              |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>S. H. PEREIRA MARTINES - ME</b>                                                   | 14.111.141 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PIER NET</b>                                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| PIER NET                                                                             |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COBRANCA &amp; CONTACT CENTER</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| SENARC                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EPTON INFORMATICA LTDA</b>                                                        | 01.479.103 |           |               | <b>1</b> |
| DATA SUL                                                                             |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PORTAL WEB BRASIL</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| PORTAL WEB BRASIL                                                                    |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INTERVIA VEÍCULOS LTDA</b>                                                        | 08.315.588 |           |               | <b>1</b> |
| INTERVIA VEÍCULOS LTDA                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JOSÉ ALVES DE O. ELET.ME</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| JOSÉ ALVES DE O. ELET.ME                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RETIFICA BRAZIL</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO SA</b>                                       | 10.788.677 |           |               | <b>1</b> |
| EMPRESA AUTO VIACAO PROGRESSO SA                                              |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETROCONSUL MAQUINAS DE LAVAR ROUPAS, GELADEIRA</b>                       |            |           |               | <b>1</b> |
| ELETROCONSUL                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS</b>                            | 34.028.316 |           |               | <b>1</b> |
| ECT DR PE AG ENCRUZILHADA                                                     |            |           |               |          |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ML GOMES</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| ADVOGADOS ASSOCIADOS                                                          |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PC MIX</b>                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEDRO SEVERINO DA SILVA MOVEIS</b>                                         | 11.672.755 |           |               | <b>1</b> |
| MOVELARIA CAPIBARIBE                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOCIEDADE COMERCIAL IMPORTADORA HERMES S/A</b>                             |            |           |               | <b>1</b> |
| HERMES                                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SORVER FRIO IND E COM DE MAQUINAS LTDA.</b>                                | 04.777.219 |           |               | <b>1</b> |
| SORVER FRIO IND E COM DE MAQUINAS LTDA.                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CRENOL CASA DAS REGISTRADORAS DO NORDESTE LTDA</b>                         | 08.901.712 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PREPARA CURSOS BOA VISTA</b>                                               | 06.312.443 |           |               | <b>1</b> |
| PREPARA CURSOS                                                                |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARMAZEM CATAMARA SVINA LTDA</b>                                            | 05.083.395 |           |               | <b>1</b> |
| CATAMARA SVINA                                                                |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                            | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| TUBFORM                                                                                               |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| PANAPROGRAM ELETROS LTDA                                                                              | 04.940.603 |           |               | 1     |
| Venda enganosa                                                                                        |            | 0         | 1             | 1     |
| PUMA                                                                                                  |            |           |               | 1     |
| PUMA                                                                                                  |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| ANTONIO SIMÕES DA CONCEIÇÃO                                                                           |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| COMERCIAL ALVINO LTDA                                                                                 | 01.863.189 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRONICA FREITAS                                                                                    |            |           |               | 1     |
| ELETRONICA FREITAS                                                                                    |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| ASTRAL CORRETORA DE VEICULOS LTDA                                                                     | 00.209.683 |           |               | 1     |
| ASTRAL VEICULOS                                                                                       |            |           |               |       |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                  |            | 0         | 1             | 1     |
| UNIVERSIDADE ESTADUAL VALE DO ACARAÚ                                                                  | 05.013.101 |           |               | 1     |
| UNIVERSIDADE EATADUAL VALE DO ACARAÚ                                                                  |            |           |               |       |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| LIBELL ELETRODOMÉSTICOS                                                                               |            |           |               | 1     |
| LIBELL                                                                                                |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| CA3 CONSTRUTORA LTDA                                                                                  | 09.572.298 |           |               | 1     |
| CA3 CONSTRUTORA LTDA                                                                                  |            |           |               |       |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação (atraso no pag. de prestação/aluguel/condomínio) |            | 0         | 1             | 1     |
| SMART PHONE COMERCIO LTDA-ME                                                                          |            |           |               | 1     |
| SMARTCELL                                                                                             |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                                            |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>NIKON DO BRASIL LTDA</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| NIKON DO BRASIL LTDA                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ATACADÃO DE ÓCULOS</b>                                                     | 03.543.471 |           |               | <b>1</b> |
| MM SILVA PRESENTES                                                            |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LINEA BRASIL</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ATB ASSISTÊNCIA</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| ATB ASSISTÊNCIA                                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ONDA COMMUNICATION DO BRASIL</b>                                           | 09.327.907 |           |               | <b>1</b> |
| ONDA                                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PRIME SOLUÇÕES E MARKETING LTDA.</b>                                       | 13.992.031 |           |               | <b>1</b> |
| PRIME SOLUÇÕES E MARKETING LTDA.                                              |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>THIAGO P DA SILVA</b>                                                      | 13.184.522 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRO GAMES                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALEXANDRE LIRA DE ARAUJO ME</b>                                            | 14.537.240 |           |               | <b>1</b> |
| VAREJO DE OFERTAS - COMERCIO ELETRONICO                                       |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PERIFERICA SOM LTDA</b>                                                    | 02.675.107 |           |               | <b>1</b> |
| PERIFERICA SOM LTDA                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WYLTON FERNANDES PINHEIRO DA CRUZ - ME</b>                                 | 15.158.317 |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLONIAL ELETRO</b>                                                        | 14.329.093 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PROMORAL GEODONT</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| PROMORAL GEODONT                                                                     |            |           |               |          |
| Danos materiais ao consumidor                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACER DO BRASIL</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NACIONAL ODONTO MED LTDA</b>                                                      | 03.628.479 |           |               | <b>1</b> |
| Danos pessoais ao consumidor                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CARLOS ALBERTO G. DE SOUZA CALCADOS - ME</b>                                      | 11.484.581 |           |               | <b>1</b> |
| SOLARAPID                                                                            |            |           |               |          |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALTO DO MOURA VILLAGE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| ALTO DO MOURA VILLAGE EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS                                   |            |           |               |          |
| Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PRISCILA MOVEIS</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FOTOTICA LTDA</b>                                                                 | 02.155.520 |           |               | <b>1</b> |
| NEW OTICA                                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BRASTANK INDUSTRIA E COMERCIO LTDA.</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| BRASTANK                                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NOVA ERA MOTOS COMERCIO E SERVICOS LTDA</b>                                       | 09.420.238 |           |               | <b>1</b> |
| NOVA ERA MOTOS                                                                       |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LAMAR MULT EMPREENDIMENTOS LTDA</b>                                               | 07.077.376 |           |               | <b>1</b> |
| LAMAR MULT EMPREENDIMENTOS LTDA                                                      |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARCOS PAULO BATISTA DA SILVA-ME</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| MARCOS PAULO BATISTA DA SILVA-ME                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>REFRIG DUFRIO COM E IMP LTDA</b>                              | 01.754.239 |           |               | <b>1</b> |
| DUFRIO                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIRTUAL BRASIL ONLINE</b>                                     | 14.277.293 |           |               | <b>1</b> |
| VIRTUAL BRASIL ONLINE                                            |            |           |               |          |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERRA VIDROS LTDA</b>                                         | 09.168.429 |           |               | <b>1</b> |
| SERRA VIDROS                                                     |            |           |               |          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IG INTERNET GENERATION-GERENCIA DE ATENDIMENTO</b>            |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LUX MÓVEIS ELETRO</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WEBJET LINHAS AÉREAS</b>                                      |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAPATARIA MUNIZ</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PREPARA CURSOS</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| FRANQUIA PAULISTA                                                |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEONAM MÓVIES LTDA</b>                                        | 02.681.097 |           |               | <b>1</b> |
| LEONAM MÓVEIS LTDA                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VALDIR DA SILVA FERREIRA FILHO REFRIGERACAO</b>               | 08.781.953 |           |               | <b>1</b> |
| SEB - SERVICO ESPECIALIZADO                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A.Z. MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS LTDA</b>                       | 02.678.457 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRO-LAR                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| FARMACIA CAVALCANTI                                        | 07.405.553 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| BV IDIOMAS LTDA                                            | 08.431.437 |           |               | 1     |
| WIZARD                                                     |            |           |               |       |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. |            | 0         | 1             | 1     |
| STIHL MÁQUINAS                                             |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| COTHERM ELETROTERMICA LTDA                                 |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1     |
| FUNDO DE INV. EM DIR. CRED. NÃO PADRON. MULT. CRED         | 09.228.406 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| ASSISTENCIA TECNICA SEMP TOSHIBA                           |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1     |
| GRILLO MALHAS                                              |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                   |            | 1         | 0             | 1     |
| ATACADÃO DIST. COM. E IND. LTDA                            |            |           |               | 1     |
| ATACADÃO DIST. COM. E IND. LTDA                            |            |           |               |       |
| Prazo de validade (falta, ilegível, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1     |
| ROTA DO MAR                                                |            |           |               | 1     |
| ROTA DO MAR                                                |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| BR2 IMPORTAÇÕES E EXPORTAÇÕES                              |            |           |               | 1     |
| BIKE MOTO                                                  |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| ARCO MOTOS                                                 |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                   |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas        | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|---------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| BRINQUEDOS BANDEIRANTES                           | 61.068.557 |           |               | 1     |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta  |            | 1         | 0             | 1     |
| DINIZ PRODUTOS OTICOS LTDA EPP                    | 06.167.941 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos               |            | 0         | 1             | 1     |
| SMS INFOCOMM SERVIÇOS E GERENCIAMENTO DE SOLUÇÕES | 12.256.500 |           |               | 1     |
| SMS                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos               |            | 1         | 0             | 1     |
| F S VASCONCELOS & CIA LTDA                        | 09.268.517 |           |               | 1     |
| LOJAS MAIA E MAGAZINE LUIZA                       |            |           |               |       |
| Produto causou danos materiais                    |            | 1         | 0             | 1     |
| D-LINK                                            | 04.677.565 |           |               | 1     |
| D-LINK                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos               |            | 0         | 1             | 1     |
| SEB DO BRASIL PRODUTOS DOMÉSTICOS LTDA            | 61.077.830 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos               |            | 1         | 0             | 1     |
| EDUARDO VASCONCELOS                               | 35.391.572 |           |               | 1     |
| MACAXEIRA GAS                                     |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos               |            | 1         | 0             | 1     |
| FACHO                                             |            |           |               | 1     |
| FACHO                                             |            |           |               |       |
| Calculo de prestação em atraso                    |            | 1         | 0             | 1     |
| INFOGAMES E ELETRÔNICOS LTDA - ME                 | 12.796.873 |           |               | 1     |
| LOJÃO DOS GAMES                                   |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                        |            | 1         | 0             | 1     |
| LF FELIPE VIANA CELULARES                         | 06.247.744 |           |               | 1     |
| CELL CONSERT                                      |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)           |            | 0         | 1             | 1     |
| STAR REFRIGERAÇÃO                                 | 11.249.716 |           |               | 1     |
| J.C. COERDEIRO-REFRIGERAÇÃO-ME                    |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                        |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>TK3 INDUSTRIA E COMERCIO DE EQUIPAMENTOS ESPORTIVO</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| TRACK                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INOVE TECNOLOGIA E EDUCACAO LTDA</b>                                       | 11.390.577 |           |               | <b>1</b> |
| INOVE TECNOLOGIA E EDUCACAO LTDA                                              |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARAUJO BELTRAO COMERCIO E SERV. AUTOMOTIVOS LTDA</b>                       | 11.606.478 |           |               | <b>1</b> |
| MARCELO EQUIPADORA                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOSE SEVERINO DA SILVA JUNIOR</b>                                          | 09.575.207 |           |               | <b>1</b> |
| DISK CELL                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TOKIO MARINE</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Não pagamento de indenização                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GROUPON</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSIST. TÉC. AUT. DA ORIENT REL. DA AM. LTDA</b>                           | 01.530.544 |           |               | <b>1</b> |
| ASSISTÊNCIA TÉCNICA HORA CERTA                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JD CASA DO PRODUTOR LTDA</b>                                               | 07.343.178 |           |               | <b>1</b> |
| CASA DO PRODUTOR                                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DIRECT EXPRESS LOGISTICA INTEGRADA S/A</b>                                 | 05.886.614 |           |               | <b>1</b> |
| DIRECT EXPRESS                                                                |            |           |               |          |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REFORMADORA DE PNEUS JUAZEIRO LTDA</b>                                     | 16.484.776 |           |               | <b>1</b> |
| REFORT PNEUS                                                                  |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SIÃO BOX</b>                                                               | 01.828.863 |           |               | <b>1</b> |
| SIÃO BOX                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LUIZA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS LTDA</b>                                       | 60.250.776 |           |               | <b>1</b> |
| CONSÓRCIO LUIZA                                                                      |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOBILIA LTDA.</b>                                                                 | 01.611.983 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS HERMOL                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DANTON VEICULOS LTDA</b>                                                          | 02.566.803 |           |               | <b>1</b> |
| DANTON                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONSTRUTORA SAINT ENTON LTDA.</b>                                                 | 11.561.313 |           |               | <b>1</b> |
| CONSTRUTORA SAINT ENTON LTDA.                                                        |            |           |               |          |
| Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BW E EVENTOS CNPJ 11274669/000198</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| BW E EVENTOS                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SACTOR COMERCIAL LTDA</b>                                                         | 02.344.375 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS</b>                                   | 34.028.316 |           |               | <b>1</b> |
| ECT DR PE AG SHOPPING CENTER RECIFE                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCOS EQUIPADORA</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BE2 BRASIL SERV. COMUNIC. LTDA.</b>                                               | 10.157.892 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SOS REFRIGERAÇÃO (ALEX BATISTA JOSÉ)</b>                                          | 10.835.465 |           |               | <b>1</b> |
| SOS ASSISTÊNCIA TÉCNICA EM REFRIGERAÇÃO                                              |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TRANSPORTADORA MENDES LTDA/ME</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PORTAL DO FITNESS</b>                                                | 01.833.141 |           |               | <b>1</b> |
| PORTAL DO FITNESS                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CHAMPION</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| CHAMPION                                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARMAZEM SANTO ANTONIO</b>                                            | 69.891.455 |           |               | <b>1</b> |
| JOAO HUMBERTO DA FONSECA & FILHOS LTDA-ME                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SPLITLINE REFRIGERAÇÃO</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| SPLITLINE REFRIGERAÇÃO                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>L S DE LIRA ELETRONICA</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| L S DE LIRA ELETRONICA                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TVLX VIAGENS E TURISMO S/A.</b>                                      | 12.337.454 |           |               | <b>1</b> |
| VIAJANET                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LAEL FREITAS</b>                                                     | 09.515.839 |           |               | <b>1</b> |
| DEPOSITO FREITAS                                                        |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS</b>                    | 07.727.002 |           |               | <b>1</b> |
| FIDC BCG BRASIL                                                         |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DICAL VEICULOS,PEÇAS E SERVICOS LTDA</b>                             | 12.825.186 |           |               | <b>1</b> |
| DICAL VEICULOS RENALT FINAL                                             |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HI CASA FORTE</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| HI CASA FORTE                                                           |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JH FALCAO PITTA PRODUTOS OTICOS - ME</b>                             | 09.308.268 |           |               | <b>1</b> |
| OCULOS & CIA                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SIMM DO BRASIL</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| SIMM DO BRASIL                                                     |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHEKINAH LTDA</b>                                               | 14.032.877 |           |               | <b>1</b> |
| ME ASSESSORIA CONTÁBIL AO MICRO<br>EMPREENDEDOR                    |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ESCOLA NOVA CRESCER</b>                                         | 06.911.525 |           |               | <b>1</b> |
| ESCOLA NOVA CRESCER                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FORMATO COMERCIO DE MOVEIS LTDA</b>                             | 09.526.620 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>N.J.CRUZ ELETRODOMESTICOS</b>                                   | 70.068.689 |           |               | <b>1</b> |
| PLANETA ELETRO MAGAZINE                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FERPINTO COMERCIO DE MADEIRAS E MATERIAIS DE CONST</b>          | 10.451.449 |           |               | <b>1</b> |
| FERPINTO                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ</b>                        | 04.172.213 |           |               | <b>1</b> |
| CPFL PIRATININGA                                                   |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FORMACAO CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA. ME</b>                | 10.271.202 |           |               | <b>1</b> |
| FORMACAO CURSOS                                                    |            |           |               |          |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERASA S.A.</b>                                                 | 62.173.620 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PEOPLE FORMAÇÃO COMPLETA</b>                                    | 13.989.885 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCOS JOSE RIBEIRO DA SILVA - ME</b>                           | 01.766.177 |           |               | <b>1</b> |
| MARCOS VEICULOS                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>C R VIDAL MACIEL</b>                                   | 07.356.401 |           |               | <b>1</b> |
| LW ELETROMOVEIS                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DAP - COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA</b>                     | 08.097.038 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NOVO HORIZONTE - DAKAR</b>                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>APARATTO EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA</b>         | 03.698.244 |           |               | <b>1</b> |
| Publicidade enganosa                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJA DA MULHER COSMETICOS LTDA</b>                     | 11.639.384 |           |               | <b>1</b> |
| LOJA DA MULHER                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M F BEZERRA MOVEIS E ELETROS LTDA-ME</b>               |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO AUDITIVO TELEX S/A</b>                          | 33.060.302 |           |               | <b>1</b> |
| TELEX SOLUÇÕES AUDITIVAS                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NALTEC COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA LTDA ME</b>      | 00.368.682 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TUPAN INDUSTRIA COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO L</b> | 09.154.834 |           |               | <b>1</b> |
| ACO TUPAN                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANDEIRANTE ENERGIA S/A</b>                            | 02.302.100 |           |               | <b>1</b> |
| BANDEIRANTE                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TAIFF</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| TAIFF                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>GOMES E ABREU AUTOPEÇAS</b>                                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRAVAX MOTOS</b>                                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| BRAVAX MOTOS                                                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMNET</b>                                                                                                      | 84.936.368 |           |               | <b>1</b> |
| COMNET TECNOLOGIA                                                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARMAZÉM SANTA RITA</b>                                                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| ARMAZÉM SANTA RITA                                                                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A CONSULT CHECK DO BRASIL</b>                                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| SERASA EXPERIAN                                                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RENOVCAR</b>                                                                                                    | 09.370.699 |           |               | <b>1</b> |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TELECOM NET S/A LOGISTICA DIGITAL</b>                                                                           | 03.282.579 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MYOSOTIS COMERCIAL LTDA</b>                                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| MYOSOTIS                                                                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>B.F. TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA</b>                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ELETRONICA PAULISTA</b>                                                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIVA SAÚDE</b>                                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| VIVA SAÚDE                                                                                                         |            |           |               |          |
| Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| TUPAN IFORMATICA LTDA - ME                                                                                         | 04.621.669 |           |               | 1     |
| TUPAN INFORMATICA LTDA - ME                                                                                        |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| STAR NEWS                                                                                                          |            |           |               | 1     |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| LOJAS MAIA                                                                                                         | 09.268.517 |           |               | 1     |
| LOJAS MAIA                                                                                                         |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 0         | 1             | 1     |
| CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINARIA                                                                          | 09.791.450 |           |               | 1     |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                     |            | 0         | 1             | 1     |
| GRUPO SAUDE                                                                                                        |            |           |               | 1     |
| GRUPO SAUDE                                                                                                        |            |           |               |       |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)                                    |            | 0         | 1             | 1     |
| POP CELL ASSISTENCIA TECNICA LTDA                                                                                  |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| SELETROS ELETRO MAGAZINE                                                                                           |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 0         | 1             | 1     |
| ASSOC. DOS TRABALHADORES EM SAÚDE DO ESTADO DE PE                                                                  |            |           |               | 1     |
| ATSEPE                                                                                                             |            |           |               |       |
| Reajuste por alteração de faixa etária (percentual elevado/sem previsão em contrato de percentual ou faixa etária) |            | 1         | 0             | 1     |
| SAPATARIA                                                                                                          |            |           |               | 1     |
| ESSENCIAL                                                                                                          |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                                                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| OTICAS DINIZ                                                                                                       | 11.072.344 |           |               | 1     |
| Vício do Produto                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| DEMOBILE - INDUSTRIA DE MOVEIS LTDA.                                                                               | 75.069.849 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>RS MOVEIS LTDA -ME</b>                                                     | 12.083.165 |           |               | <b>1</b> |
| CADEIRAS E CIA                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PREPARA CURSOS PROFISSIONALIZANTES</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OMNILOC</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| OMNILOC                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS AMERICANAS</b>                                                       | 33.014.556 |           |               | <b>1</b> |
| AMERICANAS                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BONANZA SUPERMECADOS LTDA</b>                                              | 12.023.966 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Alteração de odor, sabor e aspecto.                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MM MAGAZINE</b>                                                            | 06.273.583 |           |               | <b>1</b> |
| MM MAGAZINE                                                                   |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEGAKIT/PLANETA OFERTAS</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MZ COMERCIO DE PRODUTOS ELETROELETRONICOS LTDA</b>                         | 08.418.331 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIMED CARUARU - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO</b>                        | 24.449.225 |           |               | <b>1</b> |
| UNIMED CARUARU                                                                |            |           |               |          |
| Recusa/mau atendimento                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAIS SEGUROS</b>                                                           | 13.345.540 |           |               | <b>1</b> |
| ESCADA PLANO DE GARANTIA VEICULAR LTDA                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LENILDO ARAÚJO CORRETOR DE IMÓVEIS</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>REAL VIAGENS E TURISMO</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PROVAR NEGOCIOS DE VAREJO LTDA.</b>                                  | 33.098.658 |           |               | <b>1</b> |
| FININVEST ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO                           |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRANCO PROMOÇÕES</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REDETREL</b>                                                         | 09.437.293 |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRUPO SCHAHIN</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| BANCO SCHAHIN                                                           |            |           |               |          |
| Crédito Consignado                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MJV DE SOUSA-SPORTS-ME</b>                                           | 05.914.358 |           |               | <b>1</b> |
| PORT SPORTS                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOVA ERA MOTOD COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA</b>                          |            |           |               | <b>1</b> |
| NOVA ERA MOTOD COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>A. S. DE SIQUEIRA JUNIOR - ME.</b>                                   | 10.587.901 |           |               | <b>1</b> |
| UNICELL                                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SOCIEDADE CULTURAL E EDUCACIONAL SANTA RITA DE CAS</b>               | 02.883.040 |           |               | <b>1</b> |
| FACULDADE SAO MIGUEL                                                    |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTAL TURISMO LTDA.</b>                                             | 32.705.949 |           |               | <b>1</b> |
| PONTAL TURISMO                                                          |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INTEL SEMICONDUTORES D BRASIL LTDA</b>                               | 57.286.247 |           |               | <b>1</b> |
| INTEL                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| SINDICATO DAS EMPRESAS DO COMERCIO E SERVICOS DO E                      | 03.575.146 |           |               | 1     |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 0         | 1             | 1     |
| COMPAQ                                                                  |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| CIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO                                          |            |           |               | 1     |
| EXTRA                                                                   |            |           |               |       |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                    |            | 0         | 1             | 1     |
| DL SMART TABLET                                                         |            |           |               | 1     |
| DL                                                                      |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1     |
| LENOXX SOUND                                                            |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1     |
| SEAGATE DO BRASIL                                                       |            |           |               | 1     |
| SEAGATE                                                                 |            |           |               |       |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)               |            | 0         | 1             | 1     |
| OLINDATEC COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA LTDA ME                        | 69.941.854 |           |               | 1     |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                        |            | 1         | 0             | 1     |
| TOYAMA DO BRASIL MÁQUINAS LTDA.                                         |            |           |               | 1     |
| TOYAMA DO BRASIL MÁQUINAS LTDA.                                         |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETROVAP COMÉRCIO E SERVIÇO LTDA-ME                                    |            |           |               | 1     |
| ELETROVAP                                                               |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 0         | 1             | 1     |
| WANDERLEY & COSTA LTDA                                                  | 41.019.423 |           |               | 1     |
| NOTEBOOK STORE                                                          |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1     |
| JOSÉ CLAUDIO DA CRUZ                                                    | 08.673.070 |           |               | 1     |
| ORKENE ELETRÔNICA                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>C. T. B. COMERCIAL TOBIAS BARRETO LTDA</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUNDOWN MOTOS</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| BRIO MOTOS                                                                     |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAFRA LEASING SA ARRENDAMENTO MERCANTIL</b>                                 | 62.063.177 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>REFORMADORA DE PNEUS JUAZEIRO LTDA</b>                                      | 16.484.776 |           |               | <b>1</b> |
| TYRESOLES DE JUAZEIRO                                                          |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ATLANTA TELEMARKETING</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGS REFRIGERAÇÃO</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IVANILDO MUNIZ DE MELO TELEVISORES-ME</b>                                   | 70.168.646 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRONICA CAPIBARIBE                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CEPEP - ESCOLA TÉCNICA</b>                                                  | 08.401.041 |           |               | <b>1</b> |
| CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM EDUCAÇÃO                                      |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HQ</b>                                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>S. MAIOR CONSTRUÇÕES LTDA</b>                                               | 07.661.854 |           |               | <b>1</b> |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TURBOFERTAS</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| TURBOFERTAS                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                       |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>TRÊS COMÉRCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA</b>                                      | 43.525.419 |           |               | <b>1</b> |
| EDITORA TRÊS                                                                  |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PREMIER SEGUROS</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CIA DE MENSAGEM</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| CIA DE MENSAGEM                                                               |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DUMONT SAAB DO BRASIL</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VENAX ELETRODOMESTICOS</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRIP LINHAS AEREAS</b>                                                     | 02.428.624 |           |               | <b>1</b> |
| TRIP                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BMB</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| BMB                                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FABRICA DE COLCHÃO ORTOBOM</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FACINTER</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| FACINTER                                                                      |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PONTOFRIO.COM COMÉRCIO ELETRÔNICO S/A</b>                                  | 09.358.108 |           |               | <b>1</b> |
| WWW.EXTRA.COM.BR                                                              |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO PARANÁ</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>P C BARBOSA MONTENEGRO COM E SERVIÇOS LTDA</b>        | 41.067.521 |           |               | <b>1</b> |
| RECYTONER CARTUCHOS RECICLÁVEIS                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS</b>                   | 40.841.728 |           |               | <b>1</b> |
| LASER ELETRO                                             |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BB CELL</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M M ESTETICA DO RECIFE LTDA</b>                       | 69.890.655 |           |               | <b>1</b> |
| STAUFFER BOA VIAGEM                                      |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>QUARTZ ELETRO</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| QUARTZ ELETRO                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REI DOS CARTUCHOS</b>                                 | 03.787.893 |           |               | <b>1</b> |
| REI DOS CARTUCHOS                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RECIFE PEDRAS</b>                                     | 02.808.205 |           |               | <b>1</b> |
| RECIFE PEDRAS                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MOVEIS KAPPSBERG LTDA</b>                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHOPPING CAR MULTI MARCAS CORRETORA E LOCADORA DE</b> | 08.044.939 |           |               | <b>1</b> |
| SHOPPING CAR MULTI MARCAS                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>B &amp; F EMPREENDIMENTOS DIGITAIS LTDA</b>           | 02.017.175 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEONE RANUNFO DE OLIVEIRA</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| AUTORZADA BOSCH                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| TANY                                                                             |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| HIPERCARD SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANC E INVEST S.A                               | 33.318.163 |           |               | 1     |
| Lançamento Não Reconhecido na Fatura                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| PLANETA ELETRO MAGAZINE                                                          | 12.764.024 |           |               | 1     |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| TECSERVI -SERVICOS TECNICOS AUTORIZADOS DO RECIFE LTDA - ME                      | 11.387.024 |           |               | 1     |
| TECSERVI                                                                         |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| ABIEZER SOARES DE AQUINO - ME                                                    | 03.730.308 |           |               | 1     |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) |            | 1         | 0             | 1     |
| CIA ITÁU DE CAPITALIZAÇÃO                                                        | 23.025.711 |           |               | 1     |
| Calculo do prêmio (seguros)                                                      |            | 0         | 1             | 1     |
| GMAC S/A                                                                         |            |           |               | 1     |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)               |            | 0         | 1             | 1     |
| MARISA LOJAS S.A                                                                 | 61.189.288 |           |               | 1     |
| MARISA                                                                           |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 0         | 1             | 1     |
| FACIL CONSULTORIA EM SERVICOS E VENDAS LTDA                                      | 06.354.772 |           |               | 1     |
| Produto causou danos materiais                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| LOJAS CEA MODAS                                                                  |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| SERGIO LUIZ REGIS BRAGA ME                                                       | 07.030.700 |           |               | 1     |
| MODALLI - MÓVEIS E DECORAÇÕES                                                    |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CASA PIO CALÇADOS LTDA</b>                                                    | 06.964.399 |           |               | <b>1</b> |
| CASA PIO CALÇADOS                                                                |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES S A EMBRATE</b>                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MJS COMERCIAL DE MOVEIS LTDA</b>                                              | 08.599.798 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS SUL MÓVEIS                                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VIA NORTE VEÍCULOS</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CRAZY GAMES</b>                                                               | 09.255.711 |           |               | <b>1</b> |
| CRAZY GAMES                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DROGATIM DROGARIAS LTDA</b>                                                   | 06.198.619 |           |               | <b>1</b> |
| DROGAVIVO                                                                        |            |           |               |          |
| Preço do produto/serviço                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CURSO PREPARATÓRIO PARA ESCOLAS MILITARES</b>                                 | 10.330.080 |           |               | <b>1</b> |
| CPEM                                                                             |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SONHO DE CASA MOVEIS PROJETADOS LTDA.</b>                                     | 06.296.400 |           |               | <b>1</b> |
| SONHODECASA                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>V.C - COMERCIO DE COMPONENTES ELETRONICOS E INSTRUMENTOS MUSICAIS LTDA ME</b> | 09.203.836 |           |               | <b>1</b> |
| V.C COMÉRCIO DE COMPONENTES ELETRÔNICOS                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELCOMA COMPONENTES E MATERIAIS ELETRONICOS LTDA</b>                           |            |           |               | <b>1</b> |
| ELCOMA                                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIMED NORTE NORDESTE, CONF. DAS SOC. DE TRAB. MÉD</b>                        | 09.237.009 |           |               | <b>1</b> |
| UNIMED NORTE NORDESTE                                                            |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                                         |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FELIPE CHAGAS DE ARRUDA</b>                          |            |           |               | <b>1</b> |
| FELIPE CHAGAS DE ARRUDA                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>M.S. GOMES GACUNDE ME</b>                            | 03.697.474 |           |               | <b>1</b> |
| ELETROMIL                                               |            |           |               |          |
| Desistência de consorcio                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>IMPERATRIZ CALÇADOS</b>                              | 69.951.879 |           |               | <b>1</b> |
|                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOSSA LOJA MÓVEIS E ELETRO</b>                       | 04.657.446 |           |               | <b>1</b> |
|                                                         |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>URANO BALANÇAS</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WUYANG MOTOS COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA LTDA</b> |            |           |               | <b>1</b> |
| ASIA MOTOS                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO PECUNIA S/A</b>                                | 60.850.229 |           |               | <b>1</b> |
| BANCO PECUNIA S/A                                       |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PRESSURE COMPRESSORES</b>                            | 03.339.170 |           |               | <b>1</b> |
| PRESSURE COMPRESSORES                                   |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HOTELZINHO GÊNIO</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| HOTELZINHO GÊNIO                                        |            |           |               |          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELENITA DE FREITAS RAMALHO BEZERRA</b>               | 07.163.779 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRODUCHA                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETROMÓVEIS CAMPOS</b>                              | 11.156.429 |           |               | <b>1</b> |
| ELETROMÓVEIS CAMPOS & CIA LTDA                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| MUNDIVIDEO ELETONICA LTDA ME                                                         | 02.114.229 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1     |
| J.R. COLCHÕES LTDA                                                                   | 02.905.437 |           |               | 1     |
| ORTOBOM                                                                              |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1     |
| SUZI IMÓVEIS                                                                         |            |           |               | 1     |
| SUZI IMÓVEIS                                                                         |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| EXPRESSO GUANABARA S/A                                                               | 41.550.112 |           |               | 1     |
| GUANABARA                                                                            |            |           |               |       |
| Roubo/furto                                                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| AMERICANAS.COM                                                                       |            |           |               | 1     |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1     |
| LUMINEX INDUSTRIA DE ARTEFATOS DE ALUMINIO                                           | 01.413.347 |           |               | 1     |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1     |
| LAÉRCIO FERNANDES-ESCRITÓRIO                                                         |            |           |               | 1     |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| AC NOVA IGUAÇU                                                                       |            |           |               | 1     |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 0         | 1             | 1     |
| COMERCIO DE TELEFONIA GUARARAPES LTDA - EPP                                          | 07.605.400 |           |               | 1     |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| SERVIÇO AUTORIZADO MULTIBRÁS                                                         | 12.257.062 |           |               | 1     |
| REFRIGERAÇÃO SABÓIA                                                                  |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| ASSURANT SEGURADORA                                                                  |            |           |               | 1     |
| ASSURANT                                                                             |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| REDESPLAN-ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO S/A                      | 05.885.935 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 0         | 1             | 1     |
| TRADIÇÃO MOVEIS E ELETRO                                                |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 0         | 1             | 1     |
| MERCADO PAGO                                                            |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 0         | 1             | 1     |
| NOVA ERA MOTOS COMERCIO E SERVIÇOS LTDA                                 | 09.420.238 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| CRV DISTRIBUIDORA E TELEMARKETING LTDA                                  | 12.122.567 |           |               | 1     |
| CRV PRODUTOS NATURAIS DO BRASIL                                         |            |           |               |       |
| Venda enganosa                                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| DISK ESQUADRAS                                                          |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 0         | 1             | 1     |
| SALTUS CALÇADOS E GRIFF                                                 |            |           |               | 1     |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1     |
| SCHAHIN                                                                 |            |           |               | 1     |
| Crédito Consignado                                                      |            | 1         | 0             | 1     |
| R E L REFRIGERAÇÕES                                                     |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 0         | 1             | 1     |
| NIPTEC CURSOS PROFISSIONALIZANTES                                       |            |           |               | 1     |
| NIPTEC                                                                  |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                |            | 0         | 1             | 1     |
| ASSIS E ALEIXO INFORMÁTICA LTDA                                         | 12.361.785 |           |               | 1     |
| CASA DO MICRO                                                           |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| REVISTA UP                                                                                                                                                       |            |           |               | 1     |
| REVISTA UP                                                                                                                                                       |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 0         | 1             | 1     |
| ECT - EMP. BRAS. DE CORREIS E TELEGRAFOS                                                                                                                         |            |           |               | 1     |
| AG: 32301456                                                                                                                                                     |            |           |               |       |
| Roubo/furto                                                                                                                                                      |            | 1         | 0             | 1     |
| ALIANÇA COLCHÕES                                                                                                                                                 |            |           |               | 1     |
| EUROSONO                                                                                                                                                         |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| LIRA & FILHOS CURSOS DE IDIOMAS E CIA LTDA                                                                                                                       | 04.344.690 |           |               | 1     |
| WIZARD                                                                                                                                                           |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                                                        |            | 1         | 0             | 1     |
| DINAMICA CURSOS LTDA-ME                                                                                                                                          | 13.219.294 |           |               | 1     |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| FACS SERVICOS EDUCACIONAIS S.A                                                                                                                                   | 13.526.884 |           |               | 1     |
| FACS                                                                                                                                                             |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                                                        |            | 1         | 0             | 1     |
| F DE OLIVEIRA TELEFONIA ME                                                                                                                                       | 12.903.765 |           |               | 1     |
| FJR ELETRONICOS                                                                                                                                                  |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| GORETTE DOCES E SALGADOS                                                                                                                                         |            |           |               | 1     |
| Ma prestação de serviço (recusa, mal atend., sonég. de mercadoria, venda casada, entrega dif. do pedido, balança e moedor de carne fora da vista do consumidor e |            | 1         | 0             | 1     |
| JTS COMERCIO DE VEICULOS LTDA                                                                                                                                    | 09.286.175 |           |               | 1     |
| JTS VEICULOS                                                                                                                                                     |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| FREVO CONSULTORIA                                                                                                                                                |            |           |               | 1     |
| PECHINCHA DA VEZ                                                                                                                                                 |            |           |               |       |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                                                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| ALDO & VIVICIUS CONFECCOES E ACESSORIOS LTDA ME                                                                                                                  | 11.054.823 |           |               | 1     |
| CAROLYNE BOUTIQUE                                                                                                                                                |            |           |               |       |
| Calculo de prestação em atraso                                                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>WEBJET LINHAS AEREAS S.A.</b>                   |            |           |               | <b>1</b> |
| WEBJET                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>URBAN WAVE</b>                                  | 07.382.116 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CARLOS ALBERTO FRASSON ME</b>                   | 68.934.108 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONTERRANEO MODAS</b>                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CEDER ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA</b>           |            |           |               | <b>1</b> |
| DYNACOM                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A G BORRACHAS E PNEUS RECAUCHUTADOS LTDA-ME</b> | 07.421.732 |           |               | <b>1</b> |
| REFORT PNEUS                                       |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>REMAX REALIZA</b>                               | 12.330.190 |           |               | <b>1</b> |
| REMAX                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONGERAL S/A SEGUROS E PREVIDENCIA</b>          | 33.608.308 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega de copia do contrato                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DAYSE S. DE OLIVEIRA - ME</b>                   | 10.768.696 |           |               | <b>1</b> |
| COMPUSERVE INFORMATICA                             |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>YÁZIGI</b>                                      | 69.969.335 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GAMA SAUDE</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| GAMA SAUDE                                         |            |           |               |          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)  |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                  | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>M GLORIA S MENEZES LTDA</b>                              | 00.962.702 |           |               | <b>1</b> |
| CASA VALERIA                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JONILMAH OLIVEIRA CASTRO</b>                             | 03.669.304 |           |               | <b>1</b> |
| INTEGRACAO DA CONSTRUCAO                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NOVADATA</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| NOVADATA                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MOTO MAIS LTDA</b>                                       | 03.051.412 |           |               | <b>1</b> |
| MOTO MAIS LTDA                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IRIO SILVA DOS REIS-ME</b>                               |            |           |               | <b>1</b> |
| PUBLIC OFFICE ED. DE LIVROS                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CALCADOS RAMARIM LTDA</b>                                | 88.104.328 |           |               | <b>1</b> |
|                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J &amp; F COMERCIO DE ELETRONICOS E INFORMATICA LTDA</b> | 10.578.412 |           |               | <b>1</b> |
|                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DI SANDRO</b>                                            | 69.922.060 |           |               | <b>1</b> |
| DI SANDRO                                                   |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETROGAMES</b>                                          | 09.487.470 |           |               | <b>1</b> |
|                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FATOR DIGITAL.NET</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                             |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ZMAX COMPUTADORES</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| ZMAX COMPUTADORES                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                         |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>YAMAHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCI LTDA</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
| YAMAHA ADMINISTRADORA DE CONSÓRCI LTDA                                     |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LABORATORIO DE PROTESE DENTARIA SIGISMUNDO LUIZ</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| LABORATORIO DE PROTESE DENTARIA<br>SIGISMUNDO LUIZ                         |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANTO ANTONIO IMOVEIS E REPRESENTAÇ-ES</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>KIPREÇO MÓVEIS E ELETRO E CONTRUÇÕES</b>                                | 01.384.203 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CENTRO DISTRIBUIDORA DA CONSTRUCAO LTDA</b>                             | 00.282.500 |           |               | <b>1</b> |
| COMERCIAL BATISTA                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RAIZEN COMBUSTIVEIS S/A</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ECLIPSE TRANSPORTES LTDA</b>                                            | 01.744.885 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TECJET CARTUCHOS</b>                                                    | 06.984.661 |           |               | <b>1</b> |
| TECJET CARTUCHOS                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>OPERADORA DE VIAGEM-MELHOR VIAGEM</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PENTASHOP - VOLKAN COMERCIO DE ELETRO ELETRONICOS</b>                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHALON COMERCIO E REPRESENTAÇÃO LTDA</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
| SHALON COMERCIO E REPRESENTAÇÃO LTDA                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| JVC                                        |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 1         | 0             | 1     |
| IZABELA SOARES FARIAS SANTOS ME            | 01.326.360 |           |               | 1     |
| Produto causou danos materiais             |            | 1         | 0             | 1     |
| MONTERRAZO COM E SERV LTDA                 |            |           |               | 1     |
| MONTERRAZO COM E SERV LTDA                 |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 1         | 0             | 1     |
| TEC TOY S.A                                | 22.770.366 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 1         | 0             | 1     |
| HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA                |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)    |            | 1         | 0             | 1     |
| BRITO AUTOMOVEI LTDA                       | 10.803.042 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 0         | 1             | 1     |
| BRASTEMP ELECTROLUX SERVIÇOS               |            |           |               | 1     |
| Produto causou danos materiais             |            | 0         | 1             | 1     |
| DELLART                                    | 10.428.914 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 0         | 1             | 1     |
| BANCO SAFRA S A                            | 58.160.789 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                         |            | 0         | 1             | 1     |
| DISPORT NORDESTE LTDA                      | 01.098.983 |           |               | 1     |
| ESPOSENDE CALÇADOS                         |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 1         | 0             | 1     |
| COLEGIO MODELO DO RECIFE LTDA              | 01.046.041 |           |               | 1     |
| COLEGIO MODELO DO RECIFE LTDA              |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos        |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ       | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|-------|
| UNIMED MACEIÓ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO                     | 12.442.737     |           |               | 1     |
| UNIMED MACEIÓ                                                    |                |           |               |       |
| Preço do produto/serviço                                         |                | 1         | 0             | 1     |
| ISAURA VERÍSSIMO CAVALCANTE                                      | 009.326.944-70 |           |               | 1     |
|                                                                  |                |           |               |       |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)     |                | 0         | 1             | 1     |
| JSC DA MOTA ASSESSORIA EMPRESARIAL ME                            |                |           |               | 1     |
| MOTA ASSESSORIA EMPRESARIAL                                      |                |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |                | 0         | 1             | 1     |
| PAULO LUCIANO RIBEIRO - ME                                       | 01.036.591     |           |               | 1     |
| VIDRACARIA GLOBO                                                 |                |           |               |       |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                 |                | 0         | 1             | 1     |
| JET CARTUCHOS IND E COM DE MATERIAL INFO LTDA                    | 10.666.267     |           |               | 1     |
|                                                                  |                |           |               |       |
| Produto causou danos materiais                                   |                | 1         | 0             | 1     |
| IBI PROMOTORA DE VENDAS LTDA.                                    | 74.481.201     |           |               | 1     |
|                                                                  |                |           |               |       |
| Preço do produto/serviço                                         |                | 1         | 0             | 1     |
| COSSE BRASIL 1 COMERCIO LTDA                                     | 09.367.042     |           |               | 1     |
| COSSE COUTURE                                                    |                |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |                | 0         | 1             | 1     |
| DIGITALCLICK INFORMÁTICA LTDA ME                                 | 03.894.769     |           |               | 1     |
| DIGITALCLICK                                                     |                |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |                | 0         | 1             | 1     |
| PERDIGÃO E PACHECO LTDA                                          | 04.105.382     |           |               | 1     |
| VIA MIA                                                          |                |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |                | 1         | 0             | 1     |
| MENEZES DINIZ VEICULOS LTDA                                      | 14.771.527     |           |               | 1     |
| MUNDIAL AUTOMOVEIS                                               |                |           |               |       |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |                | 0         | 1             | 1     |
| OFICINA ROCHEDO                                                  | 07.233.868     |           |               | 1     |
| OFICINA ROCHEDO                                                  |                |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |                | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>WISECASE INDUSTRIA E COMERCIO ELETRONICO LTDA.</b>            | 04.320.987 |           |               | <b>1</b> |
| MEOO                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAGIC TOYS</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>K. K. R. COMERCIO DE EQUIPAMENTOS LTDA ME</b>                 | 06.979.556 |           |               | <b>1</b> |
| K. K. R. COMERCIO DE EQUIPAMENTOS LTDA ME                        |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OLIVEIRA &amp; LOUREIRO LTDA.</b>                             | 02.151.285 |           |               | <b>1</b> |
| CASA OLIVEIRA                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO RODOBENS S.A.</b>                                       | 33.603.457 |           |               | <b>1</b> |
| BANCO RODOBENS                                                   |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>R C PINTO LTDA - ME</b>                                       | 11.577.160 |           |               | <b>1</b> |
| NOS QUATRO DESENVOLVIMENTO HUMANO                                |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CARLOS ONOFRE VENDAS E ALUGUEL DE EQUIPAMENTOS</b>            | 24.080.970 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRAUTEC</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| GT REFRIGERAÇÕES                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OTICA VISAO</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Vício do Produto                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BARATO MANIA</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRITÂNIA DO NORDESTE LTDA</b>                                 | 04.644.892 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| GM BOX                                                                           |            |           |               | 1     |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS EUROPA LTDA                                       | 25.777.392 |           |               | 1     |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| MOVEIS RUDNICK S A                                                               | 86.046.612 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| ELIERKIN & EMERSON LTDA ME                                                       | 07.330.838 |           |               | 1     |
| DUAS RODAS                                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| EXCLUSIVE                                                                        |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1     |
| OTICAS FLU LOOK                                                                  | 05.832.567 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| ASSUNRANT SOLUCIOTIONS                                                           |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| MILLENA MÓVEIS E ELETRO                                                          |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| JUNIOR AUTOMÓVEIS                                                                |            |           |               | 1     |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) |            | 1         | 0             | 1     |
| AMÉRICA SAÚDE                                                                    |            |           |               | 1     |
| AMÉRICA SAÚDE                                                                    |            |           |               |       |
| Não cumprimento à oferta                                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| CORRETORA ALMEIDA                                                                |            |           |               | 1     |
| CORRETORA ALMEIDA                                                                |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MESSIAS ALBUQUERQUE DE OLIVEIRA</b>                    | 08.579.001 |           |               | <b>1</b> |
| BRASTEMP SERVICOS                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PACAEMBU AUTOPEÇAS LTDA</b>                            | 61.295.473 |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RM MANUTENÇÃO E COMERCIO DE EQUIPAMENTOS LTDA</b>      | 11.472.100 |           |               | <b>1</b> |
| MULTI AGUAS COMERCIO DE FILTROS E PURIFICADORES           |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WARM MUSIC JBL-HAR</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>R C DE CARVALHO FERNANDES ME</b>                       | 07.553.287 |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>F S VASCONCELOS &amp; CIA LTDA</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINE LUIZA                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FRAEND</b>                                             | 11.037.998 |           |               | <b>1</b> |
| FRAEND CONSULTORIA, INSPEÇÃO E TREINAMENTO LTDA           |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AMERICANA PERSIANA</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| AMERICANA PERSIANAS                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ÁTILA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE ELETRODOMÉSTICOS LTDA</b> |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>REDECARD S.A</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRADIÇÃO MÓVEIS E ELETROS</b>                          |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MERCADINHO LEITE E AMORIM LTDA</b>                              | 09.308.170 |           |               | <b>1</b> |
| SUPERMERCADO IGUAÇU                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EVERALDO FERREIRA DE ARAUJO</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ONDULINE IND. DO BRASIL</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Venda enganosa                                                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ESPLANADA BRASIL S.A. LOJAS DE DEPARTAMENTOS</b>                | 10.238.042 |           |               | <b>1</b> |
| ESPLANADA BRASIL S.A. LOJAS DE DEPARTAMENTOS                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS DA MULHER</b>                                             | 11.685.359 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS DA MULHER                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRON</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| TRON                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONSORCIO NACIONAL SUZUKI MOTOS LTDA</b>                        |            |           |               | <b>1</b> |
| CONCESSIONÁRIA ZENILTON                                            |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDITORA ABRIL</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRANSVAL SERVICOS GERAIS E CONSERVACAO LIMITADA</b>             | 00.462.307 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>S.A DE CASTRO E SILVA COMERCIO DE MATERIAL HOSPITA</b>          | 12.117.148 |           |               | <b>1</b> |
| Danos pessoais ao consumidor                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OCTUM SOLUCOES DE INTERNET E CONSULTORIA LTDA</b>               | 08.163.525 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)   |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                            | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FRESNOMAQ IND. LTDA</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CEMAT</b>                                                          | 03.467.321 |           |               | <b>1</b> |
| CEMAT CENTRAIS ELÉTRICAS<br>MATOGROSSENSES S.A.                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALTO ASTRAL EDITORA</b>                                            | 46.157.905 |           |               | <b>1</b> |
| TOI - Termo de Ocorrência de Irregularidade                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>KABUM COMÉRCIO ELETRONICO</b>                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| KABUM CMÉRCIO ELETRONICO                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AMAZON PC IND. COM. MICROCOMPUTADORES LTDA</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| AMAZON PC                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CLAÇADOS AZALÉIA S.A.</b>                                          | 98.408.073 |           |               | <b>1</b> |
| DIJEAN                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GUIA EXPRESS COMERCIAL LTDA.</b>                                   | 07.067.425 |           |               | <b>1</b> |
| GUIA EXPRESS                                                          |            |           |               |          |
| Serviço em desacordo com norma/lei                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTOMOÇÃO E MANUTENÇÃO LTDA</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| ASD                                                                   |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TAMBORIL VEICULOS LTDA</b>                                         | 11.150.125 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ONZEX PRODUÇÕES</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| ONZEX PRODUÇÕES                                                       |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SEDNA ELETRODOMESTICOS TECNOLOGIA INDUSTRIAL E COMERCIAL LTDA.</b> | 04.208.347 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| BANCO ITAU S/A                                                                   | 60.701.190 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| JULIANO PEDROLLO VIEIRA                                                          |            |           |               | 1     |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) |            | 1         | 0             | 1     |
| CASA DO ALUMÍNIO                                                                 | 02.648.987 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| SUNSIX INDUSTRIA ELETRONICA LTDA                                                 | 07.971.626 |           |               | 1     |
| SUNSIX                                                                           |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 0         | 1             | 1     |
| MENNO EQUIPAMENTOS PARA ESCRITÓRIO LTDA                                          |            |           |               | 1     |
| MENNO EQUIPAMENTOS                                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| SÃO PAULO MÓVEIS E COLCHÕES                                                      |            |           |               | 1     |
| SÃO PAULO                                                                        |            |           |               |       |
| Produto causou danos materiais                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| MOVELARIA PAI E FILHO                                                            | 12.575.838 |           |               | 1     |
| MOVELARIA PAI E FILHO                                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1     |
| LOREN-SID LTDA                                                                   |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| PLUMATEX COLCHOES INDUSTRIAL LIMITADA                                            | 01.002.047 |           |               | 1     |
| PLUMATEX COLCHOES                                                                |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1     |
| CDI BRASIL INDUSTRIAL LTDA                                                       | 02.775.640 |           |               | 1     |
| EZPAC                                                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1     |
| COOPERATIVA DE TRABALHO DOS ODONTOLOGOS DO NORDESTE LTDA.                        | 03.869.574 |           |               | 1     |
| CLINICA ODONTOLOGICA ORTOCLIN                                                    |            |           |               |       |
| Negativa de Cobertura                                                            |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| CORREIOS                                                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONQUEST INFORMATICA LTDA</b>                                                                              | 04.020.610 |           |               | <b>1</b> |
| CONQUEST INFORMATICA                                                                                          |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>100% CRIANÇA</b>                                                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| 100% CRIANÇA                                                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESPOSENDE CALÇADOS LTDA</b>                                                                                | 11.024.262 |           |               | <b>1</b> |
| ESPOSENDE CALÇADOS                                                                                            |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HOTLINK INFORMATICA LTDA</b>                                                                               | 01.757.239 |           |               | <b>1</b> |
| HOTLINK                                                                                                       |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRAL DE CURSOS ESUDA</b>                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JCL INDUSTRIA E COMERCIO DO VESTUARIO LTDA EPP</b>                                                         | 00.226.754 |           |               | <b>1</b> |
| BACCHUS                                                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAXANGÁ VEÍCULOS LTDA</b>                                                                                  | 09.924.937 |           |               | <b>1</b> |
| CAXANGÁ VEÍCULOS                                                                                              |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRANSPORTES E SERVICOS ASTRO LTDA ME</b>                                                                   | 41.070.889 |           |               | <b>1</b> |
| ASTROTUR TURISMO                                                                                              |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO MÓVEIS E ELETRO</b>                                                                                 | 08.718.839 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ANDRÉ SILVA</b>                                                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| DAYS COMERCIO DE ELETRONICOS LTDA.                         | 07.995.662 |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| V W TRANSPORTE LTDA                                        | 10.669.322 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| MARIA DO CARMO MORAIS                                      | 03.326.883 |           |               | 1     |
| GRANITO CENTER                                             |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                   |            | 0         | 1             | 1     |
| SALGUEIRO TURISMO                                          | 11.967.858 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida/abusiva                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| FULL ELETRONICA SOM IMAGEM E INFORMATICA LTDA              | 08.438.055 |           |               | 1     |
| FULL ELETRONICA                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 0         | 1             | 1     |
| TATIANE ÓTICA                                              |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| HONEYWELL COMERCIO DE EQUIPAMENTOS LTDA                    | 02.413.629 |           |               | 1     |
| METROLOGIC                                                 |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1     |
| ALLIED ADVANCED TECLOGES LTDA                              | 04.416.818 |           |               | 1     |
| AAT                                                        |            |           |               |       |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)  |            | 0         | 1             | 1     |
| SUZY BIKE                                                  | 08.870.062 |           |               | 1     |
| SUZY BIKE                                                  |            |           |               |       |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)             |            | 1         | 0             | 1     |
| BANCO GE CAPITAL S/A                                       |            |           |               | 1     |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. |            | 0         | 1             | 1     |
| PERMOBILE MOVEIS                                           |            |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                 |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>DIMENSÃO</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| DIMENSÃO                                                                           |            |           |               |          |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ÓTICA JULIANA</b>                                                               | 06.331.572 |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA JULIANA                                                                      |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DAFITI.COM.BR</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGUIA PISCINAS</b>                                                              | 01.804.494 |           |               | <b>1</b> |
| AGUIA PISCINAS                                                                     |            |           |               |          |
| Peso/volume/quantidade/tamanho                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HOTEL BARRA DE SIRINHAÉM</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CELTA</b>                                                                       | 01.687.734 |           |               | <b>1</b> |
| CELTA                                                                              |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONDAINE</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GRUPO GÊNESE DE ENSINO</b>                                                      | 01.934.404 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VISA</b>                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MY HAIR COSMÉTICOS</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| MY HAIR COSMÉTICS                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CENTRO EDUCACIONAL DE IDIOMAS LTDA</b>                                          | 14.050.523 |           |               | <b>1</b> |
| UNITED                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                 |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas   | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LAVOR</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| LAVOR                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESKIMADEIRA COMERCIO E INDUSTRIA LTDA</b> |            |           |               | <b>1</b> |
| ROCHA MATERIAL DE CONSTRUÇÃO                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MORADA DA PAZ</b>                         | 04.811.849 |           |               | <b>1</b> |
| CEMITERIO MORADA DA PAZ                      |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RAFAELLA LIMA MESTRE</b>                  |            |           |               | <b>1</b> |
| ELETROTEC                                    |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSISTENCIA TECNICA CONFIANÇA</b>         |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IT2B TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA</b>       |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATACADO DOS PRESENTES LTDA</b>            |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLCHOFLEX COLCHÕES E ACESSÓRIOS</b>      |            |           |               | <b>1</b> |
| COLCHOFLEX COLCHÕES E ACESSÓRIOS             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ZTE MOBILE</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JA COMERCIO DE MOVEIS LTDA - ME</b>       | 14.238.993 |           |               | <b>1</b> |
| GRIFFE INTERIORES                            |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LIVRARIA CULTURA S/A</b>                  | 62.410.352 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue incompleto                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ELVINA MARIA CAETANO MONTEIRO</b>                             | 09.661.305 |           |               | <b>1</b> |
| ANDARELLA                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EQUIPA LOJA HOZANA</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| EQUIPA LOJA HOZANA                                               |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FILISERVICE BALANÇAS E MÁQUINAS LTDA</b>                      |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FERRIERA COSTA E CIA LTDA</b>                                 | 10.230.480 |           |               | <b>1</b> |
| FERREIRA COSTA                                                   |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COOPERARIVA GUARARAPES</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega de copia do contrato                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GOLDEN TEC</b>                                                | 07.272.825 |           |               | <b>1</b> |
| GOLDEN TEC                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDITORA 3</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| EDITORA 3                                                        |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>R.A. SILVA JUNIOR</b>                                         | 04.829.355 |           |               | <b>1</b> |
| JR. EQUIPADORA                                                   |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VALDY MÓVEIS</b>                                              | 05.874.906 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA</b>              |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOVA ERA MOTOS COMERCIO E SERVICOS LTDA</b>                   |            |           |               | <b>1</b> |
| NOVA ERA MOTOS                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SOCIEDADE COMERCIAL E IMPORTADORA HERMES S.A</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WARM (BRASIL) ASSESSORIA TECNICA DE COBRANCA LTDA.</b>                            | 02.043.036 |           |               | <b>1</b> |
| WARM                                                                                 |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CORREIOS</b>                                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| CORREIOS                                                                             |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>M. MARLUCE DA ROCHA - ME</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| PAJEU COMERCIO E REPRESENTAÇÕES                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MISTER PÃO IND. E COM. DE ALIMENTOS</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MASTER ELETRÔNICA DE BRINQUESDOS LTDA</b>                                         | 40.841.728 |           |               | <b>1</b> |
| LASER ELETRO                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CREDIT CASH ASSESSORIA FINANCEIRA</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| CREDIT CASH ASSESSORIA FINANCEIRA                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOCIEDADE BENEFICENTE AMOR E TRABALHO</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SONY ELETRONICA ASSITÊNCIA TECNICA</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEGA CELL</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| MEGA CELL                                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERFAX COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.</b>                                            | 08.665.184 |           |               | <b>1</b> |
| SUPERFAX                                                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MOTA HONDA DA AMAZONIA LTDA</b>            | 04.337.168 |           |               | <b>1</b> |
| HONDA                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ERNANDO VIEIRA SANDES</b>                  | 14.724.751 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRONICA TV CORES                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>L. CORREIA DE MOURA CAMPELO - ME</b>       | 69.966.703 |           |               | <b>1</b> |
| BABY & CIA                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARILIA ELETROMOVEIS LTDA-ME</b>           | 03.867.622 |           |               | <b>1</b> |
| MARILIA ELETROMOVEIS                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DISCOVERY CELL</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PALLADIUM</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DANIELLE BARBOSA DA SILVA</b>              | 11.304.412 |           |               | <b>1</b> |
| SOLUÇÕES EM TI EXPERT                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M.AGOSTINI S/A</b>                         | 30.055.933 |           |               | <b>1</b> |
| ALADDIN                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GJ NET PROVEDOR DE INTERNET</b>            |            |           |               | <b>1</b> |
| GJ NET                                        |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATLAS IND. E COM. DE MAQ. E ACESS. S/A</b> | 35.712.058 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ARMAZEM CORAL</b>                          | 11.623.188 |           |               | <b>1</b> |
| ARMAZEM CORAL                                 |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| STELYTA MAGAZINE                                                   |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| RIQUENA NETO & CIA LTDA                                            | 08.382.929 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1     |
| UDENIO DO BRASIL IMPORTADORA E EXPORTADORA                         | 09.043.879 |           |               | 1     |
| NIKON                                                              |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1     |
| BARTO ELETRONICA LTDA                                              | 10.825.008 |           |               | 1     |
| B MUSIC                                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1     |
| PREMI SHOP                                                         |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 1             | 1     |
| MODALLI COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA                                    | 07.155.996 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1     |
| EDITORIA ESCALA LTDA                                               | 67.526.301 |           |               | 1     |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                     |            | 1         | 0             | 1     |
| VOOTUR TURISMO LTDA - ME                                           | 04.389.994 |           |               | 1     |
| VOOTUR                                                             |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| ALIADA JOIAS                                                       | 03.885.338 |           |               | 1     |
| ALIADA JOIAS                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1     |
| VARDA COMERCIAL LTDA                                               | 05.160.404 |           |               | 1     |
| ALIADA JOIAS                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1     |
| GRUPO DE COMUNICACAO TRES S/A                                      | 49.362.411 |           |               | 1     |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CLOCKS LTDA</b>                                                         | 11.356.367 |           |               | <b>1</b> |
| FOTOTICA                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>R. VALOIS CONTRUÇÕES E INCORPORAÇÕES LTDA</b>                           | 04.248.790 |           |               | <b>1</b> |
| R. VALOIS CONTRUÇÕES E INCORPORAÇÕES LTDA                                  |            |           |               |          |
| Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S/A</b>                                     | 07.237.373 |           |               | <b>1</b> |
| BANCO DO NORDESTE                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLEGIO SALESIANO SAGRADO CORACAO</b>                                   | 10.819.035 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEOM DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| OFERTONE.COM                                                               |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DS-COMÉRCIO E SERVIÇOS DE REFRIGERAÇÃO LTDA</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| INSTAC                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ZANC ASSESSORIA NACIONAL DE COBRANCA LTDA</b>                           | 04.820.805 |           |               | <b>1</b> |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EVOLUTECH COMERCIO E SERVICO LTDA</b>                                   | 05.654.191 |           |               | <b>1</b> |
| EVOLUTECH                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONSTRUTORA TENDA</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAKITEL SERRALHERIA LTDA ME</b>                                         | 10.464.077 |           |               | <b>1</b> |
| MAKITEL                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LAN AIRLINES S/A</b>                                                    | 33.937.681 |           |               | <b>1</b> |
| LAN AIRLINES                                                               |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ELETROGÁS SERVIÇOS</b>                                                                                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| ELETROGÁS SERVIÇOS                                                                                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DANTE GREGNANIN ADVOGADOS</b>                                                                                                                                 | 55.708.994 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALEGRIA FESTA &amp; EVENTOS</b>                                                                                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                                                                                  |            |           |               |          |
| Ma prestação de serviço (recusa, mal atend., soneg. de mercadoria, venda casada, entrega dif. do pedido, balança e moedor de carne fora da vista do consumidor e |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARIA ROZANE ROSSITER CABRAL ILIVEIRA E SA</b>                                                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| LOJA IMPERDÍVEL                                                                                                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DI SANTINI</b>                                                                                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BANCO SCHAHIN S.A</b>                                                                                                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| BANCO SCHAHIN S.A                                                                                                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VIA PLAN</b>                                                                                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| BURGOS REP COMERCIO E APRESENTAÇÕES LTDA                                                                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WILLIAM MÓVEIS</b>                                                                                                                                            | 04.642.589 |           |               | <b>1</b> |
| WILLIAM MÓVEIS                                                                                                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TRANSPORTES BIANO LTDA.</b>                                                                                                                                   | 93.937.035 |           |               | <b>1</b> |
| TRANSPORTES BIANO                                                                                                                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JANELUM</b>                                                                                                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| JANELUM                                                                                                                                                          |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>90 GRAUS ADVENTURE</b>                                                                                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| 90 GRAUS ADVENTURE                                                                                                                                               |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>NE ESTACIONAMENTOS LTDA</b>                                                 | 05.859.899 |           |               | <b>1</b> |
| NE PARK                                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FAREC</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| FAREC                                                                          |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GOORILA E SOLUÇÕES EM INTERNET LTDA.</b>                                    | 07.402.393 |           |               | <b>1</b> |
| GOORILA.COM.BR                                                                 |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOTOPARTS</b>                                                               | 10.835.882 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAURO S. DA SILVA - ME</b>                                                  | 07.555.312 |           |               | <b>1</b> |
| AREIAS MOTOS PECAS                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MPL CALÇADOS LTDA ME</b>                                                    | 10.573.164 |           |               | <b>1</b> |
| CIA DO PE                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>THERMOSOFT</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OSTER</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| OSTER                                                                          |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOSE ALVES DE OLIVEIRA ELETRONICA ME</b>                                    | 12.795.340 |           |               | <b>1</b> |
| ALVES ELETRONICA                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>QUALITA MOVEIS</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| QUALITA MOVEIS                                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PALMAR ELETRO REFRIGERAÇÃO</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| PALMAR ELETRO REFRIGERAÇÃO                                                     |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SÃO PAULO CONFECÇÕES LTDA</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| A CEGONHA                                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TVMED</b>                                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| TVMED                                                                                |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WATER PARK DO NORDESTE</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VALDOMIRO VIEIRA DOS SANTOS FILHO</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| MIRANDA IMPORTADOS                                                                   |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MERCOPEL COMERCIAL DISTRIBUIDORA LTDA.</b>                                        | 03.257.699 |           |               | <b>1</b> |
| GA.MA ITALY                                                                          |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LS DE LIRA ELETRÔNICA</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| LS DE LIRA ELETRÔNICA                                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASB S/A CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO</b>                                  | 59.987.370 |           |               | <b>1</b> |
| CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo.                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARISOL SERVIÇOS OTICOS</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMERCIAL DE CONSTRUCAO MATA NORTE LTDA</b>                                       | 08.707.174 |           |               | <b>1</b> |
| COMERCIAL MATA NORTE                                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOARES E NUNES LTDA ME</b>                                                        | 12.013.037 |           |               | <b>1</b> |
| SANTASEG                                                                             |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HDI SEGUROS S.A</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| HDI SEGUROS                                                                          |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>TOKE E CRIE - COMERCIO IMPORTACAO EXPORTACAO LTDA.</b>          | 03.372.258 |           |               | <b>1</b> |
| TOKE E CRIE - COMERCIO IMPORTACAO<br>EXPORTACAO LTDA.              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONDOMINIO EDIFICIO THARLA</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| CONDOMINIO EDIFICIO THARLA                                         |            |           |               |          |
| CET – Não fornecimento de planilha de cálculo / Recusa de cálculo. |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PASSARELA MODAS LTDA</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| PASSARELA.COM                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RECONFLEX</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EFFA MOTORS</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GIVANILDO DOS SANTOS SOARES - ME</b>                            | 11.304.877 |           |               | <b>1</b> |
| RESGATE LIVROS                                                     |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PERFIL FOTO JORNALISMO</b>                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| PERFIL FOTO JORNALISMO                                             |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TUB FORM</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| TUB FORM                                                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SÁ</b>                  | 34.075.739 |           |               | <b>1</b> |
| ESTACIO                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AFFINITÁ COM. E SERV. DE MÓVEIS PLANEJADOS LTDA</b>             | 07.361.217 |           |               | <b>1</b> |
| AFFINITÁ COM. E SERV. DE MÓVEIS PLANEJADOS<br>LTDA                 |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASA LUX OTICA SOCIEDADE COMERCIAL LTDA</b>                     | 10.790.053 |           |               | <b>1</b> |
| CASA LUX                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BYKE NORTE LTDA - ME</b>                                                          | 02.624.727 |           |               | <b>1</b> |
| BYKE NORTE LTDA - ME                                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>KONESUL MARKETING &amp; SALES LTDA</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| KONESUL MARKETING & SALES LTDA                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIA MARTE</b>                                                                     | 88.887.021 |           |               | <b>1</b> |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>S. DE S. VICENTE ARTIGOS MEDICOS E ORTOPEDICOS - M</b>                            | 11.190.358 |           |               | <b>1</b> |
| FISIOMEDIC COMERCIO PRODUTOS MEDICOS E FISIOTERAPI                                   |            |           |               |          |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DANIELLE DE OLIVEIRA DOS SANTOS - ME</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| OLIVEIRASHOP                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>S. M. S. DA ROCHA - ME.</b>                                                       | 05.291.900 |           |               | <b>1</b> |
| UNICELL                                                                              |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>L.S. DE LIRA ELETRÔNICA</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| DIGITAL CENTER                                                                       |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PAC - ADMINISTRACAO DE CREDITOS LTDA</b>                                          | 03.052.874 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PESQUEIRA MÓVEIS</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VILA NOVA COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA</b>                                          | 08.394.757 |           |               | <b>1</b> |
| MERCADO VILA NOVA                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança de taxa indevida (couvert, 10%, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIMED CAMPO GRANDE/ MS</b>                                                       | 03.315.918 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                 |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ÓTICAS MORUMBY LTDA</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| NEW ÓTICA                                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARMAZEM CORAL LTDA</b>                                                            | 11.623.188 |           |               | <b>1</b> |
| ARMAZEM CORAL LTDA                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAGAZINE LUIZA SA</b>                                                             | 47.960.950 |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINE LUIZA                                                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>APROVEL</b>                                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CASADEBE COMERCIO DE MOVEIS LTDA. EPP</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| CASADEBE COMERCIO DE MOVEIS LTDA. EPP                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VISUAL MIDIA</b>                                                                  | 08.842.632 |           |               | <b>1</b> |
| MULTIMIDIA CURSOS                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BLUE MOON</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEADERSHIP COMÉRCIO E IMPORTAÇÃO LTDA</b>                                         | 40.264.616 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HI FI INFORMATICA LTDA</b>                                                        | 24.553.349 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MM SUL REFRIGERAÇÃO</b>                                                           | 13.593.651 |           |               | <b>1</b> |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BEZERRA LEITE EMPREENDIMENTOS LTDA</b>                                            | 41.088.196 |           |               | <b>1</b> |
| Qualidade da construção (vícios, defeitos, vazamentos, impermeabilização, etc.)      |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| NOVA ARTE PERSIANAS                                                                  | 09.397.824 |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1     |
| TREND FAIRS                                                                          |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL                                                          | 93.209.765 |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| LOJAS MELL                                                                           |            |           |               | 1     |
| ELETRODOMÉSTICOS                                                                     |            |           |               |       |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |            | 0         | 1             | 1     |
| CARTÓRIO 6 TABELÃO DE PROTESTO DE LETRAS E TITULO                                    |            |           |               | 1     |
| Não comunicação de negativacao                                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRO REFRIGERAÇÃO SERVIÇOS E PEÇAS LTDA                                            |            |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| PEPLASTIC IND. E COM. DE PLASTICOS LTDA                                              | 50.582.394 |           |               | 1     |
| RANDAY                                                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| EXATA PUBLICIDADE E ASSESORIA DE COBRANÇA LTDA                                       | 14.892.173 |           |               | 1     |
| EXATA                                                                                |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| PAULO HENRIQUE FRANCISCO DOS SANTOS CAMARA                                           | 14.109.289 |           |               | 1     |
| PH ELETRONICOS                                                                       |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| LOJAS AMERICANAS SA                                                                  | 33.014.556 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| JANDILSON SEVERO HONORATO                                                            |            |           |               | 1     |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CONSTRUBENS</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| CONSTRUBENS                                                                          |            |           |               |          |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AMERICANA PERSIANA</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| AMERICANA PERSIANA                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MILAN LEILOES</b>                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| MILAN LEILOES                                                                        |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LINA VANESSA DIOGO NUNES-ME</b>                                                   | 02.530.051 |           |               | <b>1</b> |
| LINA CONFECÇOES                                                                      |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WWW.TROPADACIDADE.COM.BR</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| TROPA DA CIDADE                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FIRESTONE</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| FIRESTONE                                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANTISTA MICROS-ASSISTENCIA TECNICA E COMERCIO DE</b>                             |            |           |               | <b>1</b> |
| ASSISTENCIA TECNICA - SANTISTA MICROS                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>P.S BARBOSA PUBLICAÇÕES - ME</b>                                                  | 13.015.933 |           |               | <b>1</b> |
| AMERICA PUBLICAÇÕES                                                                  |            |           |               |          |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTOFRANCE COMERCIO E SERVIÇOS LTDA</b>                                           | 70.176.516 |           |               | <b>1</b> |
| CITROEN FELICITE/PE                                                                  |            |           |               |          |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>A1 SOLUÇÕES EM RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO LTDA.</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| A1 SOLUÇÕES EM RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO LTDA.                                          |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VLE EDITORA E DISTRIBUIDORA LTDA</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| VLE EDITORA E DISTRIBUIDORA LTDA                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EMBRATEL</b>                                                                      | 33.530.486 |           |               | <b>1</b> |
| EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICACOES<br>S A EMBRATE                                |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRAZIL TV SHOP</b>                                                                | 04.312.136 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FM MARCELINO FERRO E ALUÍNIO &amp; CONSTRUÇÃO</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOSEFA MARIA SILVA CAT. ME</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| HERMES DISTRIBUIDORA                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LW ELETROMOVEIS</b>                                                               | 40.856.999 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSOCIAÇÃO DE POUPANÇA E EMPRÉSTIMO - POUPEX</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| POUPEX                                                                               |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JOSE FELIX ARAUJO SANTOS</b>                                                      | 07.381.037 |           |               | <b>1</b> |
| JOSE FELIX DE ARAUJO SANTOS                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IEDA GOMES &amp; CIA LTDA</b>                                                     | 03.721.272 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARTECELOS MARCENARIA &amp; RENOVADORA DE ESTOFADOS</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| ARTECELOS                                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALMA NUA CONFECÇÕES LTDA</b>                                                      | 00.360.993 |           |               | <b>1</b> |
| ALMA NUA                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TECNOGRES REVESTIMENTO CERÂMICO LTDA</b>                                          | 04.390.556 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ       | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SONHO DE CASA</b>                                                                 | 06.296.400     |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASA ALEXANDRE</b>                                                                |                |           |               | <b>1</b> |
| CASA ALEXANDRE                                                                       |                |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOGNET COMERCIO E TECNOLOGIA LTDA - ME</b>                                        | 06.814.684     |           |               | <b>1</b> |
| LOGNET                                                                               |                |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>VESTCON EDITORA LTDA</b>                                                          |                |           |               | <b>1</b> |
| VESTCON EDITORA LTDA                                                                 |                |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                                                 |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>OITO GRAUS COMÉRCIO LTDA</b>                                                      | 35.615.582     |           |               | <b>1</b> |
| BALI                                                                                 |                |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>TELELISTAS.NET CNPJ 02956234/0001-32</b>                                          |                |           |               | <b>1</b> |
| TELELISTAS.NET                                                                       |                |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARIANA DOCES E SALGADOS</b>                                                      | 974.934.304-20 |           |               | <b>1</b> |
| MARIANA DOCES E SALGADOS                                                             |                |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>OTICAS MORUMBY LTDA</b>                                                           | 02.155.520     |           |               | <b>1</b> |
| OTICAS MORUMBY LTDA                                                                  |                |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>VOOTUR TURISMO</b>                                                                |                |           |               | <b>1</b> |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>M.C.SOARES DE CARVALHO</b>                                                        | 06.232.084     |           |               | <b>1</b> |
| ZAFFIRO                                                                              |                |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>CERTO INFORMATICA</b>                                                             |                |           |               | <b>1</b> |
| CERTO INFORMATICA                                                                    |                |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |                | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>UNICARD BANCO MULTIPLO S.A</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| UNICARD BANCO MULTIPLO S.A                                               |            |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ITAUCARD</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                          |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FAST SHOP COMERCIAL LTDA.</b>                                         | 43.708.379 |           |               | <b>1</b> |
| FAST SHOP COMERCIAL LTDA.                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BK &amp; INFORMÁTICA</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| BK & INFORMÁTICA                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ANDREIA SILVA DE MELO - ME</b>                                        | 07.886.064 |           |               | <b>1</b> |
| PC - INFORMATICA                                                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VAMOL INDÚSTRIA E COMÉRCIO MÓVEIS</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EDITORA RIDEEL</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| RIDEEL                                                                   |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARIA BERNADETE BEZERRA</b>                                           | 00.216.759 |           |               | <b>1</b> |
| OTICA JESSÉ                                                              |            |           |               |          |
| Erro na elaboração de formula/produto em desacordo com a formula receita |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTO DE PROMOÇÃO</b>                                                 | 06.030.453 |           |               | <b>1</b> |
| PONTO DE PROMOÇÃO                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PREPARA CURSOS PROFISSIONALIZANTES</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
| PREPARA                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JANELAX PORTAS E JANELAS LTDA</b>                                     | 02.160.514 |           |               | <b>1</b> |
| JANELAX PORTAS E JANELAS LTDA                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CALÇADAS MSP COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA</b>           | 11.285.770 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CREDCARD</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| CITIBANK                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>METALURGICA LG</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HONDA DO BRASIL</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| HONDA DO BRASIL                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ACADEMIA INFANTIL ROSI LTDA.</b>                       | 10.611.606 |           |               | <b>1</b> |
| CRIATIVA BABY                                             |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELECTROLUX DO BRASIL S.A.</b>                          |            |           |               | <b>1</b> |
| ELECTROLUX                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SW REFRIGERAÇÃO LTDA ME</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PARK &amp; HOTEL FAZENDA DO VALLE</b>                  |            |           |               | <b>1</b> |
| PARQUE AQUÁTICO VALE DO CONDE                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOSSO LAR</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WMS SUPERMERCADOS DO BRASIL</b>                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>YURI YVES GALVÃO TORRES ME</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| UVA                                                                                                      |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                |            | 1         | 0             | 1     |
| GE MONEY SUPER CARD                                                                                      |            |           |               | 1     |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                  |            | 0         | 1             | 1     |
| INSTITUTO MANTENEDOR DE ENSINO SUPERIOR DA BAHIA                                                         | 04.670.333 |           |               | 1     |
| IMES                                                                                                     |            |           |               |       |
| SAC – Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança) |            | 0         | 1             | 1     |
| PLUSTEC COMPUTADORES LTDA ME                                                                             | 08.790.068 |           |               | 1     |
| PLUSTEC COMPUTADORES                                                                                     |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| AGP TECNOLOGIA EM INFORMÁTICA LTDA                                                                       |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| IVANILDO SEBASTIAO FELIX ME                                                                              | 04.928.729 |           |               | 1     |
| OFFICINA DOS BRINQUEDOS                                                                                  |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| TECSEG LTDA                                                                                              | 07.824.230 |           |               | 1     |
| TECSEG LTDA                                                                                              |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                  |            | 0         | 1             | 1     |
| MARCEN´ART                                                                                               |            |           |               | 1     |
| MACEN´ART                                                                                                |            |           |               |       |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                     |            | 0         | 1             | 1     |
| AV MEIRA NETO VEICULOS                                                                                   | 11.927.559 |           |               | 1     |
| LIDER VEICULO-SUCCESSO MULTIMARCAS                                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                      |            | 0         | 1             | 1     |
| ELETROCELL                                                                                               | 11.842.711 |           |               | 1     |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| BP53 IMPORT CAR                                                                                          | 00.179.322 |           |               | 1     |
| BP53 IMPORT CAR                                                                                          |            |           |               |       |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                        |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>TOTALINE</b>                                                                         | 02.465.299 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VOTORANTIM ASSET MANAGEMENT DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIARIOS LTDA.</b> | 03.384.738 |           |               | <b>1</b> |
| Crédito Consignado                                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PUMA SPORTS LTDA</b>                                                                 | 05.406.034 |           |               | <b>1</b> |
| PUMA                                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EKT LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA</b>                                                  | 09.294.944 |           |               | <b>1</b> |
| LOJA DE DEPARTAMENTOS OU MAGAZINES                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTOESPAÇO</b>                                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| AUTOESPAÇO                                                                              |            |           |               |          |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAGAZINE PNEUS LTDA</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JORPAU MÓVEIS LTDA</b>                                                               | 09.578.002 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RODRIGO MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| RODRIGO MÓVEIS E ELETRODOMÉSTICOS                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CEZAR ESTOFADOS</b>                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMERCIO E INDUSTRIA DE MOVEIS LTDA</b>                                              | 36.398.527 |           |               | <b>1</b> |
| CIMOL                                                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FEDERAL SEGUROS</b>                                                                  | 33.928.219 |           |               | <b>1</b> |
| FEDERAL SEGUROS                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>AUTO ESCOLA SAEPE - CFC UNIAO</b>                                          | 03.516.255 |           |               | <b>1</b> |
| AUTO ESCOLA SAEPE - CFC UNIAO                                                 |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLUBE URBANO SERVIÇOS DIGITAIS LTDA</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PERFIL INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA</b>                             | 04.213.838 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>O REI DO PISO COMERCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA</b>                           | 11.289.164 |           |               | <b>1</b> |
| O REI DO PISO                                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTER RECIFE</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| MASTER RECIFE                                                                 |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PAN JULI LTDA ME</b>                                                       | 40.868.838 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CTB COMERCIAL TOBIAS BARRETO LTDA</b>                                      | 09.924.986 |           |               | <b>1</b> |
| SODIPECAS                                                                     |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TROCÃO</b>                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ÓTICA</b>                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA VERSÁTIL TALISMÃ                                                        |            |           |               |          |
| Produto danificado/enferrujado/inadequado/mal armazenado                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VIDEO TECNICA ELETRONICA LTDA</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| VIDEO TECNICA ELETRONICA LTDA                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>INTELLINOTE LTDA</b>                                                       | 03.563.214 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>GALETUS CAXANGA RESTAURANTE LTDA</b>                                       | 11.744.493 |           |               | <b>1</b> |
| CHURRASCARIA E PIZZARIA GALETUS                                               |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INSTAC AR CONDICIONADO</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ROBERTO LUIZ PESSOA DE SOUZA CAÇA E PESCA</b>                              | 11.096.857 |           |               | <b>1</b> |
| CRUZADOR DOS MARES                                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALFANI COMÉRCIO LTDA</b>                                                   | 02.524.216 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS CATTAN                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>REFRIGERAÇÕES SABOIA</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELSHADAI MOTO PEÇAS</b>                                                    | 08.674.565 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IPANEMA</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| IPANEMA MÓVEIS E COLCHÕES                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>F S VASCONCELOS E CIA LTDA</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINELUIZA                                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IDEAL MÓVEIS</b>                                                           | 15.316.662 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TIAGO REFRIGERAÇÃO</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CRIST CONFECÇÕES</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| CRIST CONFECÇÕES                                                              |            |           |               |          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CARLOS PEÇAS E SERVIÇOS</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIVERSAL VEICULOS LTDA</b>                                     | 11.960.689 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTENCIA TECNICA ELETROLUX SERVIÇO</b>                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J.F. ALVES INFORMÁTICA</b>                                      | 08.717.920 |           |               | <b>1</b> |
| JF INFORMÁTICA                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESQUINA DOS PRESENTES</b>                                       | 05.316.148 |           |               | <b>1</b> |
| ESQUINA DOS PRESENTES                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PANAMERICANAS COMÉRCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS</b>          | 13.420.357 |           |               | <b>1</b> |
| PANAMERICANAS                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>J WELLINGTON C MACIEL</b>                                       | 40.856.999 |           |               | <b>1</b> |
| LW ELETRO                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MD PLACAS</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| MD PLACAS                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>POSITIVO</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E S MACHADO ME</b>                                              | 70.087.994 |           |               | <b>1</b> |
| CCE SERVIÇO AUTORIZADO                                             |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PHILIPS DO BRASIL LTDA</b>                                      | 61.086.336 |           |               | <b>1</b> |
| PHILIPS                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                          |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MUNDIAL MOTO</b>                                                           | 08.402.076 |           |               | <b>1</b> |
| MUNDIAL MOTO COM. E SER. DE MOTOCICLISTAS LTDA                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO TOYOTA DO BRASIL</b>                                                 | 02.977.348 |           |               | <b>1</b> |
| BANCO TOYOTA DO BRASIL                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SUBMARINO</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INFORM SYSTEM SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CREDITO NACI</b>                     | 06.866.893 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEILTON LIMA SILVA</b>                                                     | 10.806.133 |           |               | <b>1</b> |
| SHOES PREMIUM                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BENIZA SOUZA ALEXANDRE PEÇAS ME</b>                                        | 08.881.024 |           |               | <b>1</b> |
| CONCORDIA SERVICE                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ESPAÇO VÁLORE EVENTOS E RECEPÇÕES LTDA</b>                                 | 08.610.857 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AROUCHA E CASTRO LTDA</b>                                                  | 11.928.683 |           |               | <b>1</b> |
| IDAJ DIGITAL                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PARAISO FESTAS LTDA</b>                                                    | 02.461.471 |           |               | <b>1</b> |
| PARAISO FESTAS                                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRANSPORTADORA DEU DAS MUDANÇAS LTDA</b>                                   | 68.817.188 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BLACK &amp; DECKER 1995 PENSION SCHEME - CITIBANK DTVM SA</b>              | 08.330.295 |           |               | <b>1</b> |
| BLACK&DECKER                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>COMERCIAL ANTEC LTDA ME</b>                                                       | 24.262.727 |           |               | <b>1</b> |
| ANTEC                                                                                |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOLANGE TEIXEIRA GURGEL ME</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FUNDACAO HABITACIONAL DO EXERCITO - FHE</b>                                       | 00.643.742 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>W C DA SILVA</b>                                                                  | 10.782.345 |           |               | <b>1</b> |
| W C DA SILVA                                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BOX VEICULOS</b>                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>STR COMERCIAL LTDA</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JLM FACTORING FOMENTO MERCANTIL LTDA</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| FASCINIO                                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA                                                |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETROTEC</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| ELETROTEC                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BABY EXPRESS</b>                                                                  | 10.212.044 |           |               | <b>1</b> |
| BABY EXPRESS                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MP ASSISTÊNCIA TÉCNICA</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| MP                                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BRASTURINVEST INVESTIMENTOS TURISTICOS S/A</b>        | 03.422.594 |           |               | <b>1</b> |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BF UTILIDADES DOMESTICAS LTDA</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| BAU DA FELICIDADE                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AIAM IND. LTDA</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAGAZINE LILIANI</b>                                  | 11.590.296 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J.V. DOS SANTOS MÓVEIS - ME</b>                       | 02.963.821 |           |               | <b>1</b> |
| JR MOVELARIA JÚNIOR                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BOX COMERCIO DE MOTOS LTDA</b>                        | 09.326.514 |           |               | <b>1</b> |
| DAFRA                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HERMOL</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| HERMOL                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MIRABILANDIA PARK LTDA</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| MIRABILÂNDIA                                             |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACE SEGURADORA S.A.</b>                               | 03.502.099 |           |               | <b>1</b> |
| ACE SEGURADORA S.A.                                      |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AUDITECH APARELHOS AUDITIVOS LTDA</b>                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Suspeita quanto a qualidade/eficácia do produto/serviço  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A.I.S ESCOLA DE INFORMATICA AVANÇADA LTDA</b>         | 08.980.826 |           |               | <b>1</b> |
| A.I.S                                                    |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                 |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>L D ANALISES AMBIENTAIS PRODUTOS ALIMENTICIOS LTDA</b>                                                     | 07.265.388 |           |               | <b>1</b> |
| LAAPA                                                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAO JUDAS TADEU GAMES LTDA - ME</b>                                                                        | 04.628.720 |           |               | <b>1</b> |
| MUNDO DOS GAMES                                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAPTE DIAMANTE</b>                                                                                         | 10.867.696 |           |               | <b>1</b> |
| CAPTE DIAMANTE                                                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMPANHIA DE SEGUROS ALIANCA DO BRASIL</b>                                                                 | 28.196.889 |           |               | <b>1</b> |
| Calculo do prêmio (seguros)                                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DIGIFACTOR COMERCIAL LTDA</b>                                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| FATORDIGITAL.NET                                                                                              |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NEWMAQ</b>                                                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| NEWMAQ                                                                                                        |            |           |               |          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FIXNET SERVICOS E COMERCIO LTDA</b>                                                                        | 04.153.665 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>C.R. VIDAL MACIEL</b>                                                                                      | 07.356.401 |           |               | <b>1</b> |
| LW ELETROMOVEIS                                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAZAL MOVEIS E ELETRO LTDA</b>                                                                             | 06.191.129 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SAN MARINO AUTOMÓVEIS LTDA</b>                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| SAN MARINO AUTOMÓVEIS LTDA                                                                                    |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RENOUER BY VENITÊ CENTRO DE ESTÉTICA</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>RIVOLI VEÍCULOS LTDA</b>                                                      | 24.355.547 |           |               | <b>1</b> |
| RIVOLI VEÍCULOS LTDA                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ESCOLA VISÃO ATUAL</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| ESCOLA VISÃO ATUAL                                                               |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MOVEIS TUBFORM</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| MOVEIS TUBFORM                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CIA CAETANO BRANCO</b>                                                        | 02.526.146 |           |               | <b>1</b> |
| BRANCO MOTOR                                                                     |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BCE ASSISTÊNCIA TÉCNICA</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEG MOTOS LTDA</b>                                                            | 24.130.700 |           |               | <b>1</b> |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DELTA DISTR. DE PROD. ELETRO. A. E I. M. LTDA</b>                             | 11.111.536 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BOX COMERCIO DE MOTOS LTDA.</b>                                               | 09.326.514 |           |               | <b>1</b> |
| DAFRA                                                                            |            |           |               |          |
| Discordância quanto as avarias                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CHIPCRED CELULARES COM E SERV LTDA</b>                                        | 09.627.577 |           |               | <b>1</b> |
| CHIPCRED CELULARES                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRUPO LUCENA</b>                                                              | 12.055.838 |           |               | <b>1</b> |
| GRUPO LUCENA SERVICOS DE ENSINO LTDA                                             |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESPOSENDE CALÇADOS</b>                                                        | 01.098.983 |           |               | <b>1</b> |
| ESPOSENDE CALÇADOS                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ENGLISHTOWN                                    |            |           |               | 1     |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral       |            | 0         | 1             | 1     |
| DAMATA VEÍCULOS                                |            |           |               | 1     |
| DAMATA VEÍCULOS                                |            |           |               |       |
| Publicidade enganosa                           |            | 0         | 1             | 1     |
| LOJAS MAIA                                     | 09.268.517 |           |               | 1     |
| FS VASCONCELOS E CIA LTDA                      |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)        |            | 0         | 1             | 1     |
| TRADICIONAL DESING                             |            |           |               | 1     |
| TRADICIONAL DESING                             |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto       |            | 0         | 1             | 1     |
| COMITE DE ARTICULAÇÃO SOCIAL OUTRA MARGEM      | 07.164.920 |           |               | 1     |
| Venda enganosa                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| BANCO MORADA S/                                | 43.717.511 |           |               | 1     |
| BANCO MORADA                                   |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                             |            | 0         | 1             | 1     |
| EKT LOJAS DE DEPARTAMENTO LTDA                 | 09.294.944 |           |               | 1     |
| ELEKTRA                                        |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos            |            | 1         | 0             | 1     |
| MOBILIA LTDA                                   | 01.611.983 |           |               | 1     |
| HERMOL                                         |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                     |            | 0         | 1             | 1     |
| SPEEDO WATCHES                                 |            |           |               | 1     |
| SPEEDO WATCHES                                 |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                     |            | 1         | 0             | 1     |
| GALZERANO INDUSTRIA DE CARRINHOS E BERCOS LTDA | 43.594.977 |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                     |            | 1         | 0             | 1     |
| SERRALHARIA MATRIZ                             |            |           |               | 1     |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial    |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>I. MENDONÇA SILVA</b>                                                             | 05.615.721 |           |               | <b>1</b> |
| FONECCEEL                                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ZANZINE</b>                                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FR COMERCIO DE COLCHÕES LTDA ME</b>                                               | 11.157.923 |           |               | <b>1</b> |
| ORTOBOM                                                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FUNDO ROTATIVO SOLIDÁRIO DA HABITAÇÃO</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMÉRCIO EXTERIOR LTDA.</b>                                                       | 05.443.893 |           |               | <b>1</b> |
| SUPPLIER INTERNATIONAL ASSESSORIA                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| CAEMMUN INDUSTRIA E COMERCIO DE MOVEIS LTDA                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GAME ON</b>                                                                       | 13.178.514 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SA TECNOLOGIA LTDA</b>                                                            | 08.889.570 |           |               | <b>1</b> |
| SA TECNOLOGIA LTDA                                                                   |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VOLKSWAGEN DO BRASIL IND DE VEICULOS AUTO. LTDA</b>                               | 59.104.422 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SHOPPING DO AUTOMÓVEL DE PERNAMBUCO</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| JÚNIOR MULTICARMAS                                                                   |            |           |               |          |
| Discordância quanto as avarias                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>. P. DA SILVA BATISTA ELETRODOMESTICOS - ME</b>                                   | 05.533.306 |           |               | <b>1</b> |
| PLANETA ELETRO MAGAZINE                                                              |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EUREKA REPRESENTAÇÕES COMERCIAIS S/S LTDA - ME</b>                            | 03.677.327 |           |               | <b>1</b> |
| ALMALUX                                                                          |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BIEMME DO BRASIL</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| BIEMME DO BRASIL                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FABRINKANDO</b>                                                               | 10.172.447 |           |               | <b>1</b> |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ORTODONTIA + FACIL</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| ORTODONTIA + FACIL                                                               |            |           |               |          |
| Não Entrega de Produto                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SPIRIT</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CORPUS HOTEL</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| CORPUS HOTEL                                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança de despesas extraordinárias                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LINS DE OLIVEIRA EMPREENDIMENTOS LTDA</b>                                     | 02.284.048 |           |               | <b>1</b> |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SÃO BENTO INCORPORAÇÕES E CONSTRUÇÕES LTDA</b>                                | 05.292.790 |           |               | <b>1</b> |
| S.B. EMPREENDIMENTOS                                                             |            |           |               |          |
| Cobrança de taxa indevida (elaboração de contrato, aferição de idoneidade, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERFONES COMERCIO SA</b>                                                    | 11.867.670 |           |               | <b>1</b> |
| SUPERFONES                                                                       |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PANASONIC DO BRASIL LIMITADA</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSOCIAÇÃO SAÚDE &amp; VIDA</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| ASV                                                                              |            |           |               |          |
| Reajuste anual                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SABEMI PREVIDENCIA PRIVADA</b>                                                    | 88.747.928 |           |               | <b>1</b> |
| SABEMI                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTO DE PROMOÇÃO</b>                                                             | 12.874.038 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>THIAGO BEZERRA LEITE CAVALCANTE -ME</b>                                           | 07.086.438 |           |               | <b>1</b> |
| GMAG ESTOFADOS                                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GREE MARCA MUNDIAL EM AR CONDICIONADO</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FORCE LINE</b>                                                                    | 03.762.480 |           |               | <b>1</b> |
| FORCE LINE                                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J. GABRIEL DE BRITO ME</b>                                                        | 11.101.877 |           |               | <b>1</b> |
| BRECHÓ DONA QUITINHA                                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CARMIM</b>                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AMERICAN AIRLINES INC</b>                                                         | 36.212.637 |           |               | <b>1</b> |
| TRANSPORTE AEREO DE PASSAGEIROS E CARGAS                                             |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOAO LUIZ DIS SANTOS</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| MUNDI ELETRONICOS                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONTHEY COMÉRCIO E INDUSTRIA</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TODESCHINI</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| TODESCHINI                                                                           |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ALIANCA AUTOMOVEIS CORRETORA DE VEICULOS LTDA</b>                             | 06.059.666 |           |               | <b>1</b> |
| ALIANCA AUTOMOVEIS                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTÊNCIA ELETRÔNICA</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| SMART SERVICE COMÉRCIO LTDA                                                      |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DISTRICAR IMPORTADORA E DISTRIBUIDORA DE VEICULOS</b>                         | 04.207.590 |           |               | <b>1</b> |
| DISTRICAR IMPORTADORA E DISTRIBUIDORA DE VEICULOS                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LS GUIA DE NEGÓCIOS EMPRESARIAL</b>                                           | 10.971.341 |           |               | <b>1</b> |
| LS PUBLICAÇÕES                                                                   |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONCESSIONÁRIA IDEA MULTIMARCAS</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FÓRMULA ESTOFADOS</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONSTRUTORA CELI LTDA</b>                                                     | 13.031.257 |           |               | <b>1</b> |
| CONSTRUTORA CELI LTDA                                                            |            |           |               |          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MÓVEIS FORTALEZA</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| MÓVEIS FORTALEZA                                                                 |            |           |               |          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARTUR GUIMARÃES &amp; LUZIA LTDA.</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FAXCONN DO BRASIL IND. E COM. DE ELETRÔNICOS LTDA</b>                         | 04.009.604 |           |               | <b>1</b> |
| FAXCONN DO BRASIL                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTEMAQ</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| ASSISTEMAQ                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                          |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MARIA REGINA DA SILVA MÓVEIS</b>                       | 10.810.143 |           |               | <b>1</b> |
| ALINA MÓVEIS                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA</b>          | 58.113.812 |           |               | <b>1</b> |
| EMBRACON ADMINISTRADORA DE CONSORCIO LTDA                 |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FRANCISCO PEDRO DOS ANJOS ME</b>                       | 41.039.934 |           |               | <b>1</b> |
| CASA ALIANÇA                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GAMEMAXX COMERCIO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM JOGOS</b> | 08.643.202 |           |               | <b>1</b> |
| GAMEMAXX JOGOS E MÍDIAS                                   |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARIA DO SOCORRO BRAINER GOMES ME</b>                  | 12.779.443 |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PRESTADORA DE SERVIÇOS RONDA</b>                       |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANETA OFERTA</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ANDRE DAS NEVES RIBEIRO ME</b>                         | 07.572.503 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRONICA IRAJA                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WINNER CURSOS PROFISSIONALIZANTES</b>                  |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FERNANDO FILIZOLA BALACAS LTDA</b>                     | 66.739.038 |           |               | <b>1</b> |
| C&F BALANCAS                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MASTER ELETRONICA DE BRINQUEDOS</b>                    | 40.841.728 |           |               | <b>1</b> |
|                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>IND. E COMERCIO DE CALÇADOS ALA LTDA</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| CALÇADOS ALA                                                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GETNET TECNOLOGIA EM CAPTURA E PROCESSAMENTO DE TR</b>                                                     | 05.127.438 |           |               | <b>1</b> |
| GETNET                                                                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMERCIAL C A PATRIOTA LTDA ME</b>                                                                         | 00.219.353 |           |               | <b>1</b> |
| BICIPEÇAS                                                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATELIER RAINHA VITORIA</b>                                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LUIZ CARLOS ALVES DE MENEZES</b>                                                                           | 70.231.923 |           |               | <b>1</b> |
| CASTEC REFRIGERACAO                                                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RODOVIÁRIO RAMOS LTDA</b>                                                                                  | 25.100.223 |           |               | <b>1</b> |
| RAMOS TRANSPORTES                                                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUB-SEDE PERNAMBUCO DO SINDATE - NE SETENTRIONAL</b>                                                       | 06.906.012 |           |               | <b>1</b> |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAKITA DO BRASIL FERRAMENTAS ELETRICAS - LTDA</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PANAMERICANO ARRENDAMENTO MERCANTIL S.A.</b>                                                               | 02.682.287 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARILMA COMERCIO E SERV. LTDA ME</b>                                                                       | 09.277.044 |           |               | <b>1</b> |
| MARILMA COMERCIO E SERV. LTDA ME                                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEGA OFERTA</b>                                                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MULTI LASER INDUSTRIAL LTDA</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| MULTI LASER INDUSTRIAL LTDA                                                     |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CL REFRIGERACAO E MANUTENCAO</b>                                             | 08.713.029 |           |               | <b>1</b> |
| CL REFRIGERACAO E MANUTENCAO                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CBI INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                            | 02.093.397 |           |               | <b>1</b> |
| CBI INDUSTRIA E COMERCIO LTDA                                                   |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IMOBILIARIA RECIFE</b>                                                       | 11.379.476 |           |               | <b>1</b> |
| IMOBILIARIA RECIFE                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>XEROX COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| XEROX COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BITWAY COM. DE ACESSORIOS, ELETRO-ELETRONICOS E INFORMATICA LTDA</b>         | 07.306.275 |           |               | <b>1</b> |
| BITWAY COM. DE ACESSORIOS, ELETRO-ELETRONICOS E INFORMATICA LTDA                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALLINK TRANSPORTES INT. LTDA. C/O</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| ALLINK                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALIANÇA SERVIÇOS DE SAÚDE LTDA</b>                                           | 08.192.479 |           |               | <b>1</b> |
| ALIANÇA SAÚDE & AMBIENTAL                                                       |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALFA ESTOFADOS</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| ALFA ESTOFADOS                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JOSINEIDE COLCHÕES</b>                                                       | 12.260.884 |           |               | <b>1</b> |
| JOSINEIDE COLCHÕES                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PATEL COMERCIAL LTDA</b>                                                     | 07.276.541 |           |               | <b>1</b> |
| PATEL COMERCIAL LTDA                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SAUDESEG SISTEMA DE SAÚDE</b>                          | 08.571.008 |           |               | <b>1</b> |
| ODONTO DERBY                                              |            |           |               |          |
| Recusa/mau atendimento                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HERBERT E CLÁUDIA ANDREZA LTDA-ME</b>                  | 05.396.449 |           |               | <b>1</b> |
| ELETROMÓVEIS                                              |            |           |               |          |
| Procedimento de cobrança violenta/difamatória             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOCIDADE INDEPENDENTE DE PADRE MIGUEL</b>              |            |           |               | <b>1</b> |
| MOCIDADE                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TERRA DA GENTE PRODUÇÕES E EVENTOS</b>                 |            |           |               | <b>1</b> |
| TERRA DA GENTE PRODUÇÕES E EVENTOS                        |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTÊNCIA TÉCNICA NOKIA</b>                          | 02.990.652 |           |               | <b>1</b> |
| ASSISTÊNCIA TÉCNICA NOKIA                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J B ANDRADE INCORPORACOES E CONSTRUCOES LTDA</b>       | 08.042.913 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega do contrato                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MULTIMÓVEIS IND. DE MÓVEIS</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| MULTIMÓVEIS                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERRALHARIA GOMES</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| SERRALHARIA GOMES                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EXCLUSIVE</b>                                          | 70.175.260 |           |               | <b>1</b> |
| EXCLUSIVE                                                 |            |           |               |          |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEAO DE PAULA COMERCIO DE BIJOUTERIAS LTDA</b>         | 09.372.127 |           |               | <b>1</b> |
| LEÃO DE PAULA                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HJ VEÍCULOS</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Serviço em desacordo com norma/lei                        |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MICRO JABOATAO DOS GUARARAPES CURSOS LIVRES E COME</b>                     | 08.222.288 |           |               | <b>1</b> |
| MICROCAMP                                                                     |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OTICA SEARA</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>C &amp; C CASA E CONSTRUÇÃO LTDA</b>                                       | 63.004.030 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PENSAR COLÉGIO &amp; CURSO</b>                                             | 41.039.215 |           |               | <b>1</b> |
| PENSAR COLÉGIO & CURSO                                                        |            |           |               |          |
| Cobrança abusiva mediante constrangimento, ameaça.                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGUIAR &amp; AGUIAR</b>                                                    | 03.732.458 |           |               | <b>1</b> |
| CASA BELLA                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIVERSO COMERCIO DE PRESENTE LTDA ME</b>                                  | 12.071.309 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALBMAR COMERCIAL LTDA</b>                                                  | 08.944.400 |           |               | <b>1</b> |
| SPORT STAR                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PAULISTA INFORMATICA LTDA ME</b>                                           | 05.111.872 |           |               | <b>1</b> |
| PAULISTA INFORMATICA LTDA ME                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TEC MACHINE ASSISTÊNCIA</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA</b>                           | 00.336.125 |           |               | <b>1</b> |
| MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA                                  |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>L &amp; L COMERCIO DE MOVEIS LTDA. - ME</b>                                | 10.840.959 |           |               | <b>1</b> |
| GRIFE MOVEIS                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PEDRAGON AUTOS LTDA</b>                                         | 03.935.826 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MATELBRU COMERCIO E MONTAGEM</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
| MATELBRU                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SOMOPAR</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAPFRE SEGUROS</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| MAPFRE SEGUROS                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJA DO ALTIVO</b>                                              | 05.494.456 |           |               | <b>1</b> |
| WWW.LOJADOALTIVO.COM.BR                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FAREJADOR SHOP</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| FAREJADOR SHOP                                                     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOVELARIA REALCE LTDA ME</b>                                    | 10.557.163 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASA NOVA CONSTRUÇÕES</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| CASA NOVA CONSTRUÇÕES                                              |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEQUIM MOTORS</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HARD SHOPING ELETRO E ELETRONICO</b>                            | 14.283.735 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CAVALCANTI IMPERMEABILIZACOES LTDA</b>                          | 10.898.435 |           |               | <b>1</b> |
| COMERCIAL DO IMPERMEABILIZANTE                                     |            |           |               |          |
| Não cumprimento do contrato/proposta                               |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LIVELNE CAVALCANTI DE ARAUJO FILHO ME</b>                                                                  | 03.587.840 |           |               | <b>1</b> |
| GRANDELAR MOVEIS ARCOVERDE                                                                                    |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ATACADO DAS NOVIDADES COMERCIO DE PRESENTES LTDA E</b>                                                     | 12.305.411 |           |               | <b>1</b> |
| ATACADO DAS NOVIDADES                                                                                         |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOGIN INFORMATICA COM. E REPRESENTAÇÃO LTDA</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| LOGIN INFORMATICA COM. E REPRESENTAÇÃO LTDA                                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALVES ELETROS</b>                                                                                          | 08.822.284 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                               |            |           |               |          |
| Venda casada                                                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERRALHARIA MATRIZ</b>                                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| INDÚSTRIA E COMÉRCIA                                                                                          |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAMPAL FACTORING LTDA</b>                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                               |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EDITORA PINI LTDA</b>                                                                                      | 60.859.519 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EURODATA</b>                                                                                               | 13.143.753 |           |               | <b>1</b> |
| INFO RECIFE EDIÇÕES CULTURAIS LTDA                                                                            |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LAVANDERIA RAO DE LUZ</b>                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                                               |            |           |               |          |
| Roubo/furto                                                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CCE DA AMAZONIA S.A</b>                                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| CCE DA AMAZONIA S.A                                                                                           |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDIOURO</b>                                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| EDIOURO                                                                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>G.P.S. REFRIGERAÇÃO E AR-CONDICIONADO</b>                               |            |           |               | <b>1</b> |
| G.P.S. REFRIGERAÇÃO E AR-CONDICIONADO                                      |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELEKTRA LOJA DE DEPARTAMENTO LTDA</b>                                   | 09.294.944 |           |               | <b>1</b> |
| ELEKTRA                                                                    |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INDUSTRIA BRASILEIRA DE BEBEDOUROS LTDA</b>                             | 56.505.464 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BETO OTICA</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FAI FINANCEIRA AMERICANAS ITAÚ</b>                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| FAI FINANCEIRA AMERICANAS ITAÚ                                             |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ARAPLAC INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA</b>                         | 77.215.606 |           |               | <b>1</b> |
| ARAPLAC                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESTOK COMERCIO E REPRESENTACOES LIMITADA</b>                            | 49.732.175 |           |               | <b>1</b> |
| TOK & STOK                                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ZATIX TECNOLOGIA S/A.</b>                                               | 03.585.974 |           |               | <b>1</b> |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INFINITO</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| INFINITOO                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JORDAO CALCADOS LTDA</b>                                                | 35.613.363 |           |               | <b>1</b> |
| HIPER CALCADOS                                                             |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VISUAL ÓCULOS</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA VISUAL ÓCULOS                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ICATU HARTFORD SEGUROS S/A                                 | 42.283.770 |           |               | 1     |
| ICATU SEGUROS                                              |            |           |               |       |
| Não pagamento de indenização (seguros em geral)            |            | 1         | 0             | 1     |
| VENEZA FILTRO DISTRIBUIDORA LTDA                           |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| UNIVERSIDADE ESTADUAL VALE DO ACARAÚ                       | 04.907.890 |           |               | 1     |
| UVA                                                        |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| GOL GOL COMERCIO DE PRESENTES LTDA-ME                      | 12.182.460 |           |               | 1     |
| GOL GOL COMERCIO DE PRESENTES LTDA-ME                      |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| ESCURIAL REVESTIMENTO DE CERÂMICA                          |            |           |               | 1     |
| PISO ESCURIAL                                              |            |           |               |       |
| Produto causou danos materiais                             |            | 1         | 0             | 1     |
| M. G. V. COMERCIO DE MAQUINAS LTDA                         | 09.038.791 |           |               | 1     |
| M G MAQUINAS                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| MILCURSOS                                                  | 14.374.241 |           |               | 1     |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. |            | 0         | 1             | 1     |
| OTICA LUZIA                                                |            |           |               | 1     |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta          |            | 1         | 0             | 1     |
| MICROLINS CARUARU                                          |            |           |               | 1     |
| Valor da multa                                             |            | 0         | 1             | 1     |
| FINASA SA ASSET MANAGEMENT                                 | 02.582.584 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| SIMM SOLUÇÕES INTELIGENTES PARA O MERCADO MOVEI DO         | 06.964.587 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>NETTEM</b>                                                                        | 07.081.386 |           |               | <b>1</b> |
| EDITORA DE CATÁLOGOS SAN REMO                                                        |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUL AMERICA SEGURO SAUDE LTDA</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| SUL AMERICA SEGURO SAUDE LTDA                                                        |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CLASSIC MOVEIS</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RS SERVIÇOS E COMERCIO EM INFORMATICA LTDA ME</b>                                 | 04.848.819 |           |               | <b>1</b> |
| BARATO A JATO                                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PONTE IRMAO E CIA LTDA</b>                                                        | 04.228.987 |           |               | <b>1</b> |
| DEPOSITO ESPLANADA - PONTE MAGAZINE                                                  |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ORIENT VEICULOS COMERCIO LTDA</b>                                                 | 09.428.494 |           |               | <b>1</b> |
| ORIENT VEICULOS COMERCIO LTDA                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETRVISION COMERCIO DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA ME</b>                          | 00.209.186 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRVISION PRODUTOS ELETRONICOS                                                     |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CIL- COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA</b>                                             | 24.073.694 |           |               | <b>1</b> |
| NAGEM                                                                                |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEG MOTOS</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Compra de veiculo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ROSANGELA MARIA PEREIRA DE LUCENA ME</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| CIEG - CENTRO INTEGRADO DE ENSINO<br>GETSEMANE                                       |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARIA LUIZA DA SILVA FRANÇA MAGAZINE</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>INTECH</b>                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| INTECH                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TECHNER</b>                                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| TECHNER                                                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JAD LOGÍSTICA LTDA</b>                                                            | 04.884.082 |           |               | <b>1</b> |
| JADLOG                                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LEONARDO CAVALCANTE LEAL EPP</b>                                                  | 24.429.425 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS ELETROLEO                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GAP NET</b>                                                                       | 66.591.017 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FIP- FACULDADES INTEGRADAS DE PATOS</b>                                           | 09.277.278 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NUCLEO DIGITAL LTDA</b>                                                           | 07.222.226 |           |               | <b>1</b> |
| NUCLEO DIGITAL LTDA                                                                  |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RENATO DE OLIVEIRA FEITOZA ME</b>                                                 | 12.439.043 |           |               | <b>1</b> |
| LIMON BANK                                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DAFONTE VEICULOS PEÇAS E SERVIÇOS LTDA</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| DAFONTE                                                                              |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>QUALIT</b>                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CAPTAX COMERCIO E SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTD</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                             | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PADILHA CAR</b>                                                                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| PADILHA CAR                                                                                                                            |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CARTÃO DE CRÉDITO</b>                                                                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| PAGAMENTO DIGITAL                                                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GOOGLE BRASIL INTERNET LIMITADA</b>                                                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MEIRE CRISTINA DA SILVA BRESSAN ME</b>                                                                                              | 15.343.545 |           |               | <b>1</b> |
| BRESSAN INFORMATICA                                                                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DALMOBILE TEXAS</b>                                                                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| DALMOBILE TEXAS                                                                                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M &amp; A BOX E ALUMINIO</b>                                                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PNEUS NOVOS TECHNIC</b>                                                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| PNEUS NOVOS TECHNIC                                                                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DHL EXPRESS BRASIL LTDA</b>                                                                                                         | 58.890.252 |           |               | <b>1</b> |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>F M VEÍCULOS</b>                                                                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DELTA AIR LINES INC</b>                                                                                                             | 00.146.461 |           |               | <b>1</b> |
| DELTA AIR LINES                                                                                                                        |            |           |               |          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FS VASCONCELOS</b>                                                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| FS VASCONCELOS                                                                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                               |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>NIVALDO ALUMÍNIO</b>                                                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| NIVALDO ALUMÍNIO                                                                                              |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASPLUB</b>                                                                                                | 06.966.413 |           |               | <b>1</b> |
| CASPLUB                                                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BOTTI PROFESSIONALE</b>                                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| BOTTI PROFESSIONALE                                                                                           |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>HOSPITAL ALBERT SABIN</b>                                                                                  | 09.866.294 |           |               | <b>1</b> |
| HOSPITAL ALBERT SABIN                                                                                         |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BEACH PARK HOTEIS E TURISMO S.A</b>                                                                        | 11.805.397 |           |               | <b>1</b> |
| BEACH PARK HOTEIS E TURISMO S.A                                                                               |            |           |               |          |
| Publicidade abusiva.                                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMPRESA PREST. DE SERV. DE ASSIS. ODON. INDI. E GR</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Negativa de Cobertura                                                                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CREDITÁRIA</b>                                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| CREDITÁRIA                                                                                                    |            |           |               |          |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LW INFORMATICA LTDA</b>                                                                                    | 08.649.041 |           |               | <b>1</b> |
| LW INFORMATICA                                                                                                |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FILISERVICE BALANÇAS E BALCÕES</b>                                                                         | 70.209.804 |           |               | <b>1</b> |
| FILISERVICE                                                                                                   |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NET PUBLICIDADE E EDITORA</b>                                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Publicidade enganosa                                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>XEROX COMERCIO E INDUSTRIA LTDA</b>                                                                        | 02.773.629 |           |               | <b>1</b> |
| XEROX                                                                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SP ELETRONICA LTDA ME</b>                                                    | 10.899.484 |           |               | <b>1</b> |
| SP ELETRONICA                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FÁBRICA DE ÓCULOS</b>                                                        | 02.155.520 |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA MORUMBY                                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARÍTIMA SAÚDE E SEGUROS S/A</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| MARÍTIMA SAÚDE                                                                  |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOTEBOOK CITY</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| NOTEBOOK CITY                                                                   |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SIGNUS MOVEIS E UTILITARIOS DOMESTICOS LTDA.</b>                             | 05.413.858 |           |               | <b>1</b> |
| ATAM ELETRO                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CD LOJAS- SOLUÇÕES EMPRESARIAIS</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| CD LOJAS- SOLUÇÕES EMPRESARIAIS                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CREDIMÓVEIS NOVOLAR</b>                                                      | 09.930.165 |           |               | <b>1</b> |
| CREDIMÓVEIS NOVOLAR                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ROSA MISTICA TURISMO LTDA</b>                                                | 00.370.398 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CARLOS ANTONIO DE OLIVEIRA PEREIRA - MATRIZ</b>                              | 00.296.549 |           |               | <b>1</b> |
| MILLENA MOVEIS - MATRIZ                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DAFITI</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CREDIMÓVEIS NOVOLAR LTDA</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| QUALY PROD COMÉRCIO DE ELETRODOMÉSTICOS                                    |            |           |               | 1     |
| VIVA VENTO                                                                 |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 1         | 0             | 1     |
| EMPER                                                                      | 08.528.281 |           |               | 1     |
| ABS TRACK                                                                  |            |           |               |       |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)           |            | 1         | 0             | 1     |
| MARCOS BRUSCHI FRANCISCO ME                                                | 00.545.349 |           |               | 1     |
| CENTER GAMES                                                               |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| HUMAYTÁ CONSTRUÇÕES E INCORPORAÇÕES LTDA                                   | 11.284.080 |           |               | 1     |
| HUMAYTÁ                                                                    |            |           |               |       |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| DL COMERCIO E INDUSTRIA DE PRODUTOS ELETRONICOS LT                         | 06.940.544 |           |               | 1     |
| DL ELETRONICOS                                                             |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 0         | 1             | 1     |
| DSHT                                                                       |            |           |               | 1     |
| DSHT                                                                       |            |           |               |       |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 0         | 1             | 1     |
| IARA GUEDES DE CASTRO                                                      | 10.550.871 |           |               | 1     |
| RECIFE COLCHÕES                                                            |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| GESIMIEL GOMES DA SILVA - ME                                               |            |           |               | 1     |
| PROJECÃO CULTURAL                                                          |            |           |               |       |
| Não comunicação de negativacao                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| FABIO LIMA DA SILVA                                                        | 05.353.056 |           |               | 1     |
| METALURGICA VIDRAÇARIA BOX                                                 |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| IMPORTADORA SHAOLIM                                                        |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| INFORCELL - TELECOM                                                        |            |           |               | 1     |
| INFORCELL - TELECOM                                                        |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ÓTICA MONTE MORIA</b>                                 | 14.890.327 |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA MONTE MORIA                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RF DA PURIFICAÇÃO ME</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
| MULTISTOCK                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CORATEL COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA LTDA.</b>      | 11.481.272 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERMERCADO PERNAMBUCANO</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>J.R.G.MOVEIS LTDA</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAFRE SEGUROS</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAIAMBÁ MÓVEIS COMÉRCIO DE REPRESENTAÇÕES LTDA-ME</b> | 00.410.285 |           |               | <b>1</b> |
| ARAGÃO DESIGN                                            |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NETSHOES COMÉRCIO LTDA</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| NETSHOES COMÉRCIO LTDA                                   |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WANKE ELETRODOMESTICOS</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M.A. DE A. GRANGEIRO JOIAS RELOGIOS ME</b>            | 10.849.078 |           |               | <b>1</b> |
| JOIASTIL                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VERSATILLE MATERIAL ELETRO-ELETRONICO</b>             | 01.463.085 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ARCOS DOURADOS COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA</b>                                                                                                                 | 42.591.651 |           |               | <b>1</b> |
| MC DONALD                                                                                                                                                        |            |           |               |          |
| Ma prestação de serviço (recusa, mal atend., soneg. de mercadoria, venda casada, entrega dif. do pedido, balança e moedor de carne fora da vista do consumidor e |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INOVARES MÓVES E DECORAÇÕES</b>                                                                                                                               | 08.827.373 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                                                                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOAO TUDE TRANSPORTE E TURISMO LTDA</b>                                                                                                                       | 08.642.084 |           |               | <b>1</b> |
| JOTUDE                                                                                                                                                           |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PANAN - INDUSTRIA DE MADEIRAS E MOVEIS LTDA</b>                                                                                                               | 36.343.960 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LA HOTELS EMPREENDIMENTOS 1 LTDA</b>                                                                                                                          | 09.109.567 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AGÊNCIA MODELS MAGAZINE</b>                                                                                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DIVICOM ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS LTDA</b>                                                                                                                 | 04.617.017 |           |               | <b>1</b> |
| Rescisão/Substituição/Alteração de contrato de saúde                                                                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LIRA EMPREENDIMENTOS</b>                                                                                                                                      | 04.034.359 |           |               | <b>1</b> |
| LIRA EMPREENDIMENTOS LTDA                                                                                                                                        |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                                                                                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PLUGPC</b>                                                                                                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RAPIDAO COMETA LOGISTICA TRANSPORTE S.A</b>                                                                                                                   | 10.970.887 |           |               | <b>1</b> |
| RAPIDÃO COMET                                                                                                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>V.A. LIMA LTDA</b>                                                                                                                                            | 10.408.417 |           |               | <b>1</b> |
| OTICA VISÃO                                                                                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| CAIXA DE ASSISTENCIA DOS FUNCIONARIOS DO BANCO DO<br>CAMED                           | 05.814.777 |           |               | 1     |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRO SONIC ELETRONICA                                                              |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| DINERS CLUB INTERNACIONAL                                                            |            |           |               | 1     |
| Calculo de prestação em atraso                                                       |            | 0         | 1             | 1     |
| VENTI DELTA                                                                          |            |           |               | 1     |
| VENTI DELTA                                                                          |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| ELANE BUFFET E DECORAÇÕES                                                            |            |           |               | 1     |
| ELANE BUFFET E DECORAÇÕES                                                            |            |           |               |       |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| CALÇADOS SAPATOMANIA                                                                 |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| READER'S DIGEST BRASIL LTDA                                                          | 00.756.381 |           |               | 1     |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1     |
| GE ELETRODOMESTICOS                                                                  |            |           |               | 1     |
| GE ELETRODOMESTICOS                                                                  |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| ASSOCIAÇÃO MILITARES DA RESERVA REMUNERADA                                           |            |           |               | 1     |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1     |
| ILIMITSHOP                                                                           |            |           |               | 1     |
| Venda enganosa                                                                       |            | 0         | 1             | 1     |
| ARMAZÉM CHINEZ                                                                       |            |           |               | 1     |
| ARMAZÉM CHINEZ                                                                       |            |           |               |       |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| GLASSLINE VIDRO E ALUMÍNIO                                                         |            |           |               | 1     |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                  |            | 0         | 1             | 1     |
| ANTIGO VALE DAS CASCATAS                                                           |            |           |               | 1     |
| Calculo de prestação em atraso                                                     |            | 1         | 0             | 1     |
| FACULDADE DOS GUARARAPES                                                           |            |           |               | 1     |
| FAC GUARARAPES                                                                     |            |           |               |       |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                           |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETROPRAZZO COMERCIO E SERVICOS LTDA - ME                                         | 03.938.907 |           |               | 1     |
| MAXI CAMPRA                                                                        |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |            | 0         | 1             | 1     |
| UNIVERSIDADE MAURICIO DE NASSAU                                                    |            |           |               | 1     |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                           |            | 1         | 0             | 1     |
| NORTH SHOPPING CARUARU                                                             | 06.180.916 |           |               | 1     |
| NORTH SHOPPING CARUARU                                                             |            |           |               |       |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado |            | 0         | 1             | 1     |
| NÚCLEO DE CONCURSO ESPECIAL                                                        | 03.985.638 |           |               | 1     |
| NUCE                                                                               |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                           |            | 0         | 1             | 1     |
| MODECOR INDUSTRIA & COMERCIO LTDA                                                  | 41.755.901 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |            | 0         | 1             | 1     |
| BANKING COMERCIO DE PRESENTES                                                      |            |           |               | 1     |
| BANKING COMERCIO DE PRESENTES                                                      |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |            | 0         | 1             | 1     |
| MIRAGE MAGAZINE                                                                    |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| GB GABRIEL BACELAR CONSTRUCOES S/A.                                                | 09.450.065 |           |               | 1     |
| GB GABRIEL BACELAR CONSTRUCOES S/A.                                                |            |           |               |       |
| Devolução de sinal, valores pagos (negocio não concretizado)                       |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|----------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| EDILSON SILVA LIMA                                 | 35.331.545 |           |               | 1     |
| ENTRE LAJE                                         |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)            |            | 0         | 1             | 1     |
| ALIANCE ODONTOLOGIA                                | 11.284.695 |           |               | 1     |
|                                                    |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| FINANCIAL MANAGEMENT CONTROL LTDA                  |            |           |               | 1     |
|                                                    |            |           |               |       |
| Antecipação de Financiamento                       |            | 1         | 0             | 1     |
| TRILHA NORDESTE - DISTRIBUIDORA DE VEICULOS E PECA | 08.738.479 |           |               | 1     |
| TRILHA NORDESTE                                    |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)            |            | 1         | 0             | 1     |
| CARUANA S/A - SOCIEDADE DE CREDITO, FINANCIAMENTO  | 09.313.766 |           |               | 1     |
|                                                    |            |           |               |       |
| Antecipação de Financiamento                       |            | 1         | 0             | 1     |
| SANTOS E LIRA REFRIGERAÇÃO LTDA-ME                 | 08.680.855 |           |               | 1     |
| LATINATEC ASSSISTENCIA                             |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)            |            | 1         | 0             | 1     |
| JEFFERSON ROBERTO DE L S ME                        |            |           |               | 1     |
| HERMES                                             |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto           |            | 1         | 0             | 1     |
| LJ PIO OLIVEIRA COM EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS       |            |           |               | 1     |
| LOJÃO DOS GAMES                                    |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                |            | 0         | 1             | 1     |
| SUPERMERCADO DA FAMÍLIA LTDA                       | 05.677.591 |           |               | 1     |
| ARCO ÍRIS                                          |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                 |            | 0         | 1             | 1     |
| GRAVATÁ PLANO DE GARANTIA VEICULAR LTDA ME         | 12.217.757 |           |               | 1     |
| TOP SEGUROS                                        |            |           |               |       |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial        |            | 1         | 0             | 1     |
| BANCO PECUNIA - CREDIAL                            |            |           |               | 1     |
| CREDIAL                                            |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                 |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EVOLUTE INDUSTRIA E COMERCIO DE EQUIPAMENTOS ELETRONICOS LTDA</b> | 05.384.883 |           |               | <b>1</b> |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INFO BOX ASSISTENCIA</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VENEZA MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO</b>                                | 69.896.090 |           |               | <b>1</b> |
| VANEZA CONSTRUÇÃO                                                    |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ECCO DO BRASIL INFOMÁTICA E ELETRONICOS LTDA</b>                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARIO B FILHO</b>                                                 | 10.230.308 |           |               | <b>1</b> |
| PEROLA JOIAS                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WALITA</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CDMIX SOLUÇÕES EM AUDIO E MULTIMIDIA LTDA</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SABRINA PRESENTES</b>                                             | 10.951.961 |           |               | <b>1</b> |
| SABRINA PRESENTES                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NISSAN DO BRASIL AUTOMOVEIS LTDA</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
| NISSAN                                                               |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIA VENETO ROUPAS LTDA</b>                                        | 47.100.110 |           |               | <b>1</b> |
| BROOKSFIELD                                                          |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRUPO DELTA</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| MARSOL                                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                              |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| JUTAI 661 EQUIPAMENTOS ELETRONICOS LTDA                                              | 07.560.958 |           |               | 1     |
| BENQ ELETROELETRONICA LTDA                                                           |            |           |               |       |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRO SORTE                                                                         | 08.710.299 |           |               | 1     |
|                                                                                      |            |           |               |       |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1     |
| M D MOVEIS LTDA                                                                      | 89.042.642 |           |               | 1     |
| MADESA                                                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1     |
| EKT LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA.                                                     | 09.294.944 |           |               | 1     |
|                                                                                      |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1     |
| CIELO S.A.                                                                           | 01.027.058 |           |               | 1     |
|                                                                                      |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| MADEIREIRA COMPARE LTDA                                                              |            |           |               | 1     |
| MADEIREIRA COMPARE LTDA                                                              |            |           |               |       |
| Publicidade enganosa                                                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| BANCO SOFISA S/A                                                                     |            |           |               | 1     |
|                                                                                      |            |           |               |       |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1     |
| POP INTERNET LTDA.                                                                   | 03.809.228 |           |               | 1     |
| POP                                                                                  |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| FRANCISCO ALVES LOPES LTDA                                                           |            |           |               | 1     |
|                                                                                      |            |           |               |       |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| PEDRAGON AUTOS LTDA                                                                  |            |           |               | 1     |
| PEDRAGON                                                                             |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| EDVALDO M FREIRE PNEUS EPP                                                           | 41.046.053 |           |               | 1     |
| EDVALDO PNEUS CENTER                                                                 |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>GREFF MAGAZINE</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BREMER VEÍCULOS LTDA</b>                                                   | 16.355.380 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CASAMAK</b>                                                                | 11.969.136 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACER DO BRASIL LTDA</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A</b>                                        | 00.108.786 |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ADSEG FINANCEIRA</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| ADSEG FINANCEIRA                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGÊNCIA BRASILEIRA DE ESTÁGIO LTDA</b>                                     | 05.891.131 |           |               | <b>1</b> |
| AGÊNCIA BRASILEIRA DE ESTÁGIO LTDA                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EUROPA CAMBIO E TURISMO LTDA</b>                                           | 00.922.259 |           |               | <b>1</b> |
| EUROPA CAMBIO E TURISMO                                                       |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SELEÇÃO CAR</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONSULT CHECK DO BRASIL</b>                                                | 05.795.928 |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMANOEL LUIZ DOS SANTOS PIMENTEL BOLSAS - ME</b>                           | 12.570.836 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>TRIAR MOVEIS E ARTIGOS DE DECORAÇÃO</b>               | 12.343.957 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CINTRA &amp; REZENDE RECURSOS HUMANOS LTDA ME</b>     | 05.147.869 |           |               | <b>1</b> |
| CINTRA & REZENDE RECURSOS HUMANOS LTDA ME                |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARMOARIA BARROS</b>                                  | 10.783.266 |           |               | <b>1</b> |
| MARMOARIA BARROS                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HYPERMARCAS S.A</b>                                   | 02.932.074 |           |               | <b>1</b> |
| HYPERMARCAS S.A                                          |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLÉGIO ATUAL</b>                                     | 09.008.053 |           |               | <b>1</b> |
| COLÉGIO ATUAL                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>KELOW</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANTA CRUZ FUTEBOL CLUBE</b>                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARIA DE LOURDES QUIDUTE SILVA ME</b>                 | 41.254.269 |           |               | <b>1</b> |
| VALERIO CONSTRUÇÃO                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MESOPOTÂMIA EMPREEENDIMENTO IMOBILIÁRIO SPE S.A</b>   | 08.576.082 |           |               | <b>1</b> |
| Não cumprimento do contrato/proposta                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JEFFERSON ALVES CORDEIRO - ME</b>                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSOCIAÇÃO PERNAMBUCANA DE ENSINO SUPERIOR</b>        | 11.870.359 |           |               | <b>1</b> |
| INSTITUTO PERNAMBUCANO DE ENSINO SUPERIOR                |            |           |               |          |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento. |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>VIDRAÇARIA BOM VIDRO</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| VIDRAÇARIA BOM VIDRO                                                       |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASTEC ASIST.TEC.ESPECIALIZADZ</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>INVEST AMEX</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| INVEST PLUS                                                                |            |           |               |          |
| Discordância na indenização (seguros em geral)                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEITAO REFRIGERACAO</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| LEITAO REFRIGERACAO                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR DE PERNAMBUCO LTDA</b>                     | 01.189.494 |           |               | <b>1</b> |
| SESPE                                                                      |            |           |               |          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>INSTITUTO DE IDIOMAS DE PERNAMBUCO LTDA.ME</b>                          | 07.989.013 |           |               | <b>1</b> |
| WISEUP                                                                     |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LEÃO MATOS ADVOGADOS ASSOCIADOS S/C LTDA</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| LEÃO MATOS ADVOGADOS ASSOCIADOS                                            |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HOME CENTER NORDESTE COMERCIO DE MATERIAIS PARA CO</b>                  | 08.197.731 |           |               | <b>1</b> |
| HOME CENTER NORDESTE                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>OTICA OURO PRETRO</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| OTICA OURO PRETRO                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>C.V.A COMÉRCIO DE INST MUSICAIS E COMP ELETR LTDA</b>                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PUBLIC OFFICE ED. DE LIVROS</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE ENSINO SUPERIOR S/C LTDA</b>               | 03.844.218 |           |               | <b>1</b> |
| SPES                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IRMÃOS FREITAS</b>                                                   | 24.456.295 |           |               | <b>1</b> |
| IRMÃOS FREITAS                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CALCADOS BEIRA RIO S/A</b>                                           | 88.379.771 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTER COLCHÕES</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BR CENTER MOVEIS LTDA</b>                                            | 03.614.975 |           |               | <b>1</b> |
| REQUINTE MOVEIS                                                         |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNNI ADMINISTRADORA DE BENEFICIOS</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
| UNNI CLUBE DE BENEFICIOS                                                |            |           |               |          |
| Preço do produto/serviço                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JURANDIR PIRES</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLACSPORT MOVEIS</b>                                                 | 41.114.356 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONICA MARIA BEZERRA CAVALCANTI-ME</b>                               | 03.770.546 |           |               | <b>1</b> |
| GMAG ESTOFADOS                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EUGENIO ALENCAR MUNIZ</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| TRADIÇÃO MOVEIS E ELETROS                                               |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASSIA CRISTINA SOARES DE SOUZA</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| PRÓ ELETRÔNICOS                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| SERRALHARIA SÃO JOSÉ DO EGITO                                                  |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 0         | 1             | 1     |
| ARTE PANO                                                                      |            |           |               | 1     |
| ARTE PANO                                                                      |            |           |               |       |
| Transação Eletrônica Não Reconhecida                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| PARANA BANCO S/A                                                               | 14.388.334 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| REDE PERNAMBUCANA                                                              | 07.995.373 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1     |
| ECCO DO BRASIL INFORMÁTICA E ELETRONICOS LTDA                                  | 05.827.094 |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| FACULDADE FIR                                                                  |            |           |               | 1     |
| Cobrança indevida/abusiva                                                      |            | 0         | 1             | 1     |
| MOVERAMA INDUSTRIA DE MOVEIS LTDA                                              | 01.126.547 |           |               | 1     |
| MOVERAMA MOVEIS                                                                |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 0         | 1             | 1     |
| GRANJAPAN MOTORES LTDA                                                         |            |           |               | 1     |
| GRANJAPAN MOTORES LTDA                                                         |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1     |
| INSTITUICAO ADVENTISTA DE EDUCACAO E ASSISTENCIA S                             | 10.574.030 |           |               | 1     |
| ESCOLA ADVENTISTA DE SAN MARTIN                                                |            |           |               |       |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)                            |            | 1         | 0             | 1     |
| COLEGIO RIO BRANCO                                                             |            |           |               | 1     |
| COLEGIO RIO BRANCO                                                             |            |           |               |       |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, vaucher , etc.) |            | 1         | 0             | 1     |
| NOBERTO FARIAS ANDRADE JUNIOR                                                  | 14.863.136 |           |               | 1     |
| 3NS MÓVEIS                                                                     |            |           |               |       |
| Produto entregue diferente do pedido                                           |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>HOTEL URBANO SERVICOS DIGITAIS S/A</b>                                     | 12.954.744 |           |               | <b>1</b> |
| HOTEL URBANO SERVICOS DIGITAIS S/A                                            |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMPANHIA EXCELSIOR DE SEGUROS</b>                                         | 33.054.826 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>INTEXNET TELECOMUNICACOES LTDA ME</b>                                      | 14.299.005 |           |               | <b>1</b> |
| INTEXNET                                                                      |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>US AIRWAYS</b>                                                             | 07.168.863 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc. |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JAILSON PEREIRA MACHADO VIME ME</b>                                        | 08.587.740 |           |               | <b>1</b> |
| JAILSON VIME                                                                  |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ÁBINE MÓVEIS EM GERAL</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| ÁBINE MÓVEIS EM GERAL                                                         |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS AMORIM</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS AMORIM                                                                  |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NIPTEC CURSOS TÉCNICOS LTDA - ME</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| NIPTEC                                                                        |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>V.C. CORRETORA DE VEICULOS LTDA</b>                                        | 11.354.121 |           |               | <b>1</b> |
| CATANHO VEÍCULOS                                                              |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ÓTICA JULIANA</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA JULIANA                                                                 |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FIDC NP MULTISEGMENTOS CREDITSTORE</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                               |            |           |               |          |
|                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ       | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SMQ INFORMÁTICA LTDA - EPP</b>                                | 40.820.706     |           |               | <b>1</b> |
| SMQ                                                              |                |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>FACULDADE FAFIRE</b>                                          |                |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |                |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                        |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>GEDEAO SERGIO REZINI - ME</b>                                 | 12.018.679     |           |               | <b>1</b> |
| AEROFORTE EQUIPAMENTOS                                           |                |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>VILA VERDE CONSTRUÇÕES S.A</b>                                | 11.792.491     |           |               | <b>1</b> |
| VILA VERDE CONSTRUÇÕES S.A                                       |                |           |               |          |
| Reajuste (aluguel/prestação)                                     |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTO DOS ESTOFADOS</b>                                       | 08.891.861     |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |                |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                             |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>APROVA CONCURSO</b>                                           |                |           |               | <b>1</b> |
| APROVA CONCURSO                                                  |                |           |               |          |
|                                                                  |                |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                             |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>HOME CENTER MOVEIS E ELETRO LTDA</b>                          | 05.781.676     |           |               | <b>1</b> |
| HOME CENTER MOVEIS E ELETRO                                      |                |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>CENECT</b>                                                    | 02.261.854     |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |                |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                        |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>SEVERINO FERREIRA DE LIMA</b>                                 | 015.166.474-91 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                  |                |           |               |          |
| Não cumprimento do contrato/proposta                             |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMPEX LTDA</b>                                               |                |           |               | <b>1</b> |
| COMPEX INFORMÁTICA                                               |                |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>REBOQUE E LOCAÇÃO DE VEICULOS</b>                             |                |           |               | <b>1</b> |
| REBOQUE E LOCAÇÃO DE VEICULOS                                    |                |           |               |          |
|                                                                  |                |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                      |                | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PLENO REVESTIMENTOS MINERAIS LTDA</b>                                   | 08.211.395 |           |               | <b>1</b> |
| PLENO REVESTIMENTOS                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CERAMICA SERGIPE SA</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| TATI                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>JOHNSON CONTROLS</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEON DISTRIBUIDORA DE PRODUTOS ELETRONICOS LTDA.</b>                    | 10.310.483 |           |               | <b>1</b> |
| NEON DISTRIBUIDORA                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NORDESTE FREE</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto causou danos materiais                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>IRIO SILVA DOS REIS - ME</b>                                            | 11.065.056 |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>OREGON SCIENTIFIC BRASIL LTDA.</b>                                      | 04.984.139 |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>YAMAHA</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| ANDRA MOTOS VITÓRIA                                                        |            |           |               |          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>T. DE M. CRUZ ELETRONICOS-ME</b>                                        | 05.696.862 |           |               | <b>1</b> |
| PLANETA ELETRO MAGAZINE                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>IVETE MASCARENHAS DOS SANTOS PEREIRA - ME</b>                           | 07.416.072 |           |               | <b>1</b> |
| CONTEM 1G                                                                  |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHOPPING CAR</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| SHOPPING CAR                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>B&amp;K INFORMATICA</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega de copia do contrato                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELECTROLUX</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| ELECTROLUX                                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ECEL ELETRONICA CENTRAL LTDA ME</b>                                               | 07.611.475 |           |               | <b>1</b> |
| ELETRONICA CENTRAL LTDA                                                              |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAGDA MAGAZINE</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SIGA BEM COM SEGURANÇA</b>                                                        | 12.560.053 |           |               | <b>1</b> |
| SEGURO                                                                               |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGUAS DO AMAZONAS</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| AGUAS DO AMAZONAS                                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COPY NET BAIRRO NOVO</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| COPY NETE BAIRRO NOVO,PONTO DE VENDA:516642595                                       |            |           |               |          |
| Roubo/furto                                                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EUROVIA VEICULOS S/A</b>                                                          | 02.671.595 |           |               | <b>1</b> |
| EUROVIA VEICULOS                                                                     |            |           |               |          |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS AMERICANAS S.A.</b>                                                         | 33.014.556 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS AMERICANAS                                                                     |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANDRA FERREIRA DALOIA 18289541104</b>                                            | 11.599.720 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CADENCE INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                             | 03.106.170 |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peca de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas             | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>JOVEM BANCA</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| JOVEM BANCA                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MULTI MARCAS</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTER AUTOMÓVEIS</b>                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EMPRESA BRASILEIRA E VENDAS ON - LINE LTDA</b>      | 14.911.185 |           |               | <b>1</b> |
| CASAS AURORA                                           |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SFS SISTEMAS LTDA</b>                               | 06.044.502 |           |               | <b>1</b> |
| MONITORI BRASIL                                        |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>IMBIRIBEIRA DIVISÓRIAS</b>                          | 35.345.701 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FORMAÇÃO CURSOS PROFISSIONALIZANTES LTDA</b>        | 10.271.202 |           |               | <b>1</b> |
| FORMAÇÃO CURSOS                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL E EMPRESARIAL</b> | 24.553.265 |           |               | <b>1</b> |
| CEDEPE                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARDEPORT LTDA</b>                                  | 00.810.146 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GIRAFA COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA</b>                 | 09.055.134 |           |               | <b>1</b> |
| GIRAFA.COM                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BRADESCO SAUDE S/A</b>                              | 92.693.118 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança de multa acima do permitido pela legislação   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                                             | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>EMPRESA VIAÇÃO BONFIM S.A</b>                                                                                                       | 09.100.371 |           |               | <b>1</b> |
| VIAÇÃO BONFIM S.A                                                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO DOS ELETRONICOS</b>                                                                                                          | 12.578.594 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SÓ CABELOS NATURAIS</b>                                                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| SÓ CABELOS NATURAIS                                                                                                                    |            |           |               |          |
| SAC – Qualidade do atendimento (atendente despreparado, problemas com a transferência da chamada, veiculação de mensagem publicitária) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PREVISA CLUBE DE SEGUROS</b>                                                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| PREVISA CLUBE DE SEGUROS                                                                                                               |            |           |               |          |
| Negativa de Cobertura                                                                                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRC GRUPO REGIONAL DE CURSOS</b>                                                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| GRC GRUPO REGIONAL DE CURSOS                                                                                                           |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NIPTEC - CURSOS TÉCNICOS E PROF.</b>                                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| NIPTEC                                                                                                                                 |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CAIXA ECONÔMICA FEDERAL</b>                                                                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| AGÊNCIA CIDADE UNIVERSITÁRIA                                                                                                           |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ODONTO FÁCIL LTDA</b>                                                                                                               | 05.336.754 |           |               | <b>1</b> |
| ODONTO FÁCIL LTDA                                                                                                                      |            |           |               |          |
| Reajuste sem previsão contratual                                                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RADICAL MOTOS E JET COMERCIAL LTDA</b>                                                                                              | 07.101.034 |           |               | <b>1</b> |
| RADICAL MOTOS                                                                                                                          |            |           |               |          |
| Compra de veículo (multa, transferência, alienação, não entrega de documentação)                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EXCLUSIVA MOTORS AUTOMOVEIS LTDA.</b>                                                                                               | 10.954.515 |           |               | <b>1</b> |
| EXCLUSIVA MOTORS                                                                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LULI COMÉRCIO DE COLCHOES LTDA</b>                                                                                                  | 11.029.024 |           |               | <b>1</b> |
| LULI COMÉRCIO DE COLCHOES LTDA                                                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>DECISÃO EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS</b>                             | 04.407.398 |           |               | <b>1</b> |
| Calculo de antecipação de prestação                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACP-INDÚSTRIA DE MÓVEIS</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| JASMIM                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOPES &amp; CARVALHO COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA</b>                  | 11.571.945 |           |               | <b>1</b> |
| MERCADINHO DO POVO                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BOY CELL</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FLORESCER TURISMO</b>                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.</b>                                       | 60.872.504 |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BR LIST INFORMACOES E GUIAS LTDA.</b>                                | 08.769.476 |           |               | <b>1</b> |
| BR LIST                                                                 |            |           |               |          |
| Discordância quanto as avarias                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIDRAÇARIA ENCRUZILHADA</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| VIDRAÇARIA ENCRUZILHADA                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHOPPING CEL MAGAZINE</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CCE</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| CCE                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>APTX GROUP LTDA</b>                                                  | 08.972.582 |           |               | <b>1</b> |
| APETREXO                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>M W ELETRONICA LTDA ME</b>                                                        | 01.568.165 |           |               | <b>1</b> |
| SERVICENTRO                                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MASTER ESQUADRIAS</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| MASTER ESQUADRIAS                                                                    |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CERTISIGN CERTIFICADORA DIGITAL S.A</b>                                           | 01.554.285 |           |               | <b>1</b> |
| CERTISIGN CERTIFICADORA DIGITAL S.A                                                  |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EXATA INFORMATICA</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| EXATA INFORMATICA                                                                    |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACAN-ASSESSORIA, CONSULTORIA JURIDICA E CONTABIL</b>                              | 00.587.786 |           |               | <b>1</b> |
| ACAN                                                                                 |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>W.B.G DUCLA VESTUARIOS ME</b>                                                     | 13.614.390 |           |               | <b>1</b> |
| CHILDRENS                                                                            |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIO</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| UNILANCE                                                                             |            |           |               |          |
| Desistência de consorcio                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TALENTO INSTITUTO POLITECNICO LTDA</b>                                            | 05.808.756 |           |               | <b>1</b> |
| POLITEC                                                                              |            |           |               |          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SEMP TOSHIBA INFORMÁTIA S.A</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOCEC- SOCIEDADE CAPIBARIBE DE EDUCACAO E CULTURA</b>                             | 41.229.501 |           |               | <b>1</b> |
| SOCEC                                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>STYLUS FORME E EVENTUS FORMATURAS LTDA</b>                                        | 07.199.562 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ELETROGAMES                                                                          |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| BNI ASSESSORIA FACTORING LTDA                                                        | 13.053.876 |           |               | 1     |
| BNI ASSESSORIA FACTORING LTDA                                                        |            |           |               |       |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                       |            | 0         | 1             | 1     |
| CALOI NORTE SA                                                                       | 04.301.024 |           |               | 1     |
| CALOI NORTE SA                                                                       |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| FIGUEIRAS CAÇALDOS                                                                   |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1     |
| COGUMELO DO SOL AGARICUS DO BRASIL - COMERCIO,IMPO                                   | 02.126.174 |           |               | 1     |
| Problemas relativos a emissão/remessa de carnes/orçamentos                           |            | 0         | 1             | 1     |
| LF FELIPE VIANA CELULARES                                                            | 06.247.744 |           |               | 1     |
| LF FELIPE VIANA CELULARES                                                            |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| J. WELLINGTON C. MACIEL                                                              | 40.856.999 |           |               | 1     |
| LW ELETRO                                                                            |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| LOJAS RIACHUELO S/A                                                                  |            |           |               | 1     |
| Cobrança de valor quando o produto é devolvido (cobrança indevida)                   |            | 1         | 0             | 1     |
| BAÚ DA FELICIDADE                                                                    |            |           |               | 1     |
| BAÚ DA FELICIDADE                                                                    |            |           |               |       |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1     |
| INTERDATA CURSOS                                                                     | 07.045.052 |           |               | 1     |
| INTERDATA CURSOS                                                                     |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| JESIEL TAVARES CONSERVA PLACAS ME                                                    | 06.369.756 |           |               | 1     |
| PLABOX                                                                               |            |           |               |       |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                     |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ISONIC TECHNOLOGY ELETRÔNICA LTDA                                             |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| LOURDES & CIA NE.COMERCIO DE COSMETICOS LTDA                                  |            |           |               | 1     |
| LOURDES & CIA NE                                                              |            |           |               |       |
| Calculo de prestação em atraso                                                |            | 1         | 0             | 1     |
| CASA DA MATEMATICA                                                            |            |           |               | 1     |
| CASA DA MATEMATICA                                                            |            |           |               |       |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 0         | 1             | 1     |
| LUZARTE ESTRELA                                                               |            |           |               | 1     |
| LUZARTE ESTRELA                                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| FLAVIO DANIEL DE ALMEIDA BATISTA MOVEIS                                       |            |           |               | 1     |
| TRADICAO MOVEIS                                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| SO PILHAS LTDA                                                                |            |           |               | 1     |
| Vicio de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                     |            | 1         | 0             | 1     |
| RECIFE INFO                                                                   | 10.171.945 |           |               | 1     |
| RECIFE INFO                                                                   |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| GRUPO ELEKTRA                                                                 |            |           |               | 1     |
| GRUPO ELEKTRA                                                                 |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| QUALITY MONTAGEM                                                              |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| MAGAZINE MENDONÇA                                                             | 07.754.167 |           |               | 1     |
| MAGAZINE E CRED MENDONÇA                                                      |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1     |
| ATHLETIC WAY COM DE EQUIP PARA GINASTICA E FISIOT                             | 86.736.568 |           |               | 1     |
| ATHLETIC WAY                                                                  |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LOGIN INFORMATICA COM. E REP.LTDA</b>                  |            |           |               | <b>1</b> |
| PLUG PC                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NOVO RUMO COMERCIO DE MARMORES &amp; GRANITOS LTDA</b> | 08.769.904 |           |               | <b>1</b> |
| MARMORIAL                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MUNDIAL EDITORA E DISTRIBUIDORA DE LIVROS</b>          |            |           |               | <b>1</b> |
| Publicidade enganosa                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>14 BRASIL TELECOM CELULAR S/A</b>                      | 05.423.963 |           |               | <b>1</b> |
| OI MÓVEL                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CLUBE DO DESCONTO COMERCIO ELETRONICO LTDA.</b>        | 12.639.257 |           |               | <b>1</b> |
| CLOBE DO DESCONTO                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MULTILAR LTDA ME</b>                                   | 35.410.356 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EDNALDO F. SOUZA</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| EDNALDO F. SOUZA                                          |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLUBE IMPORTADO</b>                                    | 00.406.318 |           |               | <b>1</b> |
| CLUBE IMPORTADO                                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>REFRIGERAÇÃO BRASTEC</b>                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>YESHUA</b>                                             | 08.804.089 |           |               | <b>1</b> |
| YESHUA                                                    |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PASSAREDO LINHAS AEREAS</b>                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                 |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PREVISÃO CURSOS LTDA</b>                                      | 10.442.410 |           |               | <b>1</b> |
| PREVISÃO CURSOS LTDA                                             |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ZONA SUL AUTOS</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESPLANADA BRASIL S.A. LOJAS DE DEPARTAMENTOS</b>              | 10.238.042 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AÇO BOX MÓVEIS</b>                                            | 70.239.884 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MODA CENTER SANTA CRUZ</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TEX COURIER LTDA</b>                                          | 73.939.449 |           |               | <b>1</b> |
| TOTAL EXPRESS                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WEB GLOBAL BRASIL INTERNET LTDA ME</b>                        | 04.934.080 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FÓRMULA 2 MULTIMARCAS</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PERNAMBUCO MULTIMARCAS AUTOMÓVEIS LTDA.</b>                   | 12.620.823 |           |               | <b>1</b> |
| PE MULTIMARCAS                                                   |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>V ÓTICA EXPRESS</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Recusa injustificada em prestar serviço                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>YAMAHA</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| ANDRADE E MACIEL MOTOS LTDA                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                         |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ÓTICAS LUANA</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VISOU JOIAS</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CARTÕES CAIXA</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| CARTÕES CAIXA                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AGORA DIGITAL INFORMÁTICA IMPORTAÇÃO</b>                             |            |           |               | <b>1</b> |
| AGORA DIGITAL INFORMÁTICA IMPORTAÇÃO                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TUBOARTE ROMENIA</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>OMNI FINANCEIRA</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PSS ESTOFADOS - PEDRO SEVERINO DA SILVA</b>                          |            |           |               | <b>1</b> |
| PSS ESTOFADOS                                                           |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CIA DO PÉ</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| CALÇADOS CIA DO PÉ                                                      |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARTINS COMERCIO E SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO S/A</b>                  | 43.214.055 |           |               | <b>1</b> |
| MARTINS                                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDSON</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| EDSON COMERCIO DE CELULARES E INFORMATICA LTDA ME                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FUNDO ROTATIVO DA ACAO CIDADANIA</b>                                 | 00.411.633 |           |               | <b>1</b> |
| FUNDO ROTATIVO DA ACAO CIDADANIA                                        |            |           |               |          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                          |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BRASINT INDUSTRIA ELETRONICA</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| BRASINT INDUSTRIA ELETRONICA                                               |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LAZER ELETRO SHOPPING</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| LAZER                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTO RICCI LTDA</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| AUTO RICCI LTDA                                                            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JUNIOR AUTOMOVEIS LTDA ME</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| J C VEICULOS                                                               |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CASA &amp; JARDIM</b>                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>POPULAR MOVEIS E ELETRODOMESTICOS</b>                                   | 03.465.471 |           |               | <b>1</b> |
| POPULAR MOVEIS E ELETRODOMESTICOS                                          |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMIBRAS LITORAL COMERCIO E SERVIÇOS LTDA</b>                           |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>TOOLPLAYER DISTRIBUIDORA DE MOLDES E EQUIPAMENTOS ELETRONICOS LTDA.</b> | 07.939.768 |           |               | <b>1</b> |
| TOOLPLAYER DISTRIBUIDORA LTDA.                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EXCLUSIVA MOVIES COM PERSONALIDADE</b>                                  | 11.405.170 |           |               | <b>1</b> |
| EXCLUSIVA MOVIES COM PERSONALIDADE                                         |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DEUTSCHE LUFTHANSA AG</b>                                               | 33.461.740 |           |               | <b>1</b> |
| LUFTHANSA                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEWLINK</b>                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                        |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| LOJAS SANTA MARIA LTDA                                     | 11.429.396 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 0         | 1             | 1     |
| STIHL FERRAMENTAS MOTORIZADAS LTDA                         |            |           |               | 1     |
| STIHL FERRAMENTAS MOTORIZADAS                              |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| EMPRESA VIAÇÃO BONFIM LTDA                                 | 09.100.371 |           |               | 1     |
| VIAÇÃO BONFIM                                              |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| PISO PAMESA                                                |            |           |               | 1     |
| Produto entregue diferente do pedido                       |            | 0         | 1             | 1     |
| EXCELSIOR MED S/A                                          |            |           |               | 1     |
| Reajuste anual de contrato de saúde com percentual elevado |            | 1         | 0             | 1     |
| WILSON AUTO PEÇAS                                          | 69.924.017 |           |               | 1     |
| WILSON AUTO PEÇAS                                          |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1     |
| CIACOM LTDA                                                | 05.074.024 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| MADEIRA POLIDA LTDA                                        |            |           |               | 1     |
| MADEIRA POLIDA LTDA                                        |            |           |               |       |
| Produto causou danos materiais                             |            | 1         | 0             | 1     |
| R.I.C                                                      |            |           |               | 1     |
| RECIFE INFORMATICA CARTUCHOS                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1     |
| HIPER MOTO CROSS LTDA                                      |            |           |               | 1     |
| HIPER MOTO CROSS LTDA                                      |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRONIC ARTS LTDA                                        | 02.184.024 |           |               | 1     |
| EA GAMES                                                   |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas          | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>M.S.CORTES &amp; CIA LTDA</b>                    | 07.453.360 |           |               | <b>1</b> |
| MR BYTE                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALVORADA VEICULOS PECAS E SERVICOS LTDA</b>      | 04.264.393 |           |               | <b>1</b> |
| VIVA VECULOS                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>IVANI ALVES DA SILVA EVENTOS</b>                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MUNDO DOS COSMETICOS LTDA</b>                    | 02.786.558 |           |               | <b>1</b> |
| MUNDO DOS COSMETICOS LTDA                           |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LCR SERVIÇO TÉCNICO LTDA</b>                     | 24.275.935 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IND.MOVEIS BECHARA NASSAR LTDA</b>               |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CENTRO DE PRODUÇÕES TECNICAS EDITORA LTDA</b>    |            |           |               | <b>1</b> |
| CPT EDITORA LTDA                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EDITORIA CENTRAL GOSPEL</b>                      | 03.147.650 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A.F.B RODRIGUES ME - PIER NET</b>                |            |           |               | <b>1</b> |
| PIER NET                                            |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ACADEMIA INVICTA LTDA</b>                        | 11.613.969 |           |               | <b>1</b> |
| ACADEMIA HI                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARIA VERONICA DELGADO LIMA</b>                  | 04.817.304 |           |               | <b>1</b> |
| DELGADO CONTRUÇÕES                                  |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BRA</b>                                                                           | 03.411.928 |           |               | <b>1</b> |
| BRA TRANSPORTES AÉREOS LTDA                                                          |            |           |               |          |
| Não pagamento de indenização                                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SESEF</b>                                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| Negativa de Cobertura                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPRAMAX LTDA-ME</b>                                                              | 03.125.369 |           |               | <b>1</b> |
| SUPRAMAX TECNOLOGIA                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLÉGIO MICKEY</b>                                                                | 11.448.479 |           |               | <b>1</b> |
| COLÉGIO MICKEY                                                                       |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CHUBB DO BRASIL COMPANHIA DE SEGUROS</b>                                          | 33.170.085 |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MULTILASER</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RM TELECOM</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| RM TELECOM                                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BMD TEXTEIS LTDA</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS S/A</b>                                               | 06.626.253 |           |               | <b>1</b> |
| FARMÁCIAS PAGUE MENOS                                                                |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>RODOBENS ADMINISTRAÇÃO E PROMOÇÕES</b>                                            | 51.855.716 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TELCLAS EDITORA DE GUIAS</b>                                                      | 06.929.003 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PLASTI BOX</b>                                         | 12.768.495 |           |               | <b>1</b> |
| PLASTI BOX                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ANTUNES PALMEIRA LTDA</b>                              | 07.392.529 |           |               | <b>1</b> |
| ANTUNES PALMEIRA LTDA                                     |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RONALDO ANDRADE DOS SANTOS</b>                         | 05.088.024 |           |               | <b>1</b> |
| RAS CONSERTOS                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BIJUKA FOTOS E REVELACOES LTDA</b>                     | 10.504.932 |           |               | <b>1</b> |
| BIJUKA FOTOS E REVELACOES LTDA                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DIGITAL RIVER DO BRASIL IMPORTACAO E COMERCIO DE P</b> | 08.165.429 |           |               | <b>1</b> |
| DIGITAL RIVER DO BRASIL IMPORTACAO E<br>COMERCIO DE P     |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AUTO ESCOLA CURADO II</b>                              | 11.084.053 |           |               | <b>1</b> |
| AUTO ESCOLA CURADO II LTDA                                |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SAPATARIA DO FUTURO</b>                                | 04.141.037 |           |               | <b>1</b> |
| SAPATARIA DO FUTURO                                       |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CÉSAR CARLOS DOS SANTOS ME</b>                         | 01.247.081 |           |               | <b>1</b> |
| VIA UNO                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>P&amp;G MÓVEIS LTDA</b>                                | 00.533.106 |           |               | <b>1</b> |
| DECORAÇÃO                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ARRUDA &amp; TAVARES LTDA.</b>                         | 01.861.726 |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA VISÃO                                               |            |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J.SIZENATO DE SOUZA TIMOTEO-ME</b>                     | 02.323.398 |           |               | <b>1</b> |
| SIZERONICA JOIAS                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                     | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>VÍDEO TÉCNICA LTDA</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| VÍDEO TÉCNICA ELETRÔNICA                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTOFRIO.COM COMERCIO ELETRONICO S/A.</b>                                  | 09.358.108 |           |               | <b>1</b> |
| PONTO FRIO.COM                                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO DE GESTÃO DE MEIOS DE PGTO. S/A</b>                                  | 04.088.208 |           |               | <b>1</b> |
| VIA FÁCIL                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M.ROSA COMÉRCIO DE PRESENTES</b>                                            | 07.737.162 |           |               | <b>1</b> |
| DIGITALBERTAM                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAGAZINE RIVIERA LTDA</b>                                                   | 70.066.253 |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINE RIVIERA                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CRED NEW RECUPERACAO DE ATIVOS E SERVICOS LTDA</b>                          | 84.812.684 |           |               | <b>1</b> |
| NEW CRED                                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AVANTE VEICULOS LTDA</b>                                                    | 05.725.540 |           |               | <b>1</b> |
| AVANTE                                                                         |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EBEL PORTAS E ALUMINIOS</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| EBEL                                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue incompleto                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGROPAULO AGROINDUSTRIAL S.A</b>                                            | 05.373.212 |           |               | <b>1</b> |
| YPIOCA - Y-PARK                                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SIV</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| SERVIÇOS DE INSPEÇÃO VEICULAR LTDA                                             |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IPESU</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Calculo de prestação em atraso                                                 |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                 | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>IPSEP INFORMÁTICA E ESCRITÓRIO LTDA</b>                 |            |           |               | <b>1</b> |
| IPSEP INFORMÁTICA E ESCRITÓRIO LTDA                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASIS BOX TEMPERADO</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MUNDIVIDEO ELETRONIA LTDA ME</b>                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GONÇALVES DE ASSIS LTDA</b>                             | 02.620.931 |           |               | <b>1</b> |
| GONÇALVES DE ASSIS LTDA                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INDÚSTRIA DE PEÇAS DE AUTOMÓVEIS STEOLA LTDA</b>        | 49.033.012 |           |               | <b>1</b> |
| AB TONER SHORTS                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NIPTEC CURSOS TECNICOS LTDA - ME</b>                    | 08.483.591 |           |               | <b>1</b> |
| NIPTEC CURSOS                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJÃO DO PINTOR</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FABRIMAR S A INDUSTRIA E COMERCIO</b>                   | 33.064.262 |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GUIMARES E SALES CORRETORA DE VEICULOS</b>              | 13.518.589 |           |               | <b>1</b> |
| AUTO MIXX VEICULOS                                         |            |           |               |          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação. |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLASSE ALTA BOY GIRLS</b>                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PEDRO CONRADO DE OLIVEIRA FILHO</b>                     | 05.092.835 |           |               | <b>1</b> |
| ÓTICA CONRADO                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                       |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>FERRO GONCALVES &amp; CIA LDTA</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| FERRO GONCALVES & CIA LDTA                                              |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAKRO ATACADISTA</b>                                                 | 47.427.653 |           |               | <b>1</b> |
| MAKRO                                                                   |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ODONTO RECIFE</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| ODONTO                                                                  |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANET CELL MIDIA E INFORMATICA LTDA - ME</b>                        | 12.780.124 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEÔNIO RANULFO COMÉRCIO LTDA</b>                                     | 11.567.948 |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAURICIO TAVARES FONTES - ME</b>                                     | 13.428.232 |           |               | <b>1</b> |
| SUA KASA                                                                |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALVINO H MENESES</b>                                                 | 70.172.820 |           |               | <b>1</b> |
| COMERCIAL ALVINO                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ODONTOCAPE CENTRO DE APERF ODONT DE PERNAMBUCO</b>                   | 01.274.756 |           |               | <b>1</b> |
| ODONTOCAPE                                                              |            |           |               |          |
| Não cumprimento à oferta                                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO</b>                                   | 47.508.411 |           |               | <b>1</b> |
| EXTRA SUPERMERCADOS                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>R.B DESIGNE MÓVEIS</b>                                               | 09.221.893 |           |               | <b>1</b> |
| R.B DESIGNE MÓVEIS                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E &amp; M COMERCIAL LTDA.</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| E & M COMERCIAL                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS UNIDOS DO BRASI</b>                            | 04.900.484 |           |               | <b>1</b> |
| ASPLUB                                                                               |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MAX CURSOS APRENDIZADO PROFISSIONAL DE INF. LTDA</b>                              | 11.245.641 |           |               | <b>1</b> |
| MAX CURSOS                                                                           |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS KD COMERCIO DE MOVEIS LTDA - ME</b>                                         | 10.979.023 |           |               | <b>1</b> |
| LOJASKD                                                                              |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CAMEL ELETRONICA LTDA</b>                                                         | 12.790.929 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONSÓRCIO UNILANCE</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Desistência de consorcio                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALTA COSTURA</b>                                                                  | 09.077.290 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NEW ÓTICA</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOVEIS DECIBAL LTDA</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| MOVEIS DECIBAL LTDA                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MARTINS COMÉRCIO E SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO S/A</b>                               |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>WOLKSWAGEN</b>                                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| WOLKSWAGEN                                                                           |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IMPACTO SEGURANÇA ELETRÔNICA</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| IMPACTO                                                                              |            |           |               |          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                           |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| ITALIANA                                                                |            |           |               | 1     |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                |            | 1         | 0             | 1     |
| CERAMICA BETA DE NOVA IGUAÇU LTDA ME                                    |            |           |               | 1     |
| PISO BETA                                                               |            |           |               |       |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)               |            | 0         | 1             | 1     |
| ACAPLAM CONSULTORIA E ASSESSORIA TÉCNICA                                |            |           |               | 1     |
| ACAPLAM                                                                 |            |           |               |       |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| USE LINGERIE                                                            |            |           |               | 1     |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1     |
| CARLOS ANTONIO DE OLIVEIRA PEREIRA                                      | 00.296.549 |           |               | 1     |
| MILLENA MOVEIS                                                          |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| ABNER PLASTICOS E AVIAMENTOS LTDA                                       | 05.419.447 |           |               | 1     |
| ABNER PLASTICOS E AVIAMENTOS LTDA                                       |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 1         | 0             | 1     |
| ARMAZÉM PARAÍBA                                                         | 06.862.627 |           |               | 1     |
| ARMAZÉM PARAÍBA                                                         |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| J& MARIA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA-ME                                    | 04.434.110 |           |               | 1     |
| FONECCEEL                                                               |            |           |               |       |
| Venda enganosa                                                          |            | 0         | 1             | 1     |
| ZTE DO BRASIL COMERCIO SERVIÇOS E PARTICIPAÇÕES                         |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| J. F. DOS SANTOS VESTUARIO                                              | 07.707.842 |           |               | 1     |
| J. D. ROUPAS E ACESSORIOS                                               |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRÔNICA VAKASSUGUI LTDA                                              | 04.083.385 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 0         | 1             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                   | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>NKS -FABRICA</b>                                          | 02.093.397 |           |               | <b>1</b> |
| NKS                                                          |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEW CAR</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| NEW CAR                                                      |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COSEL COMERCIO DE COMPONENTES E SERV ELETRONICOS LTDA</b> | 24.560.351 |           |               | <b>1</b> |
| COSEL LTDA                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COOPERATIVA HOTELEIRA INTERCAMBIAL DO BRASIL</b>          | 08.303.130 |           |               | <b>1</b> |
| OPERADORA COOHINBRA TUR                                      |            |           |               |          |
| Venda casada                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DIGITAL CENTER</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peça de reposição                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GENILSON MOVEIS E ELETROS</b>                             | 11.943.347 |           |               | <b>1</b> |
| GENILSON MOVEIS E ELETROS                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GRAVATA NET LTDA ME</b>                                   | 04.518.907 |           |               | <b>1</b> |
| GRAVATA NET                                                  |            |           |               |          |
| Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DEZ ONZE MOTOCICLO</b>                                    | 03.560.941 |           |               | <b>1</b> |
| Recusa injustificada em prestar serviço                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MONTEMAQ COMERCIO E SERVICOS LTDA</b>                     | 69.901.551 |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MUNDIAL MOO COMERCIO E SERVIÇOS DE MOTOCICLETAS</b>       | 08.402.076 |           |               | <b>1</b> |
| MUNDIAL MOTO                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SÃO CRISTOVÃO LOTERIAS</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega de quitação/retenção de documentos               |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| SANTA RITA DE CASSIA COMERCIO DE COLCHOES LTDA-ME                                                             | 08.370.191 |           |               | 1     |
| Produto entregue diferente do pedido                                                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| VOTORANTIM CIMENTOS N/NE S/A                                                                                  | 10.656.452 |           |               | 1     |
| Não pagamento de indenização                                                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| MASTER ELETRONICA E BRINQUEDOS LTDA                                                                           | 40.841.728 |           |               | 1     |
| MASTER ELETRONICA E BRINQUEDOS LTDA                                                                           |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1     |
| CAMPO TOTAL COMERCIO DE PRODUTOS AGRICOLAS LTDA                                                               | 09.254.825 |           |               | 1     |
| CAMPO TOTAL COMERCIO DE PRODUTOS AGRICOLAS LTDA                                                               |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| GILMARA MODAS                                                                                                 |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 0         | 1             | 1     |
| SOUZA BOLSAS COMERCIO LTDA                                                                                    | 06.303.704 |           |               | 1     |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                                                |            | 1         | 0             | 1     |
| AGRESTE COLCHÕES                                                                                              | 13.888.101 |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1     |
| BREJO CORRETORA DE SEGUROS                                                                                    | 06.907.397 |           |               | 1     |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |            | 1         | 0             | 1     |
| PONTUAL VIAGENS E TURISMO LTDA                                                                                | 10.640.746 |           |               | 1     |
| PONTUAL TURISMO                                                                                               |            |           |               |       |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| MURO ALTO MARUPIARA SUÍTES                                                                                    |            |           |               | 1     |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1     |
| CEDASPY                                                                                                       |            |           |               | 1     |
| CEDASPY                                                                                                       |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                       | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BARBALHO PATRIOTA &amp; PEREIRA LTDA</b>                                      | 09.241.367 |           |               | <b>1</b> |
| SERTAONLINE INFORMATICA E INTERNET                                               |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCOS RAUL DA CUNHA PINTO</b>                                                | 10.983.861 |           |               | <b>1</b> |
| META MOVEIS                                                                      |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRO INTENSIVO DE CONCURSOS DE ADMISSAO</b>                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| CENTRO INTENSIVO DE CONCURSOS DE ADMISSAO                                        |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>F S VASCONCELOS &amp; CIA LTDA</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINELUIZA                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GRUPO NIP</b>                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ARM PROMOCOES ONLINE LTDA - ME</b>                                            | 13.191.319 |           |               | <b>1</b> |
| CONCURSEIRO URBANO                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>EFA MOTORS</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| EFA MOTORS                                                                       |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SOMOPAR INDUSTRIA E COMERCIO LTDA.</b>                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>B F SANTOS DE FEIRA DE SANTANA</b>                                            | 33.804.360 |           |               | <b>1</b> |
| BLINOX                                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FILIZOLA S.A PESAGEM E AUTOMAÇÃO</b>                                          | 43.225.192 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COGUMELO DO SOL AGARICUS DO BRASIL - COMERCIO,IMPORTACAO EEXPORTACAO LTDA</b> | 02.126.174 |           |               | <b>1</b> |
| COGUMELO DO SOL                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                               |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| LOJAS CANDEIAS                                            | 08.724.429 |           |               | 1     |
| Produto entregue diferente do pedido                      |            | 1         | 0             | 1     |
| VOLKAN COMERCIO DE ELETRO ELETRONICOS LTDA.               | 01.515.720 |           |               | 1     |
| PENTASHOP                                                 |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1     |
| TCT MOBILE - TELEFONES LTDA                               | 08.649.664 |           |               | 1     |
| T & A MOBILE PHONES                                       |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 1         | 0             | 1     |
| F.V.BEZERRA DE MENDONÇA TELEFONIA E COMUNICAÇÃO           | 12.445.253 |           |               | 1     |
| PONTOCELL                                                 |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1     |
| MARCIA CRIAÇÕES                                           |            |           |               | 1     |
| MARCIA CRIAÇÕES                                           |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                  |            | 0         | 1             | 1     |
| DIGITAL BRAS TELECOM LTDA                                 | 07.351.921 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 1         | 0             | 1     |
| CONSTRUTORA SAINT ENTON LTDA                              |            |           |               | 1     |
| CONSTRUTORA SAINT ENTON LTDA                              |            |           |               |       |
| Reajuste (aluguel/prestação)                              |            | 0         | 1             | 1     |
| BRASIL TOUR HOTEIS E TURISMO                              | 10.324.608 |           |               | 1     |
| BRASIL TOUR                                               |            |           |               |       |
| Venda/Oferta/publicidade enganosa.                        |            | 1         | 0             | 1     |
| MELLO COMERCIO E SERVICOS DE TELEFONIA E INFORMATICA LTDA | 09.143.402 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                       |            | 0         | 1             | 1     |
| METALFRIO                                                 |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                   |            | 0         | 1             | 1     |
| GRUPO SERVIÇOS DE MEDICINA LTDA                           | 11.140.431 |           |               | 1     |
| GRUPO SAÚDE-MATRIZ                                        |            |           |               |       |
| Negativa de Cobertura                                     |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                        | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| KLB IDIOMAS                                                                       | 40.823.791 |           |               | 1     |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)        |            | 1         | 0             | 1     |
| PRECISION-AMVOX                                                                   |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                               |            | 1         | 0             | 1     |
| PORTOCRED SA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO                                 |            |           |               | 1     |
| PORTOCRED SA                                                                      |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                                |            | 0         | 1             | 1     |
| ERIVALDO DE HOLANDA SERRALHARIA E VIDRACARIA ME.                                  | 04.575.237 |           |               | 1     |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)     |            | 0         | 1             | 1     |
| CENTRO DE RESTAURAÇÃO AUTOMOTIVA                                                  | 10.265.603 |           |               | 1     |
| MARTELINHO DE OURO IGARASSU                                                       |            |           |               |       |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                       |            | 0         | 1             | 1     |
| IEPE-INSTITUTO EDUCACIONAL DE PERNAMBUCO LTDA-ME                                  | 09.661.939 |           |               | 1     |
| IEPE                                                                              |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| DONA BEM COMERCIO LTDA ME                                                         |            |           |               | 1     |
| SOFA & CIA                                                                        |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                               |            | 0         | 1             | 1     |
| PORTAL F NUCLEO DE ESPECIALIZAÇÃO E EVENTOS LTDA                                  | 04.438.816 |           |               | 1     |
| PORTAL F CURSOS E EVENTOS                                                         |            |           |               |       |
| Cobrança indevida/abusiva                                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| UNIVERSIDADE DO INGLES                                                            | 04.823.539 |           |               | 1     |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                          |            | 1         | 0             | 1     |
| EPCOM ELETRONICA INDUSTRIA E COMERCIO IMPORTACAO E EXPORTACAO DE INFORMATICA LTDA | 05.136.350 |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                                        |            | 0         | 1             | 1     |
| ENOTEL HOTELS E RESORTS S/A                                                       | 03.787.288 |           |               | 1     |
| ENOTEL                                                                            |            |           |               |       |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                          |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                       | CPF/CNPJ | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------|----------|
| <b>SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO</b>                            |          |           |               | <b>1</b> |
| SPC                                                              |          |           |               |          |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.         |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>SALÃO DO MÓVEL</b>                                            |          |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>VENDAS DE REFRIGERADORES NOVOS E USADOS</b>                   |          |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue incompleto                                      |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPERMERCADO DA FAMÍLIA</b>                                   |          |           |               | <b>1</b> |
| 05.677.591                                                       |          |           |               |          |
| SUPERMERCADO ARCO-ÍRIS                                           |          |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |          | 0         | 1             | 1        |
| <b>JVC</b>                                                       |          |           |               | <b>1</b> |
| JVC                                                              |          |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                          |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>BULL MOTOCICLETAS LTDA</b>                                    |          |           |               | <b>1</b> |
| 06.199.316                                                       |          |           |               |          |
| MULT MIX COMERCIO E IMPORTAÇÃO                                   |          |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |          | 0         | 1             | 1        |
| <b>GE</b>                                                        |          |           |               | <b>1</b> |
| GE                                                               |          |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                       |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALLA REGIS BRAGA COMERCIO DE MOVEIS</b>                       |          |           |               | <b>1</b> |
| 10.563.126                                                       |          |           |               |          |
| OFFICINA CASA E ESCRITÓRIO                                       |          |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.) |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>SIMCEL</b>                                                    |          |           |               | <b>1</b> |
| SIMCEL                                                           |          |           |               |          |
| Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)              |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>EUROVIA AUTOMOVEIS E UTILITARIOS S/A</b>                      |          |           |               | <b>1</b> |
| 04.109.834                                                       |          |           |               |          |
| EUROVIA                                                          |          |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |          | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAGAZINE LUIZA S/A</b>                                        |          |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINE LUIZA                                                   |          |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                              |          | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>SERV- LINE</b>                                                                                             | 00.428.104 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>POUSADA VILA MARAGOGI</b>                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| POUSADA VILA MARAGOGI                                                                                         |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CANDEIAS BOX VIDRAÇARIA E SERRALHARIA</b>                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| CANDEIAS BOX                                                                                                  |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MÓVEIS CIVARDI LTDA.</b>                                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| MÓVEIS DECIBAL                                                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NORDESTE SEGURANÇA ELETRONICA</b>                                                                          | 02.307.618 |           |               | <b>1</b> |
| NORDESTE                                                                                                      |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DINERS CLUB INTERNACIONAL</b>                                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| DINERS CLUB INTERNACIONAL                                                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NATÁLIA RODRIGUES DE SOUSA</b>                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Roubo/furto                                                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TAÍ FINANCEIRA ITAÚ</b>                                                                                    | 02.298.629 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>R.P MÓVEIS</b>                                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança vexatória/difamatória                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERVICO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL SENAI</b>                                                      | 33.564.543 |           |               | <b>1</b> |
| ESCOLA TÉCNICA SENAI- AREIAS                                                                                  |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SMILES</b>                                                                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| SMILES                                                                                                        |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas               | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|----------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>INTELBRÁS</b>                                         | 03.213.031 |           |               | <b>1</b> |
| INTELBRÁS                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NOVO STYLUS</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| NOVO STYLUS                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>J M DE ARAUJO ACADEMIA DE GINASTICA - ME</b>          | 07.381.228 |           |               | <b>1</b> |
| ATITUDE                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSISTÊNCIA TECNICA NOKIA</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
| CELLPOINT - RECIFE - 111663                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AURORA COM. E S. DE E INFORMATICA LTDA ME</b>         | 08.184.543 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GLOBAL EDITORA E DISTRIBUIDORA LTDA</b>               |            |           |               | <b>1</b> |
| GLOBAL EDITORA E DISTRIBUIDORA LTDA                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BARAO DE MELGACO DESENVOLVIMENTO IMOBILIARIO LTDA</b> | 10.949.648 |           |               | <b>1</b> |
| Duvidas sobre cobranças (taxas, etc.)                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PARK PEDRAS</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto causou danos materiais                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>BOMPRECO SUPERMERCADOS DO NORDESTE LTDA</b>           | 13.004.510 |           |               | <b>1</b> |
| BOMPRECO                                                 |            |           |               |          |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SAO PAULO MOVEIS</b>                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| SAO PAULO MOVEIS                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ADILSON MOTOS</b>                                     | 11.460.851 |           |               | <b>1</b> |
| ADILSON MOTOS                                            |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta         |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>LOJÃO DO ESCRITÓRIO</b>                                                    | 15.001.421 |           |               | <b>1</b> |
| LOJÃO DO ESCRITÓRIO                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PONTO DE PROMOÇÃO</b>                                                      | 05.797.879 |           |               | <b>1</b> |
| E & M COMERCIAL LTDA -ME                                                      |            |           |               |          |
| Valor de reajuste (mensalidade)                                               |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>STHYLLOS SANDALIAS PERSONALIZADAS LTDA-ME</b>                              | 14.021.453 |           |               | <b>1</b> |
| STHYLLOS SANDALIAS PERSONALIZADAS LTDA-ME                                     |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WEB SERVICOS DIGITAIS LTDA</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| WEB SERVICOS DIGITAIS LTDA                                                    |            |           |               |          |
| Venda enganosa                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>IRMAOS CRUZ</b>                                                            | 10.792.851 |           |               | <b>1</b> |
| IRMAOS CRUZ                                                                   |            |           |               |          |
| MOTO CRUZ                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAGAZINE LUIZA S/A</b>                                                     | 47.960.950 |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINE LUIZA S/A                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BAHIA MOVEIS</b>                                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| BAHIA MOVEIS                                                                  |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOSE LUIZ DA SILVA - ME</b>                                                | 13.113.806 |           |               | <b>1</b> |
| JOSE LUIZ DA SILVA - ME                                                       |            |           |               |          |
| J L S INFORMATICA                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ESPAÇO JURIDICO LTDA</b>                                                   | 04.579.739 |           |               | <b>1</b> |
| ESPAÇO JURIDICO LTDA                                                          |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSISTENCIA TECNICA ESPECIALIZADA</b>                                      | 00.379.398 |           |               | <b>1</b> |
| ASSISTENCIA TECNICA ESPECIALIZADA                                             |            |           |               |          |
| SISTEM                                                                        |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FATORDIGITAL.NET</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| FATORDIGITAL.NET                                                              |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                              | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CARLOS ANTONIO DE OLIVEIRA PEREIRA</b>                               | 00.296.549 |           |               | <b>1</b> |
| MILLENA MOVEIS E ELETRO                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRÊS COMERCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
| TRÊS COMERCIO DE PUBLICAÇÕES LTDA                                       |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOVO HIPER</b>                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANETA OFERTAS.COM.BR</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| PLANETA OFERTAS.COM.BR                                                  |            |           |               |          |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>M.G.M. DE SIQUEIRA FONSECA CALÇADOS</b>                              | 10.567.610 |           |               | <b>1</b> |
| CORBELUXE                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A.M.B. AUTO PEÇAS E ACESSORIOS LTDA</b>                              | 09.519.241 |           |               | <b>1</b> |
| BELO AUTO PEÇAS E ACESSORIOS                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RS ESUADRIAS</b>                                                     | 13.868.400 |           |               | <b>1</b> |
| RS ESUADRIAS                                                            |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SMS TECNOLOGIA ELETRONICA LTDA</b>                                   | 48.715.759 |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FUCTURA TECNOLOGIA</b>                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| FUCTURA TECNOLOGIA                                                      |            |           |               |          |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MULTIPLIC RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMERCIO CEREAIS FEITAS CALU LTDA</b>                                |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                                         |            |           |               |          |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>PEOPLE INFORMÁTICA CARUARU</b>                                                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| PEOPLE INFORMÁTICA CARUARU                                                                                    |            |           |               |          |
| Contrato - Clausula abusiva/em desacordo com a Legislação.                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAQTRON</b>                                                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| MAQTRON                                                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CELLCOM INFORMÁTICA LTDA</b>                                                                               | 03.537.647 |           |               | <b>1</b> |
| CELLCOM INFORMÁTICA LTDA                                                                                      |            |           |               |          |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BANCO COMERCIAL</b>                                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| BANCO DO BRASIL                                                                                               |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RECEL TELECOMUNICACOES LTDA.</b>                                                                           | 02.637.285 |           |               | <b>1</b> |
| Dano material/pessoal decorrente do serviço                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANTADER</b>                                                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| SANTADER                                                                                                      |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>POLICARD</b>                                                                                               | 00.904.951 |           |               | <b>1</b> |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LOJAS RIACHUELO S.A.</b>                                                                                   | 33.200.056 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS RIACHUELO S.A.                                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ALUMIFER ALUMINIO E FERRO LTDA.</b>                                                                        | 05.515.224 |           |               | <b>1</b> |
| MEGANORDESTE                                                                                                  |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BALI</b>                                                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| BALI                                                                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COLCHOES EXPRESS LTDA</b>                                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Falta de peca de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                         | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MPL INDÚSTRIA E COMERCIO DE ROUPAS LTDA</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIFERRO LTDA</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| UNIFERRO LTDA                                                                      |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSOCIAÇÃO FRUTOS E TERRA BRASIL</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| AFTB                                                                               |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARIA DAS GRAÇAS CRISOSTOMO ME</b>                                              | 02.811.046 |           |               | <b>1</b> |
| OFICINA CENTRAL                                                                    |            |           |               |          |
| Orçamento - Não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto/serviço não solicitado |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CIA DOS OLHOS</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| CIA DOS OLHOS                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                               |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MAXIGARANTIA</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| MAXIGARANTIA                                                                       |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS AMERICANAS S/A</b>                                                        | 33.014.556 |           |               | <b>1</b> |
| LOJAS AMERICANAS S/A                                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>FORTELEV NORDESTE IND E COMÉRCIO LTDA</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| FORTELEV                                                                           |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BMA COMERCIAL LTDA</b>                                                          | 59.492.116 |           |               | <b>1</b> |
| BMA COMERCIAL LTDA                                                                 |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>UNIMED CENTRO - OESTE E TOCANTINS</b>                                           |            |           |               | <b>1</b> |
| FILIAL PALMAS                                                                      |            |           |               |          |
| Danos materiais ao consumidor                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NEW BIKE - BICICLETAS, PEÇAS E ACESSORIOS</b>                                   | 04.378.285 |           |               | <b>1</b> |
| NEW BIKE                                                                           |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| TELEPORT - SISTEMA INTERATIVO DE ENSINO                                       | 12.858.163 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1     |
| MERIDIANO - FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CRED                            | 09.163.026 |           |               | 1     |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito       |            | 1         | 0             | 1     |
| EDUCANDARIO SAO JOSE                                                          |            |           |               | 1     |
| EDUCANDARIO SAO JOSE                                                          |            |           |               |       |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                             |            | 1         | 0             | 1     |
| EMPREGOS.COM.BR                                                               |            |           |               | 1     |
| EMPREGOS.COM.BR                                                               |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1     |
| MARISA LOJAS S.A                                                              | 61.189.288 |           |               | 1     |
| LOJAS MARISA                                                                  |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 1         | 0             | 1     |
| GERONIMO PEREIRA BARRETO                                                      |            |           |               | 1     |
| Serviço não concluído /Fornecimento parcial                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| CASEBRAS                                                                      |            |           |               | 1     |
| CASEBRAS                                                                      |            |           |               |       |
| Reajuste de saldo de caixa/diferença de prestação                             |            | 1         | 0             | 1     |
| SOMOPAR SOCIEDADE MOVELEIRA PARANAENSE LTDA                                   |            |           |               | 1     |
| SOMOPAR                                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 0         | 1             | 1     |
| FOUCS ESTÚDIO                                                                 | 09.149.601 |           |               | 1     |
| Duvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento.                      |            | 1         | 0             | 1     |
| CONCESSIONARIA DE VEICULOS - TAMBAÍ                                           |            |           |               | 1     |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1     |
| PONTO DE PROMOÇÃO                                                             | 09.234.126 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BONINA VEÍCULOS</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| BONINA VEÍCULOS                                                                      |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                       |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PONTESTUR AGENCIA DE VIAGENS LTDA</b>                                             | 11.843.042 |           |               | <b>1</b> |
| PONTESTUR AGENCIA DE VIAGENS LTDA                                                    |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>VIVO S.A</b>                                                                      | 02.449.992 |           |               | <b>1</b> |
| VIVO                                                                                 |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MG COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA</b>                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| CASA DO NOBREAK                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PROELETRONICS ASSISTÊNCIA TÉCNICA</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| PROELETRONICS ASSISTÊNCIA TÉCNICA                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLAUDIO CESAR TAVARES DANTAS</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao credito              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SHIZMAC</b>                                                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| SHIZMAC COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA                                               |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JW ESTOFADOS</b>                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUL AMÉRICA COMPANHIA DE SEGURO SAÚDE</b>                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| SUL AMÉRICA                                                                          |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MARCIO N MITOSO</b>                                                               | 09.008.138 |           |               | <b>1</b> |
| LOGO INFORMATICA                                                                     |            |           |               |          |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EDRISIO FERREIRA DE OLIVEIRA ME</b>                                               | 07.527.846 |           |               | <b>1</b> |
| QUALITY MONTAGENS                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>ACE SEGUROS</b>                                                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| BEM MAIS SEGUROS                                                                                              |            |           |               |          |
| SAC – Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MENOR PREÇO</b>                                                                                            | 11.174.756 |           |               | <b>1</b> |
| DROGARIA GUARARAPES BRASIL S/A                                                                                |            |           |               |          |
| Recusa/mau atendimento                                                                                        |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>B. S. DIAS - MOVEIS P/ ESCRITORIOS</b>                                                                     | 07.126.481 |           |               | <b>1</b> |
| B S ESCRITORIO MOVEIS                                                                                         |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SANTEL TECNOLOGIA COMUNICAÇÕES LTDA</b>                                                                    | 03.251.335 |           |               | <b>1</b> |
| SANTEL                                                                                                        |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNICOBIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| UNICOBIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA                                                                            |            |           |               |          |
| Produto causou danos materiais                                                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MODALLI COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA</b>                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| OFFICINA                                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PAQUETA CALCADOS LTDA.</b>                                                                                 | 01.098.983 |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança de valor quando o produto e devolvido (cobrança indevida)                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SOMOVEIS</b>                                                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorrecta                                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EUROVIA VEICULOS S/A</b>                                                                                   | 02.671.595 |           |               | <b>1</b> |
| EUROVIA                                                                                                       |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MULLER DI NAPOLI INDUSTRIA E COMERCIO IMPORTACAO E</b>                                                     | 88.522.685 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia - Descumprimento, prazo                                                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COLIBRI IND.COM.DE MOVEIS LTDA</b>                                                                         | 82.368.283 |           |               | <b>1</b> |
| COLIBRI MOVEIS DO BRASIL                                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                                           |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>M. MACHADO RAMOS PRODUTOS OTICOS</b>                                       | 09.034.817 |           |               | <b>1</b> |
| CASA LUX                                                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COLEGIO SANTA BARBARA LTDA</b>                                             | 10.051.399 |           |               | <b>1</b> |
| EDUCANDARIO SANTA BARBARA                                                     |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BURGOS REP - VIA PLAN</b>                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| VIA PLAN - BURGOS REP                                                         |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>CROMAGEM POLIRODA</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| CROMAGEM POLIRODA                                                             |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>G. BARBOSA COMERCIAL LTDA.</b>                                             | 39.346.861 |           |               | <b>1</b> |
| G. BARBOSA                                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>AVER-O-MAR IMOVEIS LTDA</b>                                                | 11.140.951 |           |               | <b>1</b> |
| AVER-O-MAR IMOVEIS LTDA                                                       |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMERCIAL MOTOPECAS CARPINA LTDA</b>                                       | 08.154.929 |           |               | <b>1</b> |
| STAR MOTOS                                                                    |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>FELICIPE COMERCIO DE CALÇADOS LTDA</b>                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| FELICIPE COMERCIO DE CALÇADOS LTDA                                            |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DURABRAND</b>                                                              | 02.270.993 |           |               | <b>1</b> |
| DURABRAND                                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>GRAFICA COUCHÊ</b>                                                         |            |           |               | <b>1</b> |
| GRAFICA COUCHÊ                                                                |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PREPARA CURSOS PROFICIONALIZANTES</b>                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| Cobrança indevida/abusiva                                                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>BRASTEMP</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CLÍNICA JBS ESTÉTICA LTDA</b>                                              | 10.817.465 |           |               | <b>1</b> |
| CLIMESO EVOLUTION                                                             |            |           |               |          |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ABS TOTAL PREMIAVEL BRADSCO</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| BRADESCO VIDA E PREVIDENCIA SA                                                |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                            |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MICHELIN</b>                                                               |            |           |               | <b>1</b> |
| MICHELIN                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>JOECI PEREIRA DE OLIVEIRA</b>                                              | 07.203.764 |           |               | <b>1</b> |
| DECORATIVE´S                                                                  |            |           |               |          |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RAINHA VEICULOS</b>                                                        | 12.332.802 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TRAJE LIVRE</b>                                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INOVE INFORMATICA LTDA</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>TEREZA LUCIA BARRETO MOVELARIA ME</b>                                      | 07.000.415 |           |               | <b>1</b> |
| ELANA MOVEIS                                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>NATURA</b>                                                                 | 71.673.990 |           |               | <b>1</b> |
| Contrato - Rescisão/alteração unilateral                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E. ARAGÃO DOS SANTOS CALÇADOS</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| Desistência de compra (cancelamento de compra)                                |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                   | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>COLEGIO 2001 LTDA</b>                                     | 09.822.198 |           |               | <b>1</b> |
| COLEGIO 2001                                                 |            |           |               |          |
| Calculo de prestação/taxa de juros                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>STOP GAMES</b>                                            |            |           |               | <b>1</b> |
| STOP GAMES                                                   |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ECOMOTORS DO BRASIL LTDA</b>                              | 10.213.214 |           |               | <b>1</b> |
| ECOMOTORS                                                    |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>AGTEC INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                       |            |           |               | <b>1</b> |
| IRRIGA NORDESTE LTDA ME                                      |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PARK E HOTEL FAZENDA DO VALLE</b>                         |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CDM VIDROS TEMPERADOS E ESQUADRIAS</b>                    |            |           |               | <b>1</b> |
| CDM VIDROS TEMPERADOS E ESQUADRIAS                           |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                     |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>MIRAX</b>                                                 |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                              |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>R E G PRODUTOS ÓTICOS LTDA</b>                            | 11.072.344 |           |               | <b>1</b> |
| OTICAS DINIZ                                                 |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>OLINDA INDUSTRIA E COMERCIO DE COLCHOES LTDA</b>          | 02.748.323 |           |               | <b>1</b> |
|                                                              |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                          |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ASSOCIACAO DO ENSINO SUPERIOR DA VITORIA DE STO ANTAO</b> | 01.448.515 |           |               | <b>1</b> |
| FAINTVISA-FACULDADES INTE. DA VIT. DE SANTO ANTÃO            |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SELEÇÕES READER'S DIGEST</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
|                                                              |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                     |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| EXCLUSIVE PC                                                                         |            |           |               | 1     |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1     |
| ACADEMIA SOMA                                                                        | 05.580.578 |           |               | 1     |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1     |
| UNIMED CARUARU                                                                       |            |           |               | 1     |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso)      |            | 1         | 0             | 1     |
| SOCIEDADE COM. DE ALIM. DO RECIFE LTDA                                               | 07.060.295 |           |               | 1     |
| SUPERET                                                                              |            |           |               |       |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 1         | 0             | 1     |
| AGENCIA DE CORREIOS                                                                  |            |           |               | 1     |
| Extravio/avaria de bagagem, carga, correspondência, mercadoria, mudança, etc.        |            | 0         | 1             | 1     |
| SUCESSO COMERCIO DE COLCHOES LTDA                                                    | 08.746.078 |           |               | 1     |
| COLCHOES ORTOBOM                                                                     |            |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| FUNDAPLUB                                                                            |            |           |               | 1     |
| FUNDAPLUB                                                                            |            |           |               |       |
| Calculo de prestação/taxa de juros                                                   |            | 0         | 1             | 1     |
| ALTO DO MOURA VILLAGE EMPREEDIMENTOS IMOBILIÁRIOS                                    | 11.239.887 |           |               | 1     |
| Rescisão do contrato pela não entrega do imóvel                                      |            | 1         | 0             | 1     |
| IT BEACH BRASIL                                                                      |            |           |               | 1     |
| IT BEACH                                                                             |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| COMPANHIA DE BEBIDAS DAS AMÉRICAS                                                    | 02.808.708 |           |               | 1     |
| AMBEV                                                                                |            |           |               |       |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 0         | 1             | 1     |
| MICHELETTI                                                                           |            |           |               | 1     |
| MICHELETTI                                                                           |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                    | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>MADEIREIRA CARUARU LTDA</b>                                                | 08.043.069 |           |               | <b>1</b> |
| MADEIREIRA CARUARU                                                            |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GUARARAPES KARTS INDOOR LTDA</b>                                           | 09.505.436 |           |               | <b>1</b> |
| GKI                                                                           |            |           |               |          |
| Produto causou danos pessoais (acidente de consumo)                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENTRAL DO CELULAR</b>                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>DG CELL</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| DG CELL                                                                       |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>QUALIMAQ COM. E LOC. DE MAQ COP E IMPR LTDA</b>                            | 10.451.806 |           |               | <b>1</b> |
| QUALIMAQ                                                                      |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                          |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>VICTORIA COMERCIO &amp; REPRESENTACAO LTDA</b>                             | 06.201.561 |           |               | <b>1</b> |
| EQIP CELULAR & ACESSORIOS                                                     |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LFG BUSSINESS</b>                                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| LFG BUSSINESS                                                                 |            |           |               |          |
| Calculo de prestação em atraso                                                |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELVIS FERREIRA DE ALMEIDA</b>                                              | 06.916.745 |           |               | <b>1</b> |
| ALMEIDA VARIEDADES                                                            |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNIFARDAS</b>                                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| UNIFARDAS                                                                     |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CBL COLCHÕES BRASILEIRO LEITER LTDA</b>                                    | 11.184.543 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>COMÉRCIO DE CELULAR E ACESSÓRIO LTDA</b>                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| VIVO                                                                          |            |           |               |          |
| Publicidade enganosa                                                          |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>B&amp;R ELETRO</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>NOBERTO FARIAS ANDRADE JUNIOR</b>                                                 | 10.238.380 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>URMET DARUMA</b>                                                                  |            |           |               | <b>1</b> |
| DARUMA                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA - GARANHUNS</b>                                          | 09.930.165 |           |               | <b>1</b> |
| CREDIMOVEIS NOVOLAR LTDA - GARANHUNS                                                 |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUPER SORTE MOTOS LTDA.</b>                                                       | 12.837.633 |           |               | <b>1</b> |
| SUPER SORTE MOTOS                                                                    |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>BR ONLINE</b>                                                                     |            |           |               | <b>1</b> |
| BR ONLINE                                                                            |            |           |               |          |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ELETRO CARPINA PACÇAS E SERVIÇOS</b>                                              |            |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PAZ COM. IMP E EXP LTDA ME</b>                                                    | 10.469.924 |           |               | <b>1</b> |
| BRAVAX                                                                               |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LOJAS SÃO PAULO MÓVEIS E COLCHÕES</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| SÃO PAULO MÓVEIS E COLCHÕES                                                          |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>THERMO FRIO COMERCIO SERVIÇO LTDA-ME</b>                                          |            |           |               | <b>1</b> |
| THERMO FRIO COMERCIO SERVIÇO LTDA-ME                                                 |            |           |               |          |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)        |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HDI SEGUROS S.A.</b>                                                              | 29.980.158 |           |               | <b>1</b> |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)           |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                            | CPF/CNPJ       | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|---------------|----------|
| <b>UNICRED</b>                                                                        |                |           |               | <b>1</b> |
| UNICRED                                                                               |                |           |               |          |
| Falha bancaria em transações eletrônicas (transferencias indevidas, saques indevidos) |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>EDILENE (VELA BRANCA)</b>                                                          |                |           |               | <b>1</b> |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA</b>                                                 | 39.346.861     |           |               | <b>1</b> |
| G. BARBOSA                                                                            |                |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                    |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>SERPOS SERVIÇOS POSTUMOS LTDA</b>                                                  |                |           |               | <b>1</b> |
| SERPOS SERVIÇOS POSTUMOS LTDA                                                         |                |           |               |          |
| Antecipação de Financiamento                                                          |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>RELOGIL</b>                                                                        |                |           |               | <b>1</b> |
| RELOGIL                                                                               |                |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                   |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>AIR FRANCE KLM</b>                                                                 | 33.013.988     |           |               | <b>1</b> |
| KLM                                                                                   |                |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                             |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>MINISTERIO DAS COMUNICAÇÕES</b>                                                    |                |           |               | <b>1</b> |
| DIVISAO DE BENEFICIOS                                                                 |                |           |               |          |
| Danos materiais ao consumidor                                                         |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>ADEMILSON RODRIGUES DE OLIVEIRA-ME</b>                                             | 08.192.755     |           |               | <b>1</b> |
| SEGMENTO MODAS                                                                        |                |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                              |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>ALEMIDA LEILOEIRO OFICIAL</b>                                                      | 754.407.764-00 |           |               | <b>1</b> |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONSORCIO NACIONAL VOLKSWAGEN - ADMINISTRADORA DE</b>                              | 47.658.539     |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.)  |                | 0         | 1             | 1        |
| <b>CONFIANCA TOTAL REFRIGERAÇÃO</b>                                                   |                |           |               | <b>1</b> |
| CONFIANCA TOTAL REFRIGERAÇÃO                                                          |                |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                               |                | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DO RECIFE</b>                                       | 11.022.795 |           |               | <b>1</b> |
| CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS                                                        |            |           |               |          |
| Reajuste abusivo (preço, taxa, mensalidade, etc.)                                    |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>M.SHOP COMERCIAL LTDA</b>                                                         | 01.490.698 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WEDER MARQUES DE FARIA 00031853110</b>                                            | 11.622.922 |           |               | <b>1</b> |
| SHOP-CEL                                                                             |            |           |               |          |
| Produto entregue diferente do pedido                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>PREPARA CURSOS</b>                                                                |            |           |               | <b>1</b> |
| PREPARA                                                                              |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INFO BOX</b>                                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| PORTO DIGITAL LTDA                                                                   |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>MOVAL MOVEIS ARAPONGAS LTDA</b>                                                   | 75.400.903 |           |               | <b>1</b> |
| MOVAL                                                                                |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>ANDRESSA ROSENO DA SILVA COSTA-ME</b>                                             | 06.303.844 |           |               | <b>1</b> |
| SOMBRA CELULAR                                                                       |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SINDICATO DOS CORRETORES DE IMÓVEIS DO ESTADO PE</b>                              |            |           |               | <b>1</b> |
| SINDIMOVEIS                                                                          |            |           |               |          |
| Cobrança indevida/abusiva                                                            |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>UNOPAR</b>                                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Recusa injustificada em prestar serviço                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DIPLACAS</b>                                                                      | 12.850.236 |           |               | <b>1</b> |
| DIPLACAS                                                                             |            |           |               |          |
| Contrato/pedido/orçamento (rescisão, descumprimento, erro, etc.)                     |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SUL AMERICA CIA. DE SEGUROS SAÚDE</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| Contrato (não cumprimento, alteração, transferencia, irregularidade, rescisão, etc.) |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>VENTISOL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA</b>                                       |            |           |               | <b>1</b> |
| VENTISOL                                                                        |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>DAMIAO A TEXEIRA MAGAZINE ME</b>                                             | 69.941.318 |           |               | <b>1</b> |
| MAGAZINE PAULINELLY                                                             |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>INSTITUTO EMBELLEZE</b>                                                      |            |           |               | <b>1</b> |
| Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>EXATA ELETRO ELETRONICA E INFORMATICA LTDA</b>                               | 05.655.891 |           |               | <b>1</b> |
| EXATA INFORMATICA E ELETRONICA                                                  |            |           |               |          |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA</b>         | 42.163.881 |           |               | <b>1</b> |
| UNIMED RIO                                                                      |            |           |               |          |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>ASSISTENCIA SAFPE</b>                                                        |            |           |               | <b>1</b> |
| Discordância quanto as avarias                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>A CARNEIRO CIA LTDA</b>                                                      | 10.827.707 |           |               | <b>1</b> |
| A CARNEIRO CIA                                                                  |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PLANET VENDAS COMERCIAL E PRESTACAO DE SERVICOS LTDA</b>                     | 04.153.222 |           |               | <b>1</b> |
| PLANET VENDAS                                                                   |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>SIGA RENT A CAR LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA</b>                                | 08.649.529 |           |               | <b>1</b> |
| Consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito         |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO</b>                                     | 47.508.411 |           |               | <b>1</b> |
| COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUIÇÃO                                            |            |           |               |          |
| Recusa em receber pagamento de nota promissória, carne, etc.                    |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>LISTA NEG EMPRESARIAL LTDA</b>                                               | 06.059.609 |           |               | <b>1</b> |
| LISTA NEG                                                                       |            |           |               |          |
| SAC – Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)      |            | 1         | 0             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                      | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|-------|
| TUBOFORM                                                                        |            |           |               | 1     |
| Produto causou danos materiais                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| ELETRONICA GAMES                                                                |            |           |               | 1     |
| ELETRONICA GAMES                                                                |            |           |               |       |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| UNIVERSAL FITNESS DA AMAZÔNIA LTDA                                              | 02.793.710 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| KIA MOTORS DO BRASI                                                             |            |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1     |
| CAR WAY TELECOMUNICACOES LTDA.                                                  | 07.185.902 |           |               | 1     |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 0         | 1             | 1     |
| BOOG                                                                            |            |           |               | 1     |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                         |            | 1         | 0             | 1     |
| HUAWEI                                                                          |            |           |               | 1     |
| Produto causou danos materiais                                                  |            | 1         | 0             | 1     |
| SEVERINO TAVARES BEZERRA MÓVEIS ME                                              | 09.085.396 |           |               | 1     |
| TAVARES MÓVEIS                                                                  |            |           |               |       |
| Demora na montagem/montagem incompleta/incorreta                                |            | 0         | 1             | 1     |
| CLIMESO                                                                         |            |           |               | 1     |
| CLIMESO                                                                         |            |           |               |       |
| Outros problemas com contratos de saúde (Não cobertura, abrangência, reembolso) |            | 0         | 1             | 1     |
| MADE FORM INDUSTRIA E COMÉRCIO DE MÓVEIS                                        |            |           |               | 1     |
| MADE FORM                                                                       |            |           |               |       |
| Produto entregue com danos/defeitos                                             |            | 1         | 0             | 1     |
| PIONEER                                                                         | 05.553.531 |           |               | 1     |
| PIONEER                                                                         |            |           |               |       |
| Falta de peça de reposição                                                      |            | 1         | 0             | 1     |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas                                           | CPF/CNPJ   | Atendidas | Não Atendidas | Total    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------|----------|
| <b>CAIXEIRO PRODUTOS FOTOGRÁFICOS E MÍDIAS</b>                                       | 00.188.282 |           |               | <b>1</b> |
| Manual de Instrução (em língua estrangeira/falta de informação/informação incorreta) |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>CONTRUBENS EMPREENDIMENTOS</b>                                                    |            |           |               | <b>1</b> |
| VENDEDOR: EDNILSON EDUARDO DA SILVA                                                  |            |           |               |          |
| Não cumprimento do contrato/proposta                                                 |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>HIPER RILDO</b>                                                                   |            |           |               | <b>1</b> |
| Danos pessoais ao consumidor                                                         |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GGMC SERVIÇOS EDUCACIONAIS LTDA.</b>                                              | 14.929.351 |           |               | <b>1</b> |
| COLÉGIO IDÉIA                                                                        |            |           |               |          |
| Documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota, fiscal, voucher , etc.)       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>GILVAN LOPES NEVES FILHO ME</b>                                                   | 06.253.189 |           |               | <b>1</b> |
| ARCOCELL                                                                             |            |           |               |          |
| Não entrega/demora na entrega do produto                                             |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>LEOMILTON DE BRITO GUIMARAES - ME</b>                                             |            |           |               | <b>1</b> |
| LEOMILTON DE BRITO GUIMARAES - ME                                                    |            |           |               |          |
| Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)                                              |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>E.R &amp; CIA CORRETORA E COMERCIO DE VEICULOS LTDA</b>                           | 08.248.470 |           |               | <b>1</b> |
| SPORTCAR CORRETORA                                                                   |            |           |               |          |
| Cobrança indevida.                                                                   |            | 0         | 1             | 1        |
| <b>WINCCO COMERCIO ATACADISTA VAREJISTA IMP. E EXP.</b>                              | 11.485.218 |           |               | <b>1</b> |
| WINCCO COMERCIO ATACADISTA VAREJISTA IMP. E EXP.                                     |            |           |               |          |
| Falta de peça de reposição                                                           |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>RELOJOARIA PONTUAL</b>                                                            | 10.704.327 |           |               | <b>1</b> |
| Venda enganosa                                                                       |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>SIGHT RENT COMERCIO E SERVICOS LTDA - EPP</b>                                     | 03.415.987 |           |               | <b>1</b> |
| Produto entregue com danos/defeitos                                                  |            | 1         | 0             | 1        |
| <b>PRO-CONCURSO DE PERNAMBUCO LTDA</b>                                               | 02.408.387 |           |               | <b>1</b> |
| Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)                            |            | 0         | 1             | 1        |

Tipo: Pessoa Física e Jurídica

| Razão Social<br>Nome Fantasia<br>Problemas           | CPF/CNPJ | Atendidas | Não Atendidas | Total |
|------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------|-------|
| GOORILA E-SOLUÇÕES EM INTERNET LTDA                  |          |           |               | 1     |
| GORILA.COM                                           |          |           |               |       |
| Não entrega/demora na entrega do produto             |          | 1         | 0             | 1     |
| FIAT ADMINISTRADORA DE CONSORCIOS LTDA.              |          |           |               | 1     |
| Não pagamento de resgate (capitalização/ouro/compra) |          | 0         | 1             | 1     |
| Total de Reclamações:                                | 15474    |           |               |       |