



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
Secretaria de Estado da Justiça  
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES

## RANKING DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS 2025

PROBLEMAS	TOTAL
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	3129
Renegociação / parcelamento de dívida	1547
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1528
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	1451
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	1186
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	955
Não entrega / demora na entrega do produto	903
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	902
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	835
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	402
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	383
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	322
Clonagem, fraude, furto e roubo	304
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	259
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	243
Cobrança após cancelamento do serviço	231
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	219
Má qualidade do serviço	199
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	194
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	185