

**RECLAMAÇÕES
APORTADAS NA
PLATAFORMA
CONSUMIDOR.GOV PARA
O SEGMENTO DE BANCO
DE DADOS E CADASTRO
DE CONSUMIDORES:**

**UMA ANÁLISE QUALITATIVA E
QUANTITATIVA ENTRE O PERÍODO DO 1º
SEMESTRE DE 2015 A JANEIRO DE 2018”**

Organização: Rafael A. F. Zanatta

Pesquisa e Produção do Texto: Rafael A. F. Zanatta, Bárbara Simão, Henrique Meng Nóbrega e Juliana Oms

Supervisão: Teresa Liporace

O **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não possui fins lucrativos. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Os recursos financeiros para o desenvolvimento de suas atividades têm sua origem nas contribuições dadas pelos seus associados. O Idec também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos e fundações independentes, como Fundação Ford e Open Society Foundation. Esse apoio não compromete a independência do Instituto. O Idec é membro pleno da *Consumers International* e faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais. Em 2016, o Instituto tornou-se membro do *Civil Society Information Society Advisory Council* (CSISAC), que representa a sociedade civil perante o Comitê de Políticas para Economia Digital da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Coordenação executiva: Elici M^a Checchin Bueno. **Conselho Diretor:** Hélio Cesar Oliveira da Silva, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Pó, Marilena Lazzarini, Marijane Vieira Lisboa, Mário Scheffer e Ricardo Morishita.



*Este trabalho está licenciado sob uma Licença Creative Commons **Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional**. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.*

RESUMO

Em fevereiro de 2018, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor investigou as bases de dados do site *consumidor.gov.br* para verificar o teor das reclamações da plataforma em relação ao segmento de banco de dados e cadastro de consumidores. A pesquisa partiu da hipótese de que seriam identificadas violações especialmente ao direito à informação dos consumidores, bem como um crescimento na quantidade de reclamações sobre o cadastro positivo desde 2015. Os resultados obtidos confirmam as impressões iniciais: dentre as reclamações do segmento, 91% referiam-se à dificuldade de acesso e transparência, registrando um crescimento de 137,5% entre 2016 e 2017.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. OBJETIVOS	6
4. METODOLOGIA	6
5. RESULTADOS	8
5.1. Número total de reclamações	8
5.2. Reclamações por faixa etária	9
5.3. Reclamações por empresa	9
5.4. Reclamações por grupo de problema	10
5.5. Reclamações por espécie de problema	12
6. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	14
7. ANEXOS	17

1. INTRODUÇÃO

O “cadastro positivo” é um banco de dados com informações de hábitos de consumo e de pagamento, de consumidores e pessoas jurídicas, criado com o intuito de formar um histórico de crédito e mensurar o risco de concedê-lo. As informações que o compõem provêm de fontes diversas - como pagamentos de contas de luz, água e gás -, que, ao serem combinadas, se transformam em uma pontuação do consumidor. No Brasil, a formação do cadastro positivo foi disciplinada pela Lei 12.414/2011, em diálogo com o Código de Defesa do Consumidor.

Recentemente, em virtude da aprovação do Projeto de Lei 441/2017 no Senado, este tema adquiriu novamente especial atenção¹. Sob o pretexto de otimizar a eficiência do sistema, por meio da desburocratização e do consequente aumento da adesão do consumidor, o PLP 441/17 propõe três mudanças centrais: (i) a alteração quanto à exigência de consentimento do consumidor para que suas informações sejam tratadas por bancos de dados de proteção ao crédito, (ii) a mudança do regime de responsabilidade civil entre os envolvidos na operação e (iii) a mudança na Lei do Sigilo Bancário, para permitir a transferência de informações financeiras aos gestores de bancos de dados.

O progressivo crescimento do mercado de avaliação de risco e elaboração de sistemas de *credit score*² tem fomentado a ampla divulgação do PLP 441/17, com vistas a reduzir a insegurança jurídica na exploração econômica deste nicho de mercado.³ Segundo esse discurso, o cadastro é um registro positivo dos consumidores, por meio do qual “as pessoas ganham notas para seu comportamento ao longo do tempo e carregam esta informação como uma medalha de reconhecimento.”⁴ No entanto, sequer existem pesquisas com investigações empíricas aprofundadas sobre o funcionamento do cadastro positivo. Ademais, são negligenciados os problemas já constatados com o cadastro positivo, como: (i) a falta de transparência na maneira

¹A aprovação do Projeto de Lei 441/2017 no Senado foi objeto de inúmeras matérias na mídia nacional, como: (i) <https://www12.senado.leg.br/noticias/audios/2017/10/senado-aprova-proposta-que-estimula-cadastro-positivo> (ii) <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/10/1929916-senado-aprova-texto-base-do-cadastro-positivo.shtml> (iii) <https://g1.globo.com/politica/noticia/senado-conclui-votacao-de-nova-lei-do-cadastro-positivo-texto-vai-para-a-camara.ghtml>; (iv) <https://oglobo.globo.com/economia/senado-aprova-ampliacao-do-cadastro-positivo-21992184>. Acesso em 22/02/2018.

² *Credit score* é um sistema de pontuação de crédito criado por instituições financeiras para avaliar o risco de concessão de crédito à um consumidor. As informações que o compõem provêm de fontes diversas que, ao serem combinadas, se transformam em uma pontuação do consumidor que oscila entre 0 e 1000.

³ Ver: <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/12/1943963-idec-quer-abrir-caixa-preta-da-pontuacao-de-credito-do-consumidor.shtml>. Acesso em 22/02/2018.

⁴ Ver: <http://g1.globo.com/economia/blog/thais-heredia/post/nova-lei-para-o-cadastro-positivo-pode-aumentar-concessao-de-credito-no-pais.html>. Acesso em 22/02/2018.

que a pontuação é calculada, (ii) a disponibilização de quais dados são coletados e (iii) a violações de privacidade, por meio, por exemplo, do uso de dados não autorizados.

Em razão desta escassez, da possibilidade de prejuízo ao consumidor e do crescimento exponencial do mercado de avaliação de risco e elaboração de sistemas de *credit scoring*, o Idec propôs a elaboração do levantamento quantitativo e qualitativo das reclamações aportadas na plataforma *consumidor.gov* para o segmento de *banco de dados e cadastro de consumidores*. O período analisado compreende desde o 1º semestre de 2015 até janeiro de 2018.

Este relatório apresenta a pesquisa realizada e os resultados obtidos. Entre os achados mais relevantes, estão:

- 95.080 reclamações foram realizadas, no período analisado, para o segmento de *banco de dados e cadastro de consumidores* na plataforma *consumidor.gov*;
- Houve um aumento expressivo de 47.827 reclamações entre 2016 e 2017;
- Reclamações relativas ao uso indevido de dados pessoais na formação do cadastro positivo cresceram 1.689,9% entre 2016 e 2017;
- Reclamações relativas à dificuldade de informações e transparência cresceram 137,5% entre 2016 e 2017;
- 63,3% dos usuários reclamaram de uso indevido de dados pessoais na formação do cadastro positivo;
- 91,3% dos usuários reclamaram de dificuldade de acesso e transparência;
- A empresa Serasa Experian concentra 71,9% do total de reclamações analisadas;

2. OBJETIVOS

A pesquisa realizada intitula-se “Reclamações aportadas na plataforma *consumidor.gov* para o segmento de *banco de dados e cadastro de consumidores*: uma análise qualitativa e quantitativa entre o período do 1º semestre de 2015 a janeiro de 2018”. Seu objetivo é formar um espaço amostral empírico que permita uma compreensão mais clara a respeito (i) das violações já verificadas na atual legislação do cadastro positivo e, por consequência, (ii) de quais modificações do PLP 441/17 são oportunas ou inoportunas, a partir das fragilidades legais já existentes e não sanadas. Desse modo, a pesquisa também possibilitará um debate mais qualificado no atual de reestruturação do cadastro positivo.

4. METODOLOGIA

A pesquisa adota como recorte metodológico as reclamações realizadas na plataforma *consumidor.gov*, site gerido pela Senacon para a solução de conflitos de consumo (www.consumidor.gov.br), entre o período do 1º semestre de 2015 a janeiro de 2018, para o segmento de *banco de dados e cadastro de consumidores*.

A coleta de dados foi realizada a partir dos dados abertos disponibilizados pela própria plataforma⁵. Para coleta, foram definidos cinco eixos de análise, quais sejam: (i) *número total de reclamações*, (ii) *reclamações por faixa etária*, (iii) *reclamações por empresa*, (iv) *reclamações por grupo de problema* e (v) *reclamações pelos principais problemas*. Em suma, estes eixos tem por objetivo identificar pontos sensíveis nos atuais moldes do mercado avaliação de risco e elaboração de sistemas *credit score*, bem como possíveis riscos e implicações éticas e legais ao consumidor. A coleta de dados foi realizada no dia **19 de janeiro de 2018** e as fontes primárias foram contabilizadas e guardadas em repositório do Instituto.

Os resultados desta pesquisa serão analisados não somente com base nos dados encontrados, mas também através do acúmulo que o Instituto possui na área de *credit score*, provenientes da campanha *Caixa Preta do Crédito*, iniciada em dezembro de 2017.⁶ Dessa forma, serão utilizadas como fundamento teórico as recomendações e afirmações presentes no

⁵ Entre o período do 1º semestre de 2015 ao 1º semestre de 2017, a plataforma *consumidor.gov* somente disponibilizou dados semestrais, de tal sorte que somente o 2º semestre de 2017 pode ser analisado mês a mês.

⁶ Ver: <https://idec.org.br/caixapreta>. Acesso em 21/02/2018.

Manual “Por trás da Caixa Preta do Crédito”⁷, que problematiza justamente a inefetividade dos direitos assegurados no art. 5º da Lei 12.414/2011.

⁷ Ver: <https://idec.org.br/ferramenta/por-tras-da-pontuacao-de-credito-conheca-seus-direitos>. Acesso em 22/02/2018.

5. RESULTADOS

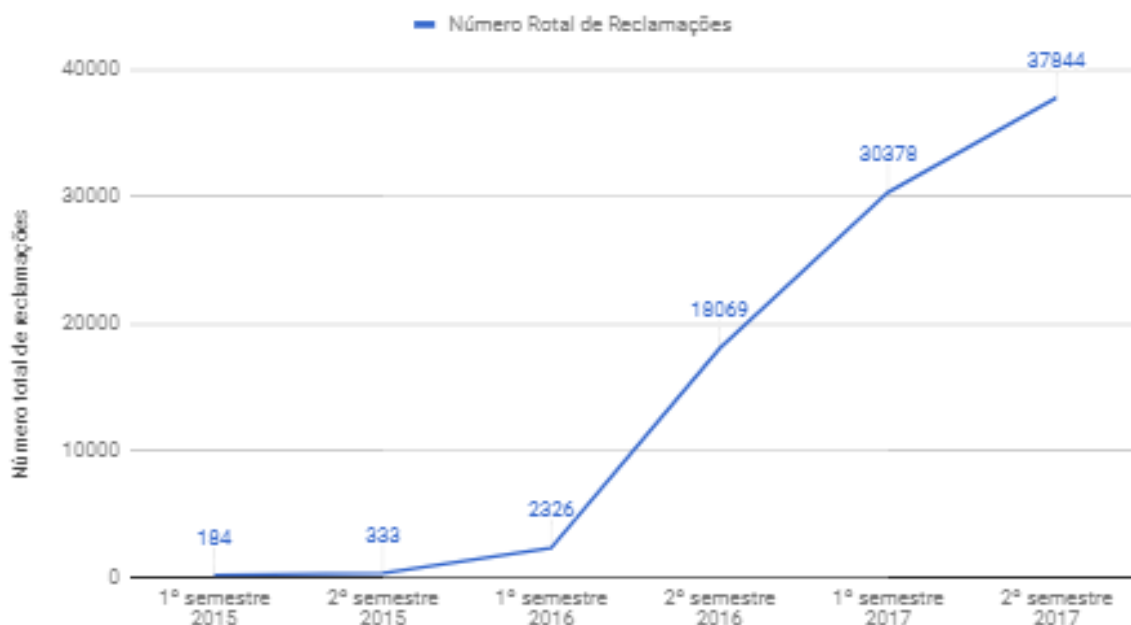
Os resultados obtidos pela pesquisa serão explicitados nos tópicos seguintes.

5.1. Número total de reclamações

A pesquisa identificou que, entre o período do 1º semestre de 2015 a janeiro de 2018, o número de reclamações realizadas para o segmento de *banco de dados e cadastro de consumidores* na plataforma *consumidor.gov* totalizaram o expressivo número de 95.080 reclamações contra as empresas Serasa Experian, Boa Vista Serviços, CDL Porto Alegre e Associação Comercial de Sorocaba.

Outro ponto que atraiu especial atenção foi o crescimento exponencial verificado no número de reclamações realizadas no curso do período analisado. Ao passo que no 1º semestre de 2015 houve 184 reclamações, no 2º semestre de 2017 foram apontadas 37.844. A síntese do crescimento encontra-se ilustrada no gráfico seguinte.

Número Total de Reclamações



Algumas interpretações são possíveis para justificar o crescimento exponencial verificado. Uma primeira está associada a criação da plataforma apenas em junho de 2014, de tal sorte que a baixa disseminação em 2015 pode ter contribuído para um número menor de acessos e, portanto, reclamações. Outra decorre do exponencial crescimento no mercado de avaliação de risco e elaboração de sistemas *credit score* verificado a partir do 1º semestre 2016,

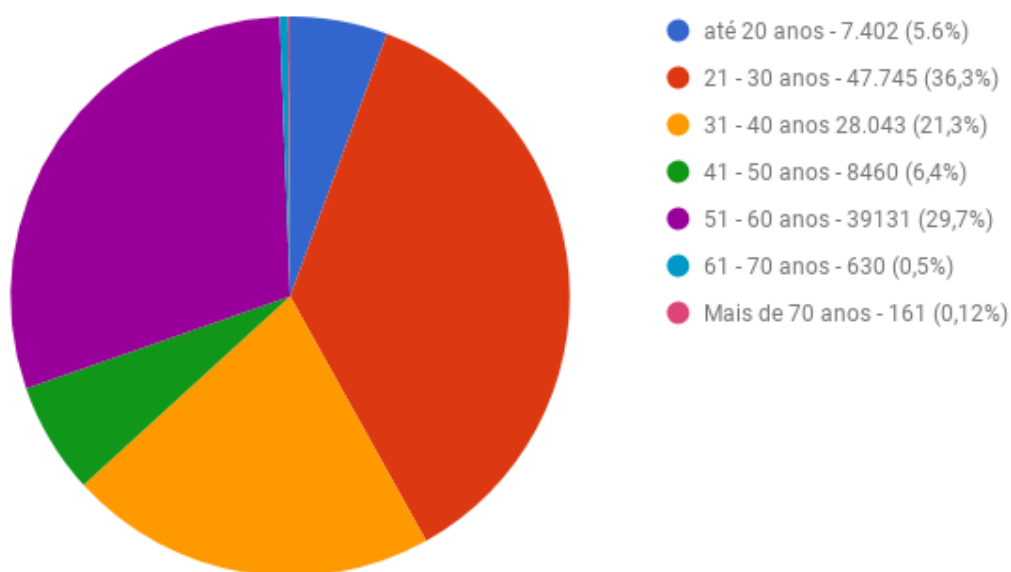
o que implica em um maior número de problemas a serem reportados a plataforma *consumidor.gov*.

5.2. Reclamações por faixa etária

A pesquisa identificou que a faixa etária que mais utiliza a plataforma *consumidor.gov* para reclamações neste segmento é aquela entre 21 a 30 anos, seguida daquela entre 51 a 60 anos. Há uma predominância, em termos percentuais, de, respectivamente, 36,3% e 29,7%. Por outro lado, também verificou-se uma extrema defasagem dos público com mais de 61 anos, que totaliza menos de 1% das reclamações.

Os resultados estão sintetizados no gráfico a seguir.

Reclamações por faixa etária



A defasagem verificada está associada à maior facilidade de certas faixas etárias a acessarem a internet e, portanto, a plataforma *consumidor.gov*. Por outro lado, evidenciam uma lacuna nos canais de comunicação, que devem ser aprimorados para se tornarem acessíveis a todas as faixas etárias.

5.3. Reclamações por empresa

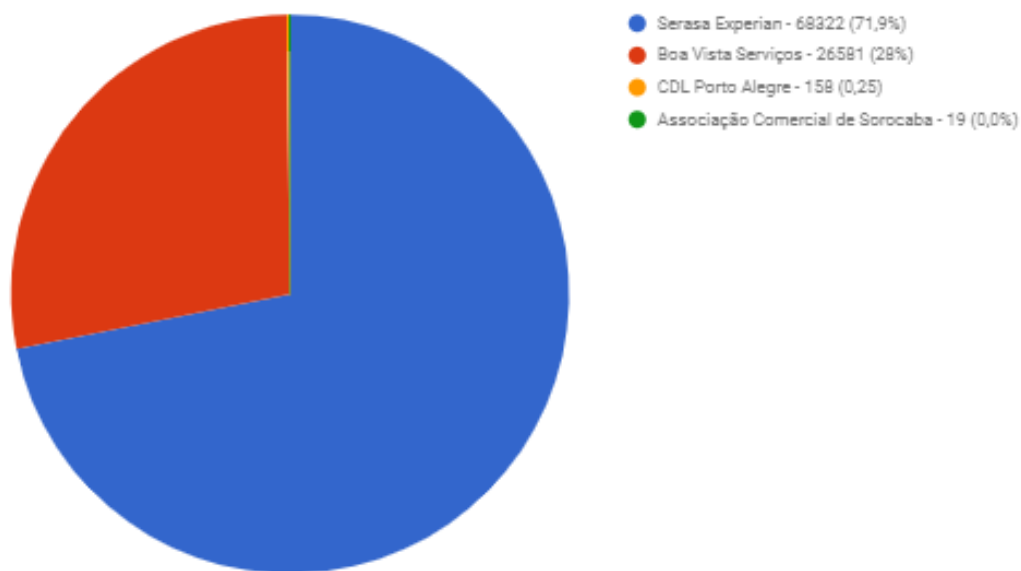
A pesquisa identificou que no segmento de *banco de dados e cadastro de consumidores* existem apenas quatro empresas inscritas na plataforma *consumidor.gov* e, portanto, que são

passíveis de receberem reclamações por meio deste portal. São elas: (i) Serasa Experian, (ii) Boa Vista Serviços, (iii) CDL Porto Alegre e (iv) Associação Comercial de Sorocaba.

Um ponto que merece especial alarme é a expressiva prevalência de reclamações contrárias a empresa Serasa Experian, que totalizam 68.322 entre o período do 1º semestre de 2015 a janeiro de 2018 - o que equivale a 71,9% do total de reclamações. Boa Vista Serviços, CDL Porto Alegre e Associação Comercial de Sorocaba, contabilizaram, respectivamente, 26.581, 158 e 19 reclamações.

Os resultados estão sintetizados no gráfico a seguir.

Reclamações por Empresa

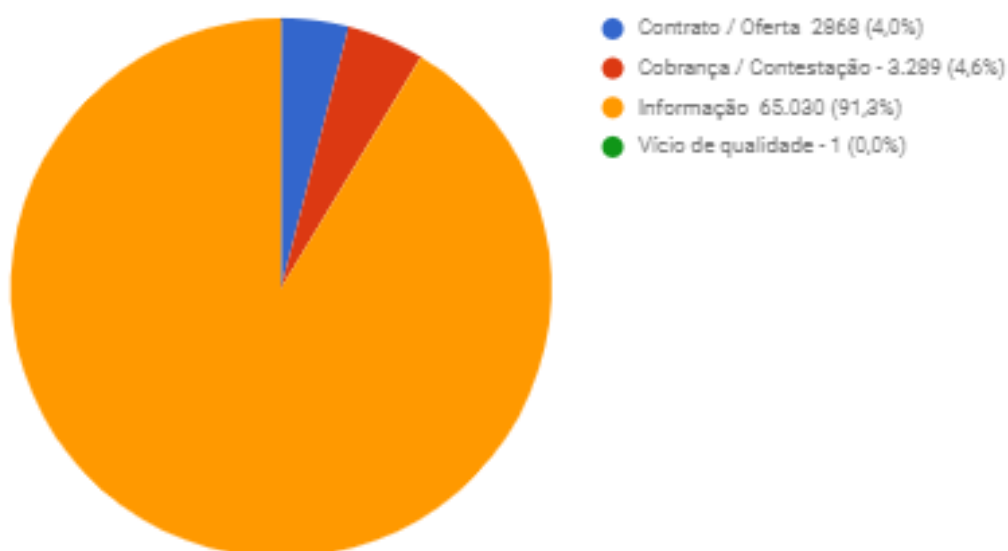


5.4. Reclamações por grupo de problema

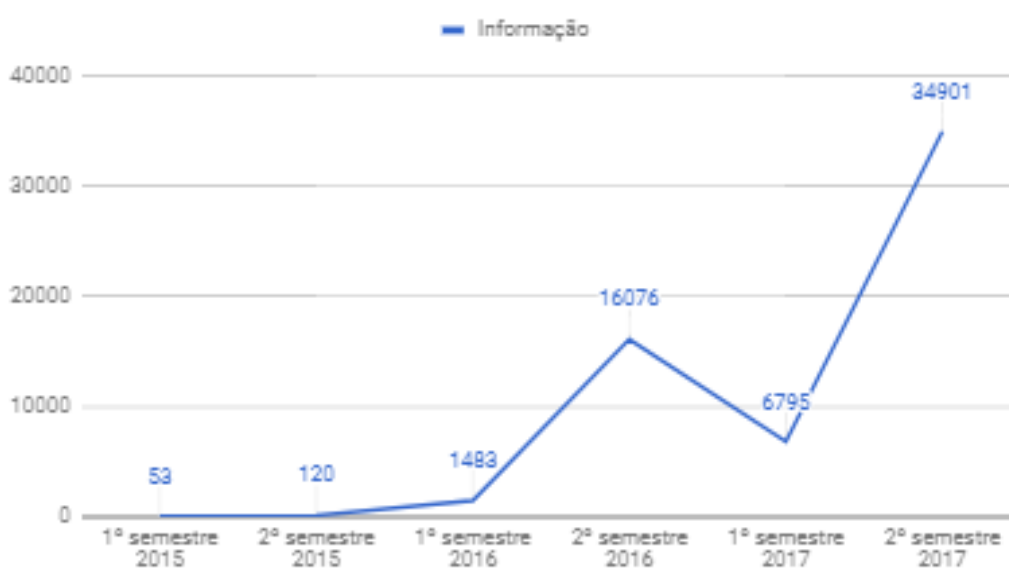
A pesquisa identificou que os problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações podem ser sumarizados em quatro grupos, quais sejam: (i) *contrato/oferta*, (ii) *cobrança/contestação*, (iii) *informação* e (iv) *vício de qualidade*. Há uma expressiva prevalência de problemas pertinentes à *informação*, cujo montante totalizou 65.030 reclamações entre o período do 1º semestre de 2015 a janeiro de 2018. Este valor equivale a 91,3% do total de reclamações. Os resultados estão sintetizados no gráfico a seguir.

É também importante atentar que, além da expressividade em números absolutos, o montante de reclamações atinentes ao grupo de problema *informações* apresentou um crescimento exponencial no período analisado. Apenas entre o 1º semestre de 2016 e o 2º semestre de 2017, este crescimento foi de 137,5%. Dados mais detalhados estão dispostos no gráfico a seguir.

Reclamações por Grupo de Problema



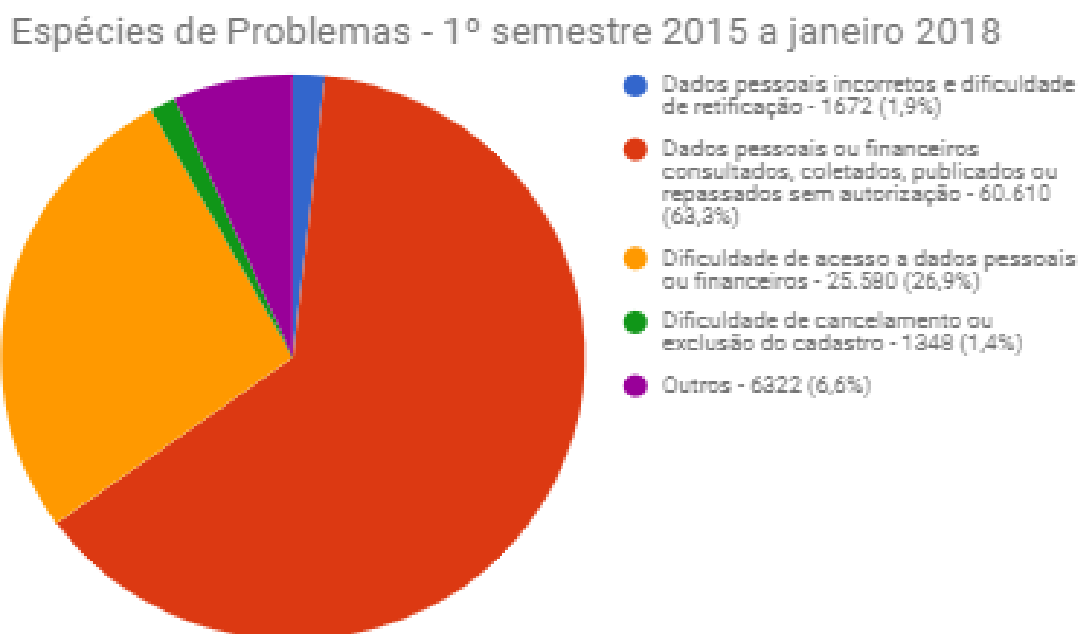
Reclamações sobre Informação



Estes dados indicam uma alarmante ineficiência do mercado de avaliação de risco e elaboração de sistemas de *credit score* em trazer eficácia ao direito básico do consumidor à informação. Ademais, confirmam por si a hipótese inicial da pesquisa, qual seja, de que as reclamações identificadas versam, sobretudo, sobre violações ao direito à informação dos consumidores, bem como de que houve um crescimento na quantidade de reclamações sobre o cadastro positivo desde 2015.

5.5. Reclamações por espécie de problema

Visto que enxuto o detalhamento dos grupos de problema, a pesquisa também buscou identificar a sua espécie. Os resultados demonstram que os problemas relatados pelos consumidores em suas reclamações são variados, mas, em regra, dizem respeito a (i) dados pessoais incorretos e dificuldade de retificação, ou a (ii) dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização, ou a (iii) dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score), ou a (iv) dificuldade de cancelamento/ exclusão do cadastro. Os resultados estão sintetizados no gráfico a seguir.



Um ponto que merece especial atenção é o expressivo crescimento de reclamações na plataforma *consumidor.gov* relativas ao problema de dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização. Apenas entre o ano de 2016 e 2017, este crescimento foi de assombroso 1.689,9%. Eis o gráfico que o ilustra.

Reclamações para o problema de dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização



De maneira correlata, houve também o crescimento expressivo de reclamações relativas a problemas com dados pessoais incorretos e dificuldade de retificação. Em percentual, este crescimento foi de 1.344,5% entre o ano de 2015 e 2017. Ainda que se desconsiderasse o período de 2015, em razão da baixa divulgação da plataforma *consumidor.gov* à época, o crescimento seguiria sendo de significativos 41,5%. O gráfico a seguir ilustra.

Reclamações para o problema de dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação



Estes dados são alarmantes, visto que consolidam a ausência de respeito, no mercado de avaliação de risco e elaboração de sistemas de *credit score*, ao direito à informação e transparência do consumidor. Ademais, confirmam as hipóteses iniciais da pesquisa.

6. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista a legislação consumerista vigente, constitui direito básico do consumidor o acesso a informações transparentes, adequadas e claras sobre o serviço prestado pelo mercado de avaliação de risco e elaboração de sistemas *credit score*, com especificação, inclusive, dos dados pessoais utilizados para compor a metodologia de cálculo de risco⁸⁹. Por isso, é alarmante a prevalência verificada nos resultados da pesquisa de problemas relativos à informação, como (i) dados pessoais incorretos e dificuldade de retificação ou (ii) dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização.

Pode-se concluir que atualmente o consumidor brasileiro enfrenta enormes dificuldades quanto ao acesso das informações sobre ele existentes em bancos de dados e os tipos de informações utilizados em sistemas de pontuação de crédito. Apesar de o Superior Tribunal de Justiça ter decidido em 2014¹⁰ que os consumidores possuem tal direito básico, atualmente as empresas dificultam sua efetividade, oferecendo mecanismos para acesso ao *score*, mas não as informações que o compõem - o qual é o ponto mais sensível para os consumidores.

Em meados do primeiro semestre de 2017, as duas principais empresas de score, Serasa Experian e Boa Vista SCPC, disponibilizaram consulta gratuita e online ao *score*¹¹. Embora a ferramenta seja um avanço e represente a concretização, em parte, do direito de informação exposto acima, ainda é insuficiente - disponibilizando somente a pontuação final, e não as informações utilizadas para o cálculo. Ainda, não são disponibilizadas ferramentas de retificação de informações equivocadas ou imprecisas, tampouco instrumentos de reclamação.

Desse modo, é possível perceber um aumento de reclamações expressivo do primeiro para o segundo semestre de 2017, especialmente por problemas com “dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização”. Houve um

⁸ Art. 6º, III - “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

⁹ Art. 4º “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios”

¹⁰ A decisão advém do julgamento dos Recursos Especiais (REsp) nºs 1.457.199 e 1.419.697.

¹¹ A plataforma online disponibilizadas pelas empresas Serasa Experian e Boa Vista SCPC estão disponíveis, respectivamente, nos seguintes links: <https://www.serasaconsumidor.com.br/score/> e <https://www.consumidorpositivo.com.br/consulta-cpf-gratis/>. Acesso em 22/02/2018.

salto de mais de dez mil reclamações que o Instituto acredita estar relacionado com a abertura da pontuação do score, mas sem um correspondente mecanismo de reclamação.

Ademais, a coleta, publicação ou repasse de dados sem autorização possivelmente infringe um segundo direito: o de impedir que o consumidor seja pontuado a partir da análise de informações sensíveis - como as relativas a cor, opção sexual, ou à orientação religiosa - ou informações excessivas - como o gosto pessoal. Por conta desses riscos, o Idec considera especialmente necessária a existência de melhor definição jurídica sobre quais seriam dados essenciais para constituição do sistemas de pontuação de crédito. Esta omissão abre margem para que *players* econômicos realizem coletas excessivas de informações dos cadastrados, em violação a seu direito à privacidade e à intimidade - intrínseco à dignidade da pessoa humana.

A inexistência de ferramenta de reclamação também dificulta a concretização de um terceiro direito do consumidor: o direito de retificação gratuita de informações erradas e/ou imprecisas. O aumento desmedido das reclamações no “Consumidor.gov.”, alcançando um total de 37.844 de reclamações no último semestre de 2017, poderia ser reduzido com existência de instrumento de retificação eficiente e prático, direto no site da empresa.

Além disso, há inúmeras reclamações de consumidores que relatam ter tido o seu acesso a crédito negado, apesar de não possuírem nenhum registro nos cadastros negativos de crédito. A negativa funda-se, muitas vezes, nos registros de passagem (dados sobre as consultas que foram realizadas ao histórico daquele consumidor). Há inúmeros relatos de consumidores que suspeitam que estão sendo punidos pelo simples fato de exercício de um direito (seja a consulta à nota, seja a consulta às bases de dados que compõem o score do cadastro positivo). Esse cenário é inadmissível.

Tendo em vista todas as reclamações e violações de direito existentes, percebe-se que, mesmo com uma legislação debatida e pensada publicamente, o cadastro positivo possui diversos problemas que ainda precisam ser melhorados. Destaca-se que o cadastro atual abrange apenas seis milhões de cidadãos brasileiros e já possui um total de 68.222 reclamações só no último ano, de maneira que se pode deduzir o tamanho do prejuízo que seria causado com a expansão automática do sistema a todos os brasileiros, como propõe o PLP 414/2017. Tamanho crescimento abre espaço para judicialização dos casos. Dessa forma, o Idec acredita que - independente de convicções sobre os benefícios ou malefícios - o cadastro positivo não está pronto para uma ampliação desta dimensão.

Assim, considerando a avaliação realizada, os direitos e os problemas encontrados pelos consumidores, o Idec apresenta as seguintes recomendações:

- Disponibilizar, além da pontuação, quais informações são coletadas e o método de cálculo utilizado a cada consumidor, de maneira gratuita, de fácil acesso e independente de justificção;
- Devem ser asseguradas informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre o processo de coleta, tratamento e armazenamento de dados destinados a constituição de histórico de crédito.
- Disponibilizar ferramentas de uso simples e acessível para retificação de informações equivocadas ou imprecisas;
- Definir legalmente quais são dados essenciais para constituição do sistemas de pontuação de crédito e quais são considerados excessivos;
- Garantia de que dados sensíveis ou excessivos não serão coletados ou utilizados no cálculo do *score*;
- Assegurar, em lei, o direito de consulta ao *score* sem pontuações negativas como penalização. E esclarecer (i) como os registros de consulta são realizados, (ii) se os consumidores são avisados sobre o armazenamento desses registros anteriormente; (iii) como diferenciar as consultas associadas a maior risco de inadimplemento das consultas legítimas realizadas em nome de um consumidor que efetua diversas operações de crédito.

7. ANEXOS

		1º semestre 2015	2º semestre 2015	1º semestre 2016	2º semestre 2016	1º semestre 2017	2º semestre 2017
Número Total de Reclamações		184	333	2326	18069	30378	37844
Divisão por faixa etária	Até 20 anos	2	16	195	1498	2620	2655
	21 - 30	72	118	1174	9958	15749	17946
	31 - 40	48	129	650	4946	8498	11841
	41 - 50	45	45	221	1163	2495	3862
	51 - 60	52206	17	52	408	765	1184
	61 - 70	5	7	28	80	184	294
	Mais de 70	1	1	6	16	67	62
Divisão por empresa	Serasa Experian	145	192	723	5059	22778	34027
	Boa Vista Serviços	39	138	1592	12966	7556	3749
	CDL Porto Alegre	0	3	8	41	40	59
	Associação Comercial de Sorocaba	0	0	3	3	4	9
Grupo de Problema	Contrato / Oferta	39	83	422	995	363	828
	Cobrança / Contestação	92	130	421	998	398	1044
	Informação	53	120	1483	16076	6795	34901
	Vício de qualidade	0	0	-	-	-	1
Problemas	Dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação	19	44	245	398	474	436
	Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização	34	76	896	2016	20010	32112
	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)	0	0	342	13662	7801	3245
	Dificuldade de cancelamento/ exclusão do cadastro	16	34	66	263	426	467
	Outros	115	179	777	1730	1667	1586

		07/2017	08/2017	09/2017	10/2017	11/2017	12/2017	01/2018	TOTAL
Número Total de Reclamações		8638	6711	5727	6207	5714	4847	5946	95080
Divisão por faixa etária	Até 20 anos	589	471	428	425	423	319	416	7402
	21 - 30	3804	3203	2777	3005	2738	2419	2728	47745
	31 - 40	2888	2092	1696	1947	1765	1453	1931	28043
	41 - 50	997	667	600	606	552	440	629	8460
	51 - 60	277	220	175	170	177	165	202	39131
	61 - 70	67	51	41	42	47	46	32	630
	Mais de 70	16	7	10	12	12	5	8	161
Divisão por empresa	Serasa Experian	7865	5976	5106	5589	5151	4340	5398	68322
	Boa Vista Serviços	755	723	611	607	554	499	541	26581
	CDL Porto Alegre	17	9	8	9	8	8	7	158
	Associação Comercial de Sorocaba	1	3	2	2	1	0	0	19
Grupo de Problema	Contrato / Oferta	181	155	130	139	118	105	138	2868
	Cobrança / Contestação	232	194	182	189	132	115	206	3289
	Informação	8225	6362	5414	5879	4901	4120	5602	65030
	Vício de qualidade	-	-	1	-	-	-	-	1
Problemas	Dados pessoais incorretos – dificuldade de retificação	70	71	64	91	87	53	56	1672
	Dados pessoais ou financeiros consultados, coletados, publicados ou repassados sem autorização	7489	5665	4854	5230	4795	4.079	5016	60160
	Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros (score)	666	626	498	558	489	408	530	25580
	Dificuldade de cancelamento/ exclusão do cadastro	98	74	66	77	78	74	76	1348
	Outros	315	275	247	251	265	233	268	6322