



**MPCE**

Ministério Pùblico  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**PORTARIA 05 / 2018**

**Dispõe sobre o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Estado do Ceará, conforme apuração realizada no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), no período compreendido entre os dias 01.01.2017 a 31.12.2017.**

**ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, PROMOTORA DE JUSTIÇA, SECRETÁRIA EXECUTIVO DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, em exercício, no uso de suas atribuições legais, na forma dos arts. 2º, 3º “caput”, art. 4º, inciso XIV da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002 e,



**MPCE**

Ministério Público  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (art. 127, CF/88);

**CONSIDERANDO** que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON exercerá a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Secretaria Executiva, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará;

**CONSIDERANDO** que constitui dever do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, criar mecanismos como forma de harmonizar as relações de consumo, zelando pelo fiel cumprimento da legislação consumerista;

**CONSIDERANDO** que cabe ao DECON, planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos da Lei Complementar Estadual nº 30/2002, observadas as regras previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e no Decreto Federal 2.181, de 20/03/1997, bem como na legislação correlata;

**CONSIDERANDO** que compete ao DECON elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de Reclamações Fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia a Secretaria Nacional do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça - SDE, ou Órgão Federal que venha a substituí-lo;

**CONSIDERANDO** o disposto nos artigos 4º, 33 a 38, da Lei Complementar Estadual 30, de 26 de julho de 2002, *ipsis litteris*:

**Art. 4º.** Ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, no âmbito do Estado do Ceará, compete exercer as atribuições previstas nos artigos 3º e 4º do Decreto 2.181/97:



**MPCE**

Ministério Pùblico  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, observadas as regras previstas na Lei nº 8.078, de 1990, no Decreto Federal 2.181, de 20/03/1997 e na legislação correlata;  
(...)

XIV - elaborar e divulgar anualmente, no âmbito de sua competência, o cadastro de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, de que trata o Art. 44 da Lei nº 8.078, de 1990, e remeter cópia ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça - SDE, ou Órgão Federal que venha a substituí-lo;

**Art. 33.** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores constituem instrumento essencial de defesa e orientação dos consumidores, incumbindo à Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, assegurar sua publicidade, confiabilidade e continuidade, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e desta Lei.

**Art. 34.** Para os fins desta Lei, considera-se:

I - cadastro: o resultado dos registros feitos pelo Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, e pelos órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, de todas as reclamações fundamentadas contra fornecedores no Estado do Ceará;

II - reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada pelos órgãos aludidos no inciso anterior, a requerimento ou de ofício, considerada procedente por decisão fundamentada do Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor.

**Art. 35.** A Secretaria-Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor -DECON, promoverá a divulgação periódica dos cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços.

**§ 1º.** O cadastro referido no caput deste artigo será publicado, obrigatoriamente, no Diário da Justiça, devendo ser-lhe dada a maior publicidade possível por outros meios de comunicação, inclusive eletrônicos, e conterá informações objetivas, claras e precisas sobre o objeto da reclamação, a identificação do fornecedor e o atendimento ou não da reclamação pelo fornecedor.

**§ 2º.** Os cadastros deverão ser atualizados permanentemente, por meio das devidas anotações, não podendo conter informações negativas sobre fornecedores, referentes a período superior a cinco anos, contado da data da intimação da decisão definitiva.

**Art. 36.** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

**Art. 36.** Os cadastros de reclamações fundamentadas contra fornecedores são considerados arquivos públicos, sendo informações e fontes a todos acessíveis, gratuitamente, vedada a utilização abusiva ou, por qualquer outro modo, estranha à



**MPCE**

Ministério Pùblico  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

defesa e orientação dos consumidores, ressalvada a hipótese de publicidade comparativa.

**Art. 37.** O consumidor ou fornecedor poderá requerer, em cinco dias a contar da divulgação do cadastro e mediante petição fundamentada, a retificação de informação inexacta que nele conste, bem como a inclusão de informação omitida, devendo a autoridade competente, no prazo de dez dias úteis, pronunciar-se, motivadamente, pela procedência ou improcedência do pedido.

**Parágrafo único.** No caso de acolhimento do pedido, a autoridade competente providenciará, no prazo deste artigo, a retificação ou inclusão de informação e sua divulgação, nos termos desta Lei.

**Art. 38.** Os cadastros específicos de cada Órgão Municipal de Defesa do Consumidor serão consolidados no Cadastro Geral Estadual, ao qual se aplica o disposto nos artigos desta Seção.

**CONSIDERANDO** as disposições constantes na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e os artigos 57 a 62 do Decreto 2.181/97, que trata do Cadastro de Reclamações Fundamentadas;

**CONSIDERANDO** que o Cadastro é meio adequado para a divulgação sobre o comportamento dos fornecedores no mercado de consumo, sendo de fundamental importância para a boa escolha dos prestadores de serviço e comerciantes de produtos por parte dos consumidores;

**RESOLVE** publicar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Estado do Ceará, conforme apuração realizada no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), no período compreendido entre os dias 01.01.2017 a 31.12.2017, no Anexo I desta Portaria

Na forma desta publicação, contém o Índice de Resolutividade, as Áreas mais Reclamadas, os principais Assuntos mais Reclamados, os principais Assuntos por Área mais Reclamados (Produtos, Serviços Essenciais, Assuntos Financeiros, Serviços Privados, Saúde, Habitação e Alimentos), o Ranking das 20 (vinte) Empresas mais Reclamadas e o Ranking



**MPCE**

Ministério Públíco  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

das 20 (vinte) Empresas que menos atenderam as demandas dos consumidores no âmbito deste Órgão.

O Cadastro Completo de Reclamações Fundamentadas poderá ser consultado na sua íntegra no site: <<http://www.mpce.mp.br/decon/>>

Esta portaria entrará em vigor na data de sua assinatura. Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

**Fortaleza, 12 de março de 2018.**

*Ann Celly Sampaio*

**Promotora de Justiça**

**Secretaria Executiva**



**MPCE**

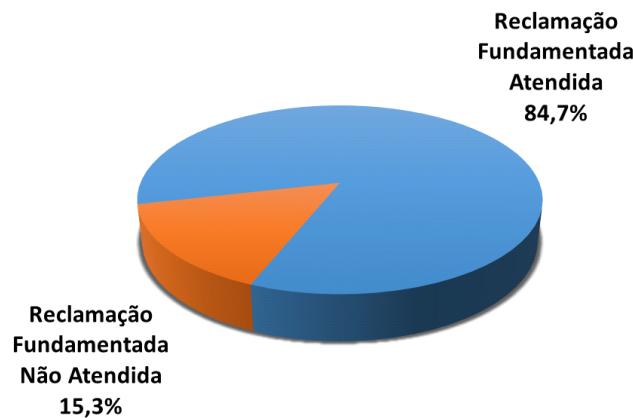
Ministério Pùblico  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

**Anexo I – Portaria 05 / 2018**

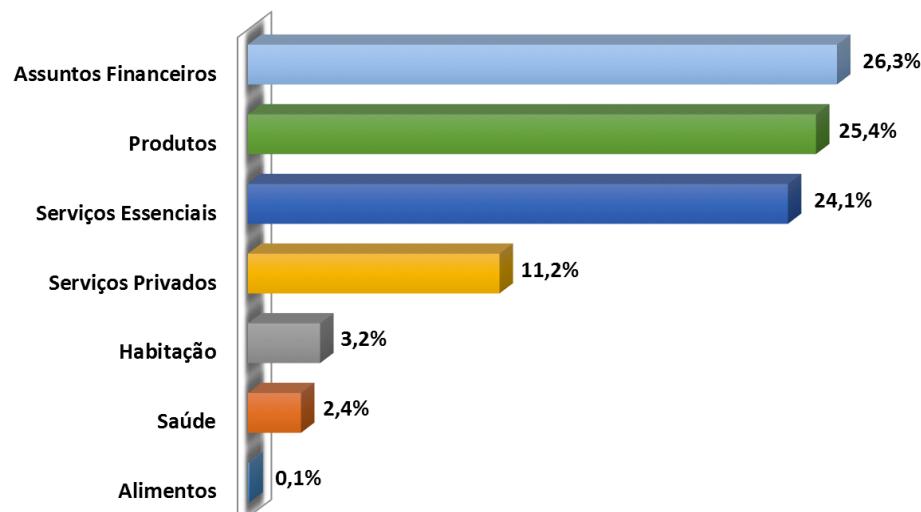
**Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Decon Ceará**

• **Resolutividade**



Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
5.518	84,7%	998	15,3%	6.516

• **Área**





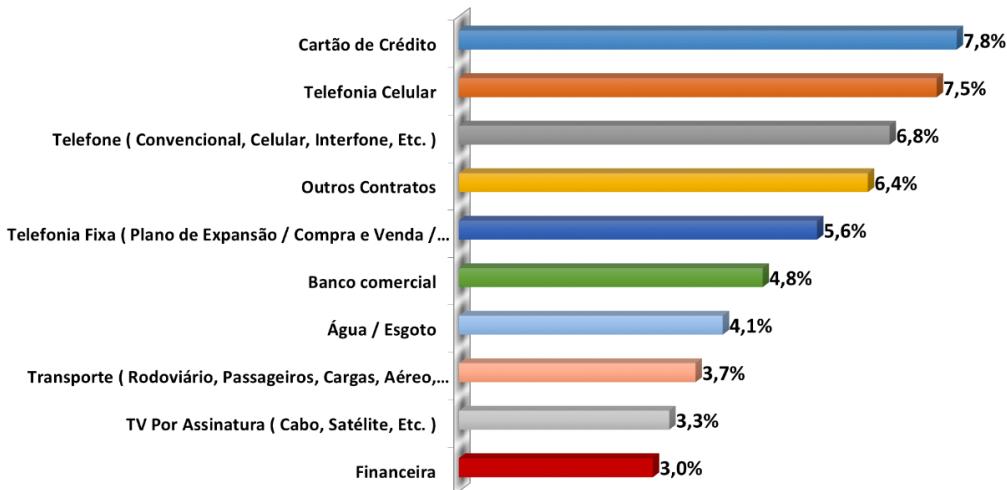
**MPCE**

Ministério Pùblico  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

Área	Quantidade	%
Assuntos Financeiros	1.849	26,30%
Produtos	1.783	25,36%
Serviços Essenciais	1.695	24,11%
Serviços Privados	790	11,24%
Habitação	227	3,23%
Saúde	167	2,38%
Alimentos	5	0,07%
<b>Total Geral</b>	<b>7.031</b>	<b>100,00%</b>

• **Assunto**



Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	549	7,8%
2º	Telefonia Celular	527	7,5%
3º	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	475	6,8%
4º	Outros Contratos	451	6,4%
5º	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	395	5,6%
6º	Banco comercial	335	4,8%
7º	Água / Esgoto	291	4,1%
8º	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc. )	261	3,7%
9º	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	232	3,3%
10º	Financeira	214	3,0%
	<b>Demais Assuntos</b>	<b>3.301</b>	<b>46,9%</b>

**MPCE**Ministério Pùblico  
do Estado do Ceará**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**

	<b>Total</b>	<b>7.031</b>	<b>100,0%</b>
--	--------------	--------------	---------------

**• Ranking**

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI MOVEL S/A	346
2º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	344
3º	CAGECE	292
4º	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ	203
5º	TIM CELULAR S.A.	180
6º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	164
7º	TELEFONICA BRASIL S.A. (TELEFONICA)	154
8º	TAM LINHAS AEREAS S/A.	133
9º	SKY BRASIL SERV LTDA	122
10º	CLARO S/A	116
11º	BANCO DO BRASIL S.A	108
12º	BANCO ITAUCARD S.A.	94
13º	BANCO BRADESCARD	79
14º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	78
15º	WHIRLPOOL S/A (BRASTEMP E CONSUL)	70
16º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	69
17º	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES	64
18º	BANCO BRADESCO SA	60
19º	CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	55
20º	ASSURANT SEGURADORA S.A.	51

**• Menos Resolvem**

Posição	Fornecedor	Quantidade	Resolutividade
1º	BANCO ITAUCARD S.A.	94	72,3%
2º	BANCO DO BRASIL S.A	108	78,7%
3º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	69	82,6%
4º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	164	84,8%
5º	TAM LINHAS AEREAS S/A.	133	87,2%
6º	SKY BRASIL SERV LTDA	122	89,3%
7º	CLARO S/A	116	89,7%
8º	BANCO BRADESCO SA	60	90,0%
9º	ASSURANT SEGURADORA S.A.	51	90,2%



**MPCE**

Ministério Públíco  
do Estado do Ceará

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**

10º	CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	55	90,9%
11º	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ	203	92,1%
12º	CAGECE	292	92,1%
13º	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES	64	92,2%
14º	TELEFONICA BRASIL S.A. (TELEFONICA)	154	92,2%
15º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	78	93,6%
16º	BANCO BRADESCARD	79	94,9%
17º	TIM CELULAR S.A.	180	95,6%
18º	OI MOVEL S/A	346	95,7%
19º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	344	97,1%
20º	WHIRLPOOL S/A (BRASTEMP E CONSUL)	70	97,1%