



MPCE
Ministério Público
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,

**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:



**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

**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 inexata 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

**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.

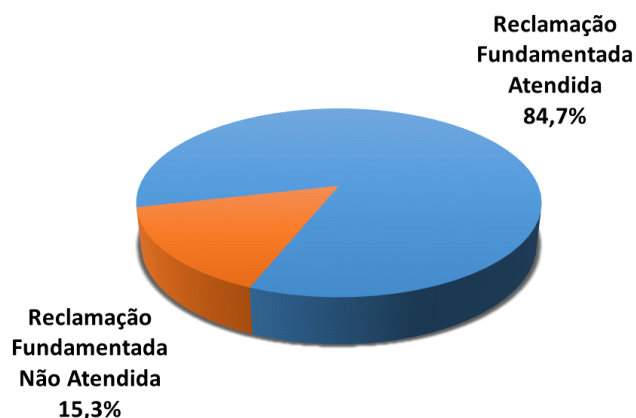
Ann Celly Sampaio
Promotora de Justiça
Secretária Executiva

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

Anexo I – Portaria 05 / 2018

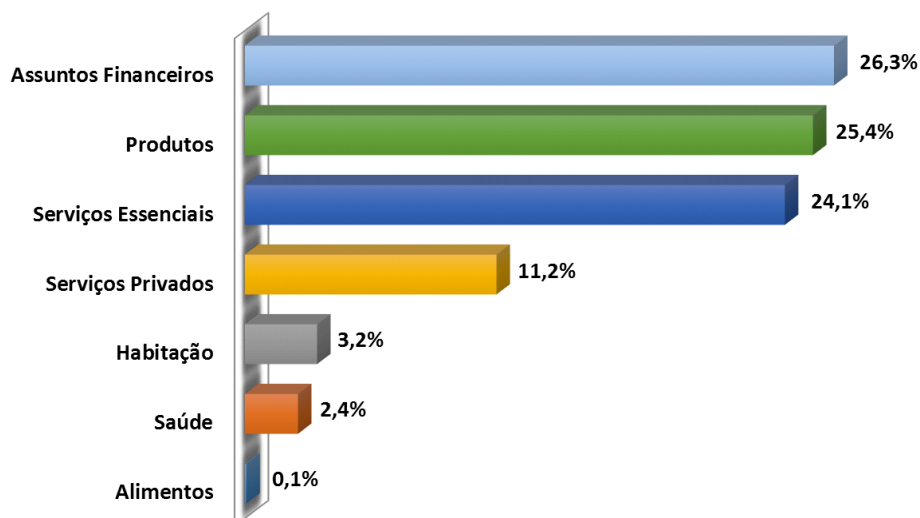
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Decon Ceará

- Resolutividade**



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

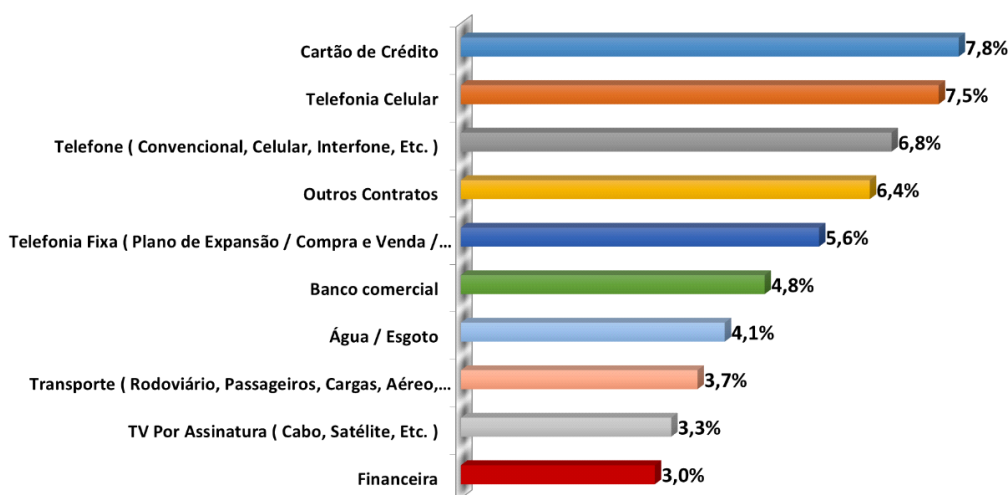
- Área**



**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%
Total Geral	7.031	100,00%

• **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%
	Demais Assuntos	3.301	46,9%

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

	Total	7.031	100,0%
--	--------------	--------------	---------------

- **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%



**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 MOVEEL S/A	346	95,7%
19º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	344	97,1%
20º	WHIRLPOOL S/A (BRASTEMP E CONSUL)	70	97,1%