



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará

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

**PORTARIA 05 / 2019**

**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 01.01.2018 a 31.12.2018.**

**O Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, neste ato representado pela Secretária Executiva, Promotora de Justiça, *Ann Celly Sampaio*, infra-assinado, 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,**

**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);

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

**CONSIDERANDO** que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON exerce 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 é 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 é competência deste Órgão elaborar e divulgar anualmente 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, integrante do Ministério da Justiça, ou Órgão Federal que venha a substituí-la;

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

**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:

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

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

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 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.

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

**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 no art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e artigos 57 a 62 do Decreto 2.181/97, os quais tratam do Cadastro de Reclamações Fundamentadas;

**CONSIDERANDO** que o Cadastro é meio adequado para a divulgação 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 01.01.2018 a 31.12.2018, 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 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/>>



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará

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

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

**Fortaleza, 15 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 nº 05 / 2019**

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

• **Resolutividade:**

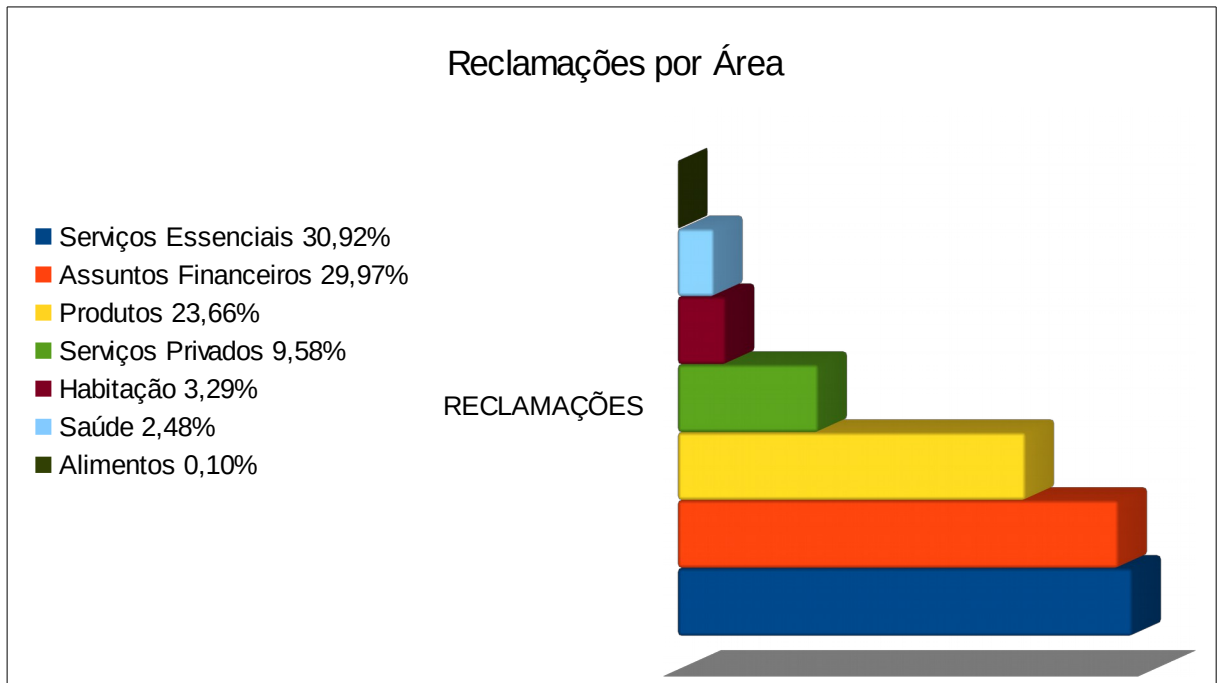
<b>Classificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual de Resolutividade</b>
• Reclamação Fundamentada Atendida 89,90%	• 4457	• 89,90%
• Reclamação Fundamentada não Atendida 10,10%	• 501	• 10,10%



■ Reclamação Fundamentada Atendida 89,90%  
■ Reclamação Fundamentada não Atendida 10,10%



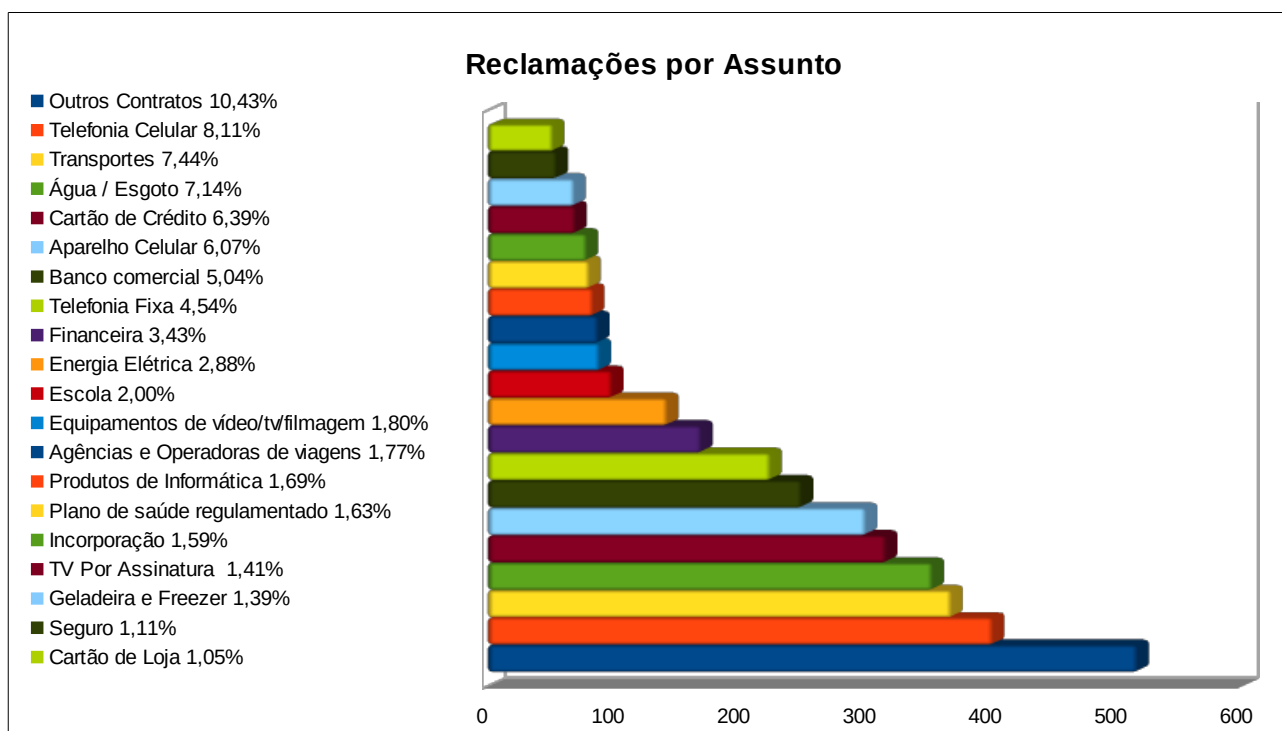
**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA**



**RANKING POR ÁREA**

<b>ÁREA</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Serviços Essenciais 30,92%	1533	30,92%
Assuntos Financeiros 29,97%	1486	29,97%
Produtos 23,66%	1173	23,66%
Serviços Privados 9,58%	475	9,58%
Habitação 3,29%	163	3,29%
Saúde 2,48%	123	2,48%
Alimentos 0,10%	5	0,10%
	4958	

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

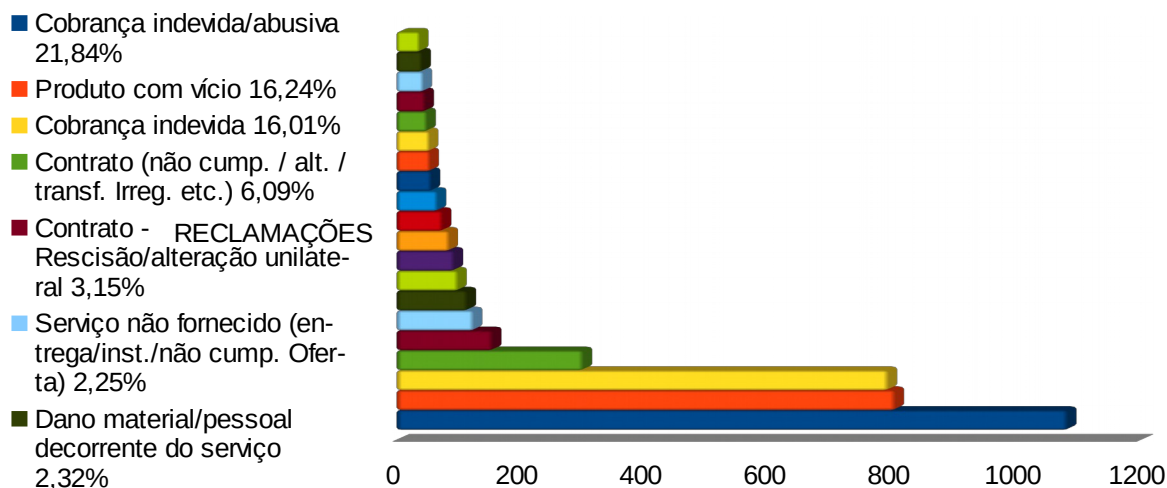


<b>RANKING POR ASSUNTO</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Outros Contratos 10,43%	517	10,43%
Telefonia Celular 8,11%	402	8,11%
Transportes 7,44%	369	7,44%
Água / Esgoto 7,14%	354	7,14%
Cartão de Crédito 6,39%	317	6,39%
Aparelho Celular 6,07%	301	6,07%
Banco comercial 5,04%	250	5,04%
Telefonia Fixa 4,54%	225	4,54%
Financeira 3,43%	170	3,43%
Energia Elétrica 2,88%	143	2,88%
Escola 2,00%	99	2,00%
Equipamentos de vídeo/tv/filmagem 1,80%	89	1,80%
Agências e Operadoras de viagens 1,77%	88	1,77%
Produtos de Informática 1,69%	84	1,69%
Plano de saúde regulamentado 1,63%	81	1,63%
Incorporação 1,59%	79	1,59%
TV Por Assinatura 1,41%	70	1,41%
Geladeira e Freezer 1,39%	69	1,39%
Seguro 1,11%	55	1,11%
Cartão de Loja 1,05%	52	1,05%



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

**Reclamações por Problema**

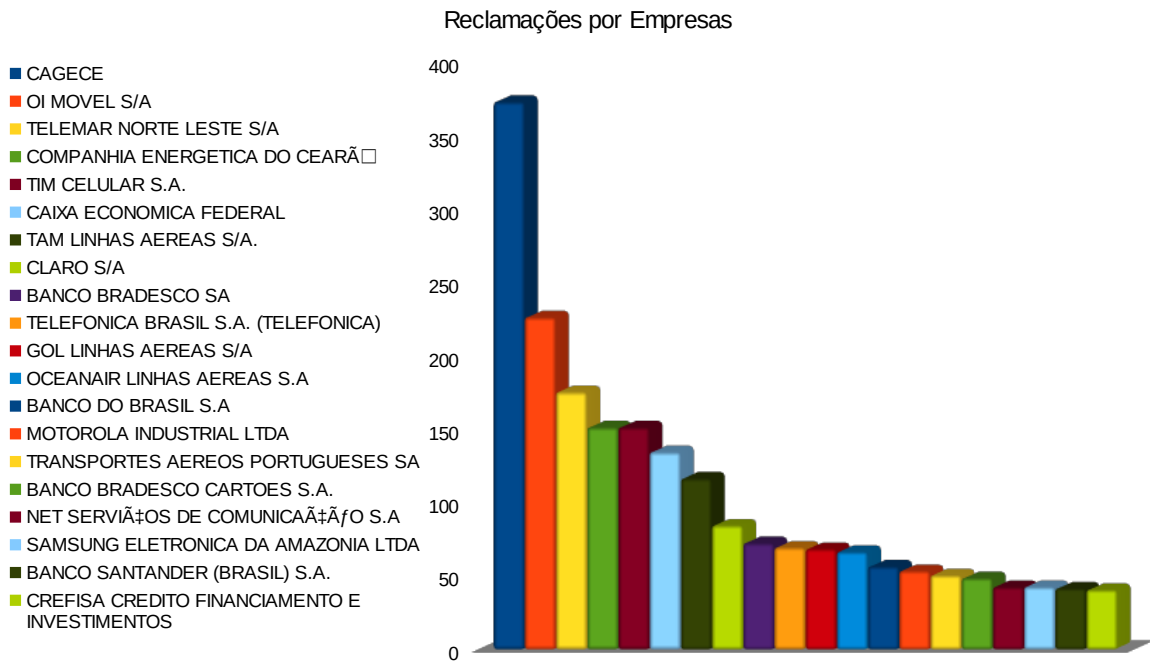


RANKING POR PROBLEMA		
PROBLEMA	RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Cobrança indevida/abusiva 21,84%	1083	21,84%
Produto com vício 16,24%	805	16,24%
Cobrança indevida 16,01%	794	16,01%
Contrato (não cump. / alt. / transf. Irreg. etc.) 6,09%	302	6,09%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral 3,15%	156	3,15%
Serviço não fornecido (entrega/inst./não cump. Oferta) 2,25%	125	2,52%
Dano material/pessoal decorrente do serviço 2,32%	115	2,32%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) 2,02%	100	2,02%
Não entrega/demora na entrega do produto 1,90%	94	1,90%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento 1,73%	86	1,73%
SAC - Resolução de demandas (resposta, prazo, cobrança) 1,51%	75	1,51%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) 1,35%	67	1,35%
Venda enganosa 1,15%	57	1,15%
Recusa injustificada em prestar serviço 1,11%	55	1,11%
Calculo de prestação/taxa de juros 1,09%	54	1,09%
Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação 1,01%	50	1,01%
Consumidor negativado indevidamente 0,95%	47	0,95%
Contrato/pedido/orçamento (resc. /desc./erro, etc.) 0,89%	44	0,89%
Extravio/avaria (bagagem/carga/correspondência/etc) 0,85%	42	0,85%
Cálculo de prestação em atraso 0,77%	38	0,77%



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

<b>RANKING DE EMPRESAS</b>	
<b>RAZÃO SOCIAL</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>
CAGECE	374
OI MOVEL S/A	227
TELEMAR NORTE LESTE S/A	176
COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ	152
TIM CELULAR S.A.	152
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	135
TAM LINHAS AEREAS S/A.	117
CLARO S/A	85
BANCO BRADESCO SA	73
TELEFONICA BRASIL S.A. (TELEFONICA)	70
GOL LINHAS AEREAS S/A	69
OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A	67
BANCO DO BRASIL S.A	57
MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	54
TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA	51
BANCO BRADESCO CARTOES S.A.	49
NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A	43





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

**RESOLUTIVIDADE**

<b>RAZÃO SOCIAL</b>	<b>% RESOLUTIVIDADE</b>
CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A	86,67%
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	86,05%
CORPVS SEGURANÇA ELETRÔNICA LTDA	83,33%
LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	83,33%
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	81,82%
PAG.S.A MEIOS DE PAGAMENTO ( A VISTA S.A CARTÕES )	81,82%
DECOLAR.COM LTDA	80,77%
MASTER ELETRÔNICA DE BRINQUEDOS LTDA	80,00%
CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A.	79,17%
SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	77,78%
NOVA CASA BAHIA S/A	77,78%
OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A	77,61%
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A	75,00%
SONY BRASIL LTDA	75,00%
CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	72,73%
VIA VAREJO S.A	72,22%
GOL LINHAS AEREAS S/A	65,22%
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS	62,86%
MRV ENGENHARIA E PARTICIPAÇÕES SA	61,54%