

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

SEMANA DO CONSUMIDOR 2019

“PROTEÇÃO ALIMENTAR: TODOS DE OLHO NO SEU BEM-ESTAR”.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

A Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON/CE, vem apresentar relatório com a descrição e avaliação das atividades desenvolvidas por todos os responsáveis pela Defesa do Consumidor no Estado do Ceará referente a Semana do Consumidor 2019, **realizada no período de 11 a 15 de março do corrente ano**, em comemoração ao **“DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR”**, celebrado anualmente dia 15 de março, e que teve como tema este ano, **“Proteção Alimentar: Todos de olho no seu bem-estar”**.

O Ministério Público do Estado do Ceará, através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor- DECON/CE, promove e coordena, desde 2007, a “Semana do Consumidor”, evento realizado com o auxílio de diversos entes da iniciativa pública e privada no atendimento à população, proporcionando aos consumidores a facilitação do acesso às instituições mais procuradas, bem como aos fornecedores que se propõem a colaborar.

Neste ano, participaram do evento os seguintes Órgãos/instituições: a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará - **PROCON Assembleia**, a Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil – **OAB/CE**; Agência Nacional de Saúde Suplementar – **ANS**, Agência Nacional de Telecomunicações – **ANATEL**, Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Ceará – **ARCE**, Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle de Serviços Públicos de Saneamento Ambiental –

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

ACFOR, Câmara de Dirigentes Lojistas de Fortaleza - CDL/FOR e o Serviço Social do Comércio do Ceará – SESC-CE.

Participaram também as operadoras de serviços essenciais CAGECE e ENEL (antiga Coelce); as empresas de telefonia CLARO (NET/EMBRATEL), OI, TIM e VIVO (GVT), as Instituições financeiras BANCO DO BRASIL, BRADESCO, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL e SANTANDER. Todas, certamente, sob a orientação do DECON/CE, uma vez que este Órgão Ministerial exerce a coordenação da Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do que dispõe a Lei Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002.

O tema escolhido para ser o mote das ações da Semana do Consumidor em 2019, gerando assim maior debate e aprofundamento, foi *“Proteção Alimentar: Todos de olho no seu bem-estar”*, tendo por objetivo ampliar a divulgação do projeto **Programa de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Produtos de Origem Animal- PROPOA**, que busca conscientizar e educar a população a consumir alimentos seguros, através da distribuição de cartilhas e palestras.

Destacamos que a programação definida para comemorar a Semana do Consumidor em 2019 contemplou igualmente as Unidades Descentralizadas no interior do Ceará, englobando as cidades de **Juazeiro do Norte, Crato, Sobral, Maracanaú e Caucaia**, com o objetivo comum de promover a agilidade e proximidade com a população local, com a preocupação constante em facilitar o relacionamento e interlocução com o consumidor.

A descentralização do atendimento do DECON/CE visou uma maior aproximação com a população do interior do Ceará. Contribuindo para a conscientização dos cidadãos sobre seus direitos nas relações de consumo, fornecendo assim maior comodidade e facilidade aos consumidores residentes além dos limites geográficos de Fortaleza.

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

A programação iniciou-se no dia 11 de março com mesa de **café da manhã**, comemorativa ao *Dia Mundial do Consumidor*, disponibilizado no Setor de Atendimento deste Órgão, no intuito de confraternizar com os consumidores que estavam presentes para abertura de reclamação.

Como parte da programação foi realizada, no período de **11 a 14 de março**, a “**Semana Especial de Negociação de Dívidas e demais demandas**”, envolvendo o segmento de serviços essenciais, bancários e de telefonia, relacionada a qualquer tipo de demanda apresentada pelos consumidores. A mobilização coletiva ocorreu na sede do DECON/CE com a presença de representantes das empresas participantes, objetivando resolver os problemas de forma imediata, buscando-se, em especial, a facilidade na tratativa de negociação/renegociação de dívidas

No dia **12 de março**, às 15h, realizou-se **solenidade de homenagem** a personalidades de destaque na defesa do consumidor no decorrer do ano de 2018, ocorrida no Plenário 13 de Maio, na Assembleia Legislativa do Ceará, para agradecer pessoas que contribuem e ajudam a dignificar a Defesa do Consumidor com seus trabalhos, vencendo a cada dia os obstáculos naturais que encontramos pelo caminho, sendo-lhes outorgadas placas distintivas de reconhecimento pelo fortalecimento do trabalho que vem sendo desenvolvido.

Cada homenageado buscou atuar conjuntamente ao DECON/CE como facilitadores, aglutinando forças, pela viabilização de ações conexas e convergentes para o contínuo aperfeiçoamento das relações de consumo, impulsionando este Órgão a consolidar o trabalho até então desenvolvido, rumo a vitória que estamos vivenciando. Os homenageados escolhidos em 2019 pelo DECON/CE foram:

1. a Promotora de Justiça **Efigênia Coelho Cruz**, Coordenadora do DECON de Juazeiro do Norte;
2. o Promotor de Justiça **Tiago Marques Vieira**, Coordenador do DECON do Crato;
3. o Presidente da Associação Cearense de Supermercados- ACESU, empresário **Gerardo Albuquerque Feijó**;

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA

4. a Servidora analista ministerial **Rita de Cássia Pinheiro**, Administradora do DECON/CE;
5. o Ex-Assessor Técnico do DECON/CE, **Breno Colares Maia** e
6. a Ex-estagiária de Direito do DECON/CE, **Atena Ribeiro Feitosa Soares**.

Nos dias **12, 14 e 15 de março** foram promovidas palestras, audiências públicas e distribuição de material informativo sobre o Programa de Proteção e Defesa dos Consumidores de Produtos de Origem Animal – PROPOA nas cidades de Caucaia, Barbalha, Crato, Brejo Santo e Juazeiro do Norte.

No dia 15 de março foi realizada a **divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2018**, com o *ranking* das empresas mais reclamadas no ano anterior, através de coletiva de imprensa na sede do DECON de Juazeiro do Norte.

Paralelamente, ocorreu no dia 15 de março a realização do **evento festivo na Praça do Ferreira**, local popular e de intensa movimentação, onde foram promovidos trabalhos de educação e prevenção para o consumo consciente, abertura de reclamações, negociação de dívidas e orientações jurídicas juntamente a entidades públicas.

Foi oportunizado aos consumidores solucionarem suas demandas diretamente com as empresas mais reclamadas, quais sejam, operadoras de telefonia, concessionárias de serviços essenciais e Instituições financeiras participantes, além de consulta de negativação junto ao SPC/SERASA, realizada pela CDL/FOR.

Na ocasião, também esteve presente na Praça do Ferreira a Nave Enel, caminhão-baú de serviços da companhia energética Enel, com o objetivo de conscientizar a população sobre sustentabilidade e os riscos ao meio ambiente e, como entretenimento musical, a banda da Polícia Militar.

A educação para consumo foi um dos pontos abordados pelos atendentes dos Órgãos, pois além de orientação acerca dos direitos dos consumidores, foram distribuídas

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

cartilhas, panfletos e Códigos de Defesa do Consumidor. Oferecemos ao consumidor a oportunidade de esclarecer dúvidas e até mesmo de formalizar sua reclamação.

O evento Semana do Consumidor auxilia no fornecimento de amplitude ao Direito do Consumidor, com maior facilidade de divulgação e informação aos consumidores, sendo de grande importância sua realização anual.

Segue em anexo, para o devido conhecimento, o número geral de atendimentos realizados durante a Semana do Consumidor 2019, além de registros fotográficos.

Fortaleza/CE, 29 de março de 2019.

Respeitosamente,

Ann Celly Sampaio

Promotora de Justiça

Secretária Executiva do DECON/CE

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

ANEXO I

*** NÚMERO DE ATENDIMENTOS (REGISTRO DE RECLAMAÇÕES, ORIENTAÇÕES JURÍDICAS E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAL INFORMATIVO DURANTE O PERÍODO DE 11 A 15 DE MARÇO)**

ÓRGÃOS/ENTIDADES PARTICIPANTES	ATENDIMENTO	QUANTIDADE
MINISTÉRIO PÚBLICO	DECON	462, sendo: - Semana de Negociação de Dívidas (sede DECON/CE): 337 - Praça do Ferreira: 125
INSTITUIÇÕES	ACFOR	(Distribuição de Folders informativos e esclarecimentos)
	ANS	(Distribuição de Folders informativos e esclarecimentos)
	ARCE	(Distribuição de Folders informativos e esclarecimentos)
	ANATEL	(Distribuição de Folders informativos e esclarecimentos)
	Comissão de Defesa do Consumidor da OAB	Contabilizados no quantitativo do DECON/CE (Praça do Ferreira)
	CDL (SPC/SERASA)	917
	TOTAL A	1.379
OPERADORAS DE SERVIÇOS ESSENCIAIS E EMPRESAS	CAGECE	267
	ENEL	350
	CLARO	16
	OI	90
	TIM	19
	VIVO	107
	BANCO DO BRASIL	260
	BRADESCO	275
	CAIXA ECONÔMICA	164
	SANTANDER	158
	TOTAL B	1.706
TOTAL GERAL (A + B)		3.085

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

ANEXO II – FOTOS

**Fotos 01- “Semana Especial de Negociação de Dívida e demais demandas”
DECON/CE – 11 a 14.03.19**



PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
SECRETARIA EXECUTIVA



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

Fotos 02- “Dia Mundial do Consumidor”
Atendimento Praça do Ferreira – 15.03.19





MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará

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

