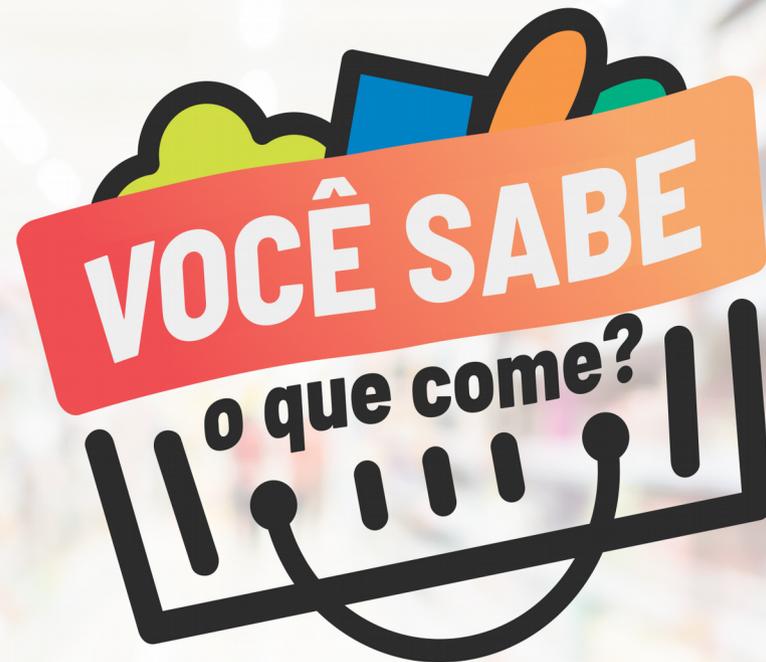


**SEMANA DO
CONSUMIDOR**

2020



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DeCON-ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2020



➤ **O que é?**

É o cadastro formado pelas reclamações apresentadas pelos consumidores consideradas procedentes e finalizadas pelos Órgãos de defesa dos consumidores integrados ao SINDEC. Dessa forma, inclui reclamações atendidas (houve acordo) e não atendidas (não houve acordo) entre o consumidor e fornecedor.

➤ **Divulgação?**

A divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas decorre de determinação do artigo 44 do CDC, devendo ser divulgado publicamente e periodicamente no período máximo de 1 (um) ano.

Os registros de reclamações de consumidores que tiveram seus direitos violados, objetivando a educação de fornecedores e consumidores e a prevenção de relações de consumo frustradas.

➤ **Período:**

Reclamações finalizadas pelo DECON no período de janeiro a dezembro de 2019.



Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor – SINDEC

É um conjunto de soluções tecnológicas a disposição da SENACON (através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC), aos Procons integrados e de todos os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SEDC.

O SINDEC materializa a política pública que representa um eixo fundamental de integração dos órgãos do SNDC e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre esses órgãos. Atualmente o SINDEC está em 26 estados brasileiros, além do Distrito Federal, com 406 Procons municipais. São 689 unidades que atendem em 531 cidades em todo território nacional.



SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Cadastro de Reclamações Fundamentadas



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RECLAMAÇÕES POR ÁREA

Área	Número	%
Serviços Essenciais	1379	29,09%
Produtos	1364	28,78%
Assuntos Financeiros	1217	25,68%
Serviços Privados	531	11,20%
Habitação	137	2,89%
Saúde	108	2,28%
Alimentos	4	0,08%
	4740	100,00%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RANKING POR ASSUNTO

Assunto	Número	%
Outros Contratos	416	8,78%
Telefonia Celular	399	8,42%
Cartão de Crédito	305	6,43%
Telefone (Convencional	297	6,27%
Água / Esgoto	288	6,08%
Energia Elétrica	263	5,55%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	230	4,85%
Banco comercial	206	4,35%
Transporte (Rodoviário	169	3,57%
Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	129	2,72%
Geladeira e Freezer	120	2,53%
Financeira	104	2,19%
TV Por Assinatura (Cabo	92	1,94%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	84	1,77%
Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	71	1,50%
Escola	66	1,39%
Microcomputador / Produtos de Informática	65	1,37%
Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	57	1,20%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RANKING POR ASSUNTO

Assunto	Número	%
Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	57	1,20%
Colchão	57	1,20%
Móveis Para Quarto	57	1,20%
Seguro	54	1,14%
Loteamento	45	0,95%
Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	41	0,86%
Automóvel - Locação / Assistência Automobilística (Clube do Automóvel	33	0,70%
Cursos Livres Outros	27	0,57%
Condomínio	13	0,27%
Locação	8	0,17%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RECLAMAÇÕES POR PROBLEMA

Problema	Número	%
Cobrança indevida/abusiva	1663	31,09%
Produto com vício	964	20,34%
Contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, etc.)	219	4,62%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	170	3,59%
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	115	2,43%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	111	2,34%
Venda enganosa	98	2,07%
Não entrega/demora na entrega do produto	92	1,94%
SAC - Resolução de demandas	73	1,54%
Vício de qualidade (mal executado)	61	1,29%
Dano material/pessoal decorrente do serviço	58	1,22%
Cálculo de prestação/taxa de juros	51	1,08%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.)	47	0,99%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RECLAMAÇÕES POR PROBLEMA

Problema	Número	%
Cálculo de prestação em atraso	42	0,89%
Recusa injustificada em prestar serviço	40	0,84%
Desistência do serviço (artigo 49 – descumprimento)	38	0,80%
Serviço não concluído /Fornecimento parcial	36	0,76%
Devolução de sinal	35	0,74%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RANKING DE EMPRESAS (RECLAMAÇÕES)

Razão Social	Número	%
Cagece	292	6,16%
Companhia Energetica do Ceará (ENEL)	273	5,76%
Oi Movel S/A	229	4,83%
Telemar Norte Leste S/A – em Recuperação Judicial (OI FIXO)	174	3,67%
Tim Celular S.A.	156	3,29%
Telefonica Brasil S.A. (VIVO)	80	1,69%
Claro S/A	74	1,56%
Caixa Economica Federal	72	1,52%
Banco Itaucard S.A.	70	1,48%
Banco Bradesco Cartoes S.A.	65	1,37%
Banco Bradesco SA	64	1,35%
Samsung Eletronica da Amazonia Ltda	59	1,24%
Banco do Brasil S.A	54	1,14%
Via Varejo S.A	50	1,05%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RANKING DE EMPRESAS (RECLAMAÇÕES)

Razão Social	Número	%
Sky Brasil Serviços Ltda	47	0,99%
Crefisa Credito Financiamento e Investimentos	46	0,97%
Whirlpool S/A (Brastemp e Consul)	45	0,95%
Motorola Industrial Ltda	40	0,84%
Banco Santander (Brasil) S.A.	39	0,82%
Magazine Luiza S/A	39	0,82%
Tam Linhas Aereas S/A.	38	0,80%
Nova Casa Bahia S/A	36	0,76%
Oceanair Linhas Aereas S.A	35	0,74%
Banco Bmg S/A	30	0,63%
Gol Linhas Aereas S/A	30	0,63%



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Atendimentos em 2019



**SEMANA DO
CONSUMIDOR
2020**



RANKING DE EMPRESAS (ATENDIMENTOS)

Razão Social	Número	%
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ (ENEL)	4450	12,85
CAGECE	4132	11,93
BANCO BRADESCO CARTÕES S.A.	1263	3,65
OI MÓVEL S/A	1083	3,13
BANCO BRADESCO S.A.	1014	2,93
BANCO DO BRASIL S.A.	848	2,45
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	839	2,42
TIM CELULAR S.A.	781	2,26
TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO)	749	2,16
BANCO ITAÚ S.A.	710	2,05
TOTAL (10 EMPRESAS)	15.869	45,83
TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS	34633	100,00