



**MPCE**  
Ministério Público  
do Estado do Ceará

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

**PORTARIA 02 / 2017**

**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 01.01.2016 a 31.12.2016.**

**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,

**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

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

Defesa do Consumidor, através de sua 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, 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:

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 -

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

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

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

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.

**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 01.01.2016 a 31.12.2016, no Anexo I desta Portaria

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

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 10 (dez) Empresas mais Reclamadas e o Ranking das 10 (dez) 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: [www.decon.mpce.mp.br](http://www.decon.mpce.mp.br).

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

**Fortaleza, 15 de março de 2017.**

*Ann Celly Sampaio*  
**Promotora de Justiça**  
**Secretária Executiva**



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

**Anexo I – Portaria 02 / 2017**

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

- **Resolutividade**

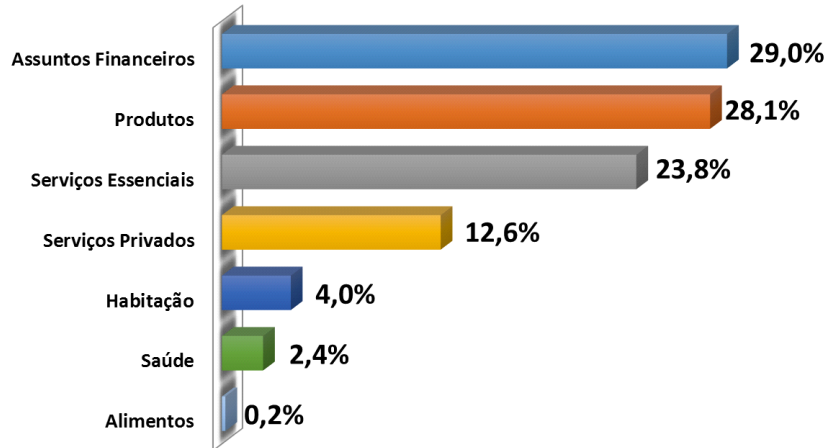


Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
5.234	80,9%	1.232	19,1%	6.466



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

- **Área**

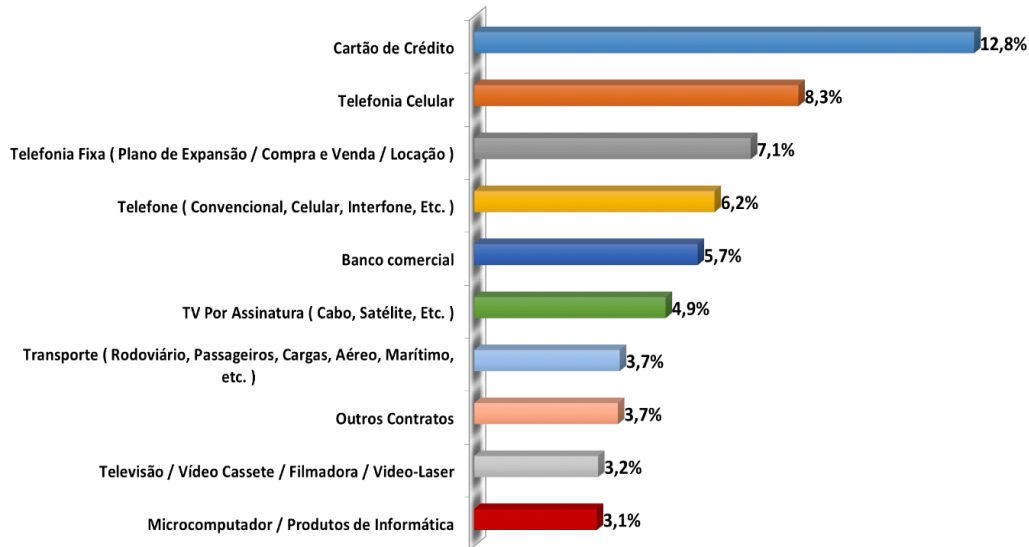


Área	Quantidade	%
<b>Assuntos Financeiros</b>	1.877	29,03%
<b>Produtos</b>	1.814	28,05%
<b>Serviços Essenciais</b>	1.540	23,82%
<b>Serviços Privados</b>	813	12,57%
<b>Habitação</b>	256	3,96%
<b>Saúde</b>	153	2,37%
<b>Alimentos</b>	13	0,20%



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

• **Assunto**



Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	828	12,8%
2º	Telefonia Celular	537	8,3%
3º	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	458	7,1%
4º	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	398	6,2%
5º	Banco comercial	370	5,7%
6º	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	317	4,9%
7º	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc. )	241	3,7%
8º	Outros Contratos	238	3,7%
9º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	205	3,2%
10º	Microcomputador / Produtos de Informática	203	3,1%
	Demais Assuntos	2.671	41,3%
	<b>Total</b>	<b>6.466</b>	<b>100,0%</b>

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

- **Assunto por Área**

**Assuntos Financeiros**

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Cartão de Crédito	828	44,1%
2º	Banco comercial	370	19,7%
3º	Outros Contratos	238	12,7%
4º	Financeira	163	8,7%
5º	Cartão de Loja	53	2,8%
6º	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes	41	2,2%
7º	Consórcio de Motocicletas	38	2,0%
8º	Outros Seguros	24	1,3%
9º	Banco de Dados ( SPC - SERASA - ETC. )	22	1,2%
10º	Seguro	19	1,0%

**Produtos**

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefone ( Convencional, Celular, Interfone, Etc. )	398	21,9%
2º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	205	11,3%
3º	Microcomputador / Produtos de Informática	203	11,2%
4º	Geladeira e Freezer	153	8,4%
5º	Móveis Para Quarto	79	4,4%
6º	Carro Nacional Zero ( Montadora )	65	3,6%
7º	Colchão	65	3,6%
8º	Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora	57	3,1%
9º	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	54	3,0%
10º	Aparelho de Som ( Gravador, 3x1, CD )	51	2,8%



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

**Serviços Essenciais**

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	537	34,9%
2º	Telefonia Fixa ( Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação )	458	29,7%
3º	Transporte ( Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc)	241	15,6%
4º	Água / Esgoto	167	10,8%
5º	Energia Elétrica	117	7,6%
6º	Transporte ( Passageiros, Cargas )	11	0,7%
7º	Serviços Postais	6	0,4%
8º	Gás Encanado	2	0,1%
9º	Funerária	1	0,1%

**Serviços Privados**

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	TV Por Assinatura ( Cabo, Satélite, Etc. )	317	39,0%
2º	Escola ( Pré, 1º, 2º Graus e Superior )	109	13,4%
3º	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	55	6,8%
4º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	47	5,8%
5º	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	37	4,6%
6º	Cursos Livres Outros	33	4,1%
7º	Serviços Telefônicos Especiais ( Disque 900 / Erótico, Etc. )	29	3,6%
8º	Assistência Técnica	23	2,8%
9º	Automóvel - Locação / Assistência Automobilística ( Clube do Automóvel, Etc. ) / Auto Escola	20	2,5%
10º	Seguro	14	1,7%

**Saúde**

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Plano de saúde regulamentado	86	56,2%
2º	Plano Odontológico	21	13,7%
3º	Óticas ( Lentes / Óculos )	15	9,8%

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

4º	Convênio de Assistência Médica / Odontológica	13	8,5%
5º	Plano de saúde NÃO regulamentado	5	3,3%
6º	Associações / Cooperativas / Sociedades Filantrópicas	2	1,3%
7º	Aparelho Corretivo ( Ortopédico / Auditivo / Prótese / Acessório )	2	1,3%
8º	Farmácia / Drogeria	2	1,3%
9º	Aparelhos de ginástica	1	0,7%
10º	Profissional Liberal - Dentista	1	0,7%

**Habitação**

Posição	Habitação	Quantidade	%
1º	Incorporação ( Construtoras e Incorporadoras )	164	64,1%
2º	Loteamento	44	17,2%
3º	Locação	22	8,6%
4º	Condomínio	21	8,2%
5º	Seguro	5	2,0%

**Alimentos**

Posição	Alimentos	Quantidade	%
1º	Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light)	2	15,4%
2º	Refrigerantes (normal, dietético e light)	2	15,4%
3º	Grãos, cereais (feijão, grão de bico, arroz, farelo de trigo, sucrilho, aveia, granola, creme de arroz)	2	15,4%
4º	Embalagem	1	7,7%
5º	Bebidas Alcoólicas	1	7,7%
6º	Bolacha, biscoitos e petiscos	1	7,7%
7º	Paes e bolos industrializados (pão de forma, bisnagas, bolos tipo Pullmam)	1	7,7%
8º	Carnes e Derivados (Hambúrguer congelado cru, peitos de frango temperados congelados, embutidos: salame, mortadela, salsicha, etc.)	1	7,7%
9º	Açúcar / Mel	1	7,7%
10º	Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons)	1	7,7%

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

- Ranking**

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	TELEMAR NORTE LESTE S/A	393
2º	OI MOVEL S/A	335
3º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	223
4º	SKY BRASIL SERV LTDA	199
5º	CLARO S/A	163
6º	CAGECE	158
7º	BANCO ITAUCARD S.A.	125
8º	TIM CELULAR S.A.	121
9º	COELCE	120
10º	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES	110
11º	BANCO DO BRASIL S.A	102
12º	TAM LINHAS AEREAS S/A.	101
13º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	83
14º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	72
15º	BANCO BRADESCARD IBI	70
16º	RABELO	67
17º	CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	62
18º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	61
19º	FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	59
20º	VIVO S.A	58

- Empresas que menos resolvem**

Posição	Fornecedor	Quantidade	Resolutividade
1º	SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	83	65,1%
2º	FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO	59	78,0%
3º	COELCE	120	78,3%
4º	BANCO ITAUCARD S.A.	125	78,4%
5º	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	223	80,3%
6º	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	61	82,0%
7º	TAM LINHAS AEREAS S/A.	101	83,2%
8º	MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	72	83,3%



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

<b>9º</b>	RABELO	67	85,1%
<b>10º</b>	AVISTA S/A ADMINISTRADORA DE CARTOES	110	85,5%
<b>11º</b>	SKY BRASIL SERV LTDA	199	85,9%
<b>12º</b>	CAGECE	158	88,0%
<b>13º</b>	CLARO S/A	163	89,6%
<b>14º</b>	BANCO DO BRASIL S.A	102	90,2%
<b>15º</b>	BANCO BRADESCARD IBI	70	91,4%
<b>16º</b>	VIVO S.A	58	93,1%
<b>17º</b>	OI MOVEL S/A	335	93,1%
<b>18º</b>	TIM CELULAR S.A.	121	94,2%
<b>19º</b>	REFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	62	95,2%
<b>20º</b>	TELEMAR NORTE LESTE S/A	393	98,0%