



PREVENÇÃO DE
FRAUDES E GOLPES
NAS RELAÇÕES
DE CONSUMO

Resultado

Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2023



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



O QUE É?

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um procedimento muito importante para o fluxo do atendimento. É nele em que se classifica se houve fundamentação e se a reclamação irá prosseguir para o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, conforme art. 44 da lei 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor - CDC, que estabelece: “os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.”





A elaboração e publicação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um dever legal. A inclusão de fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas consiste em ato administrativo cujo objetivo precípua é informar periodicamente à sociedade, sobretudo aos consumidores, qual a situação dos fornecedores nos órgãos de defesa do consumidor, bem como a postura deles perante as reclamações formuladas junto aos órgãos de defesa do consumidor. Conclui-se, pois, que o caráter do Cadastro de Reclamações Fundamentadas não é sancionatório, e sim educativo e preventivo.

Configura como “Fundamentada” a Reclamação que:

- demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor),
- existência de relação de consumo e
- suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança.

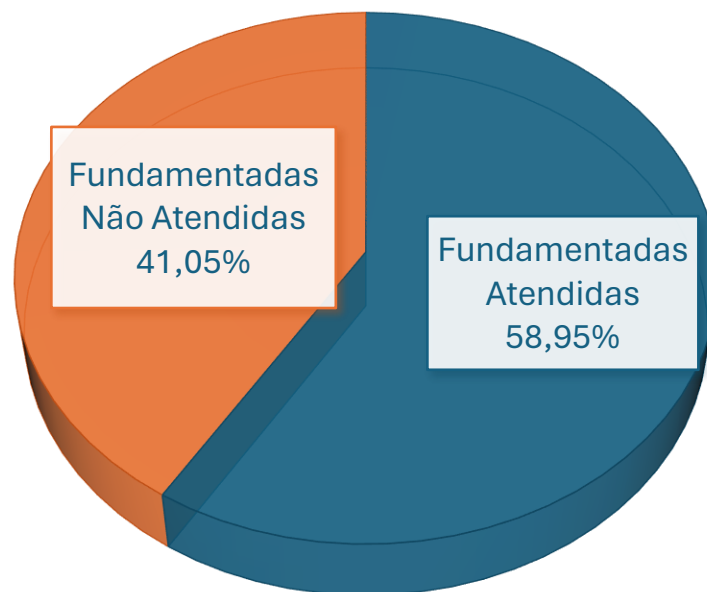
Quando a Classificação da Decisão de Cadastro é “Reclamação Concluída” ou “Não Fundamentada/Encerrada”, temos um exemplo de Reclamação que não entra no fluxo acima (Fundamentada), pois ela simplesmente é Finalizada.

Por fim, é importante frisar que esse cadastro consta apenas as reclamações feitas na sede do DECON localizada em Fortaleza, não incluindo as reclamações realizadas nas unidades descentralizadas (DECON Maracanaú, Sobral e Juazeiro do Norte) e Procons municipais.

*Informações retiradas da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)



TOTAL E RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES NO ANO DE 2023



Classificação	Quantidade	Percentual
Fundamentadas Não Atendidas	2068	41,05%
Fundamentadas Atendidas	2969	58,95%
Total	5037	100%



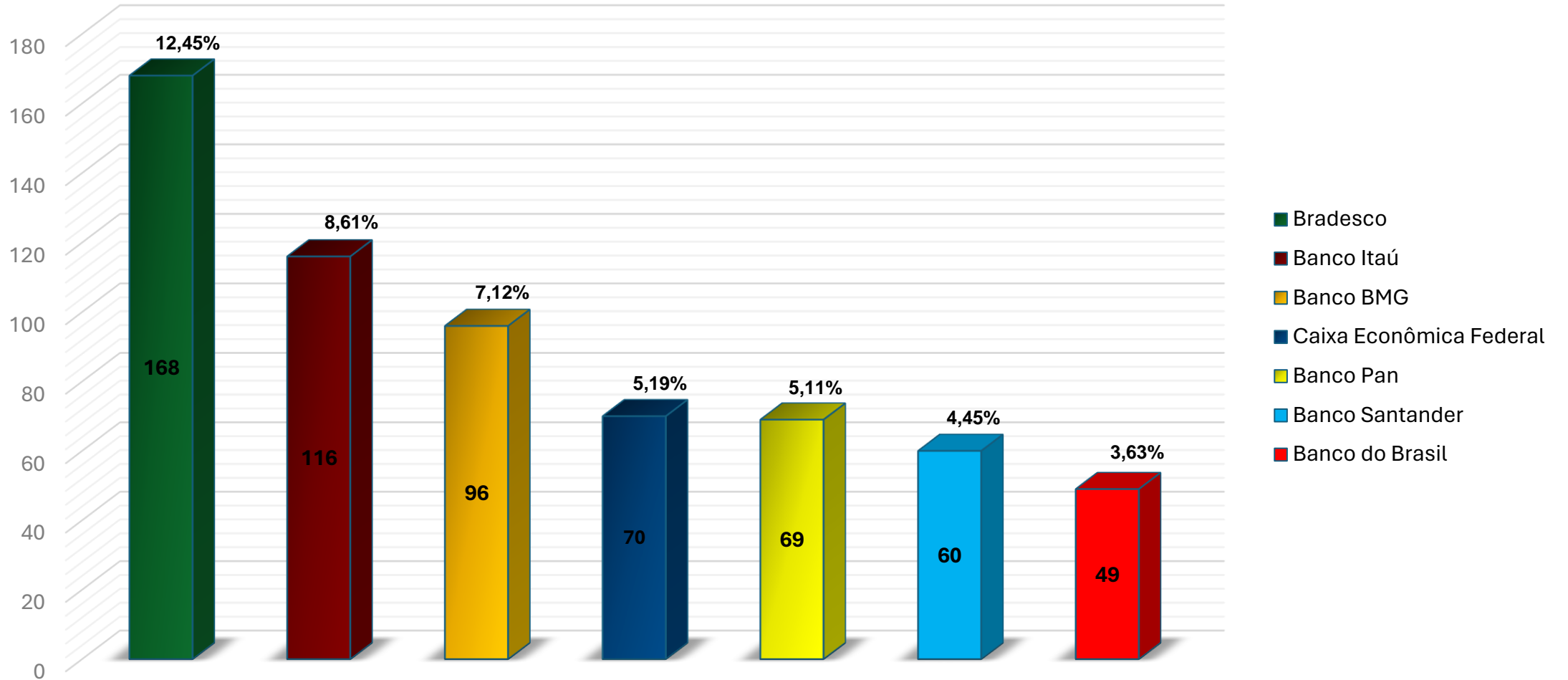
EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR SERVIÇOS FINANCEIROS

Empresas	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Bradesco	168	12,45%	1 ^a
Banco Itaú	116	8,61%	2 ^a
Banco BMG	96	7,12%	3 ^a
Caixa Econômica Federal	70	5,19%	4 ^a
Banco Pan	69	5,11%	5 ^a
Banco Santander	60	4,45%	6 ^a
Banco do Brasil	49	3,63%	7 ^a
Outros	721	53,44%	-





RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR SERVIÇOS FINANCEIROS



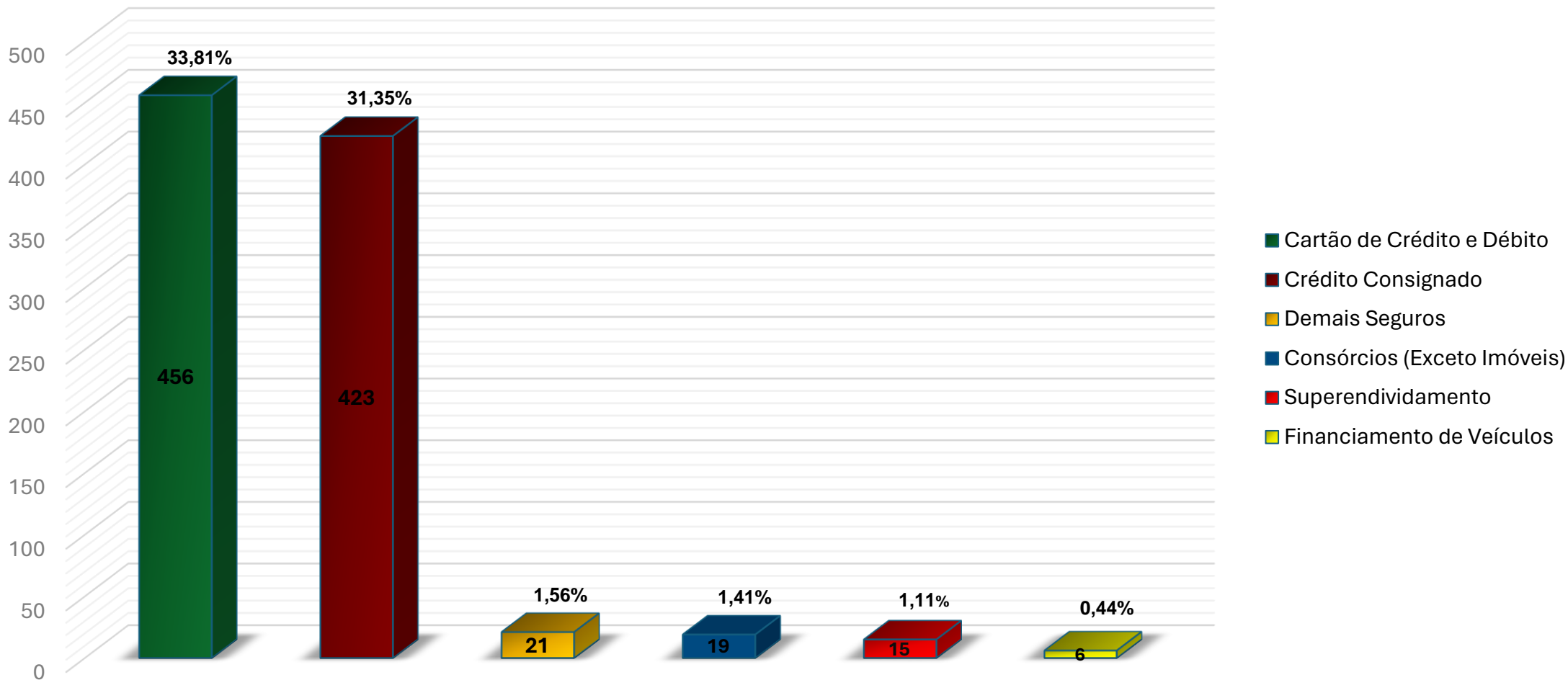


ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR SERVIÇOS FINANCEIROS

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Cartão de Crédito e Débito	456	33,81%	1 ^a
Crédito Consignado	423	31,35%	2 ^a
Demais Seguros	21	1,56%	3 ^a
Consórcios (Exceto Imóveis)	19	1,41%	4 ^a
Superendividamento	15	1,11%	5 ^a
Financiamento de Veículos	6	0,44%	6 ^a
Outros	409	30,32%	-



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SERVIÇOS FINANCEIROS

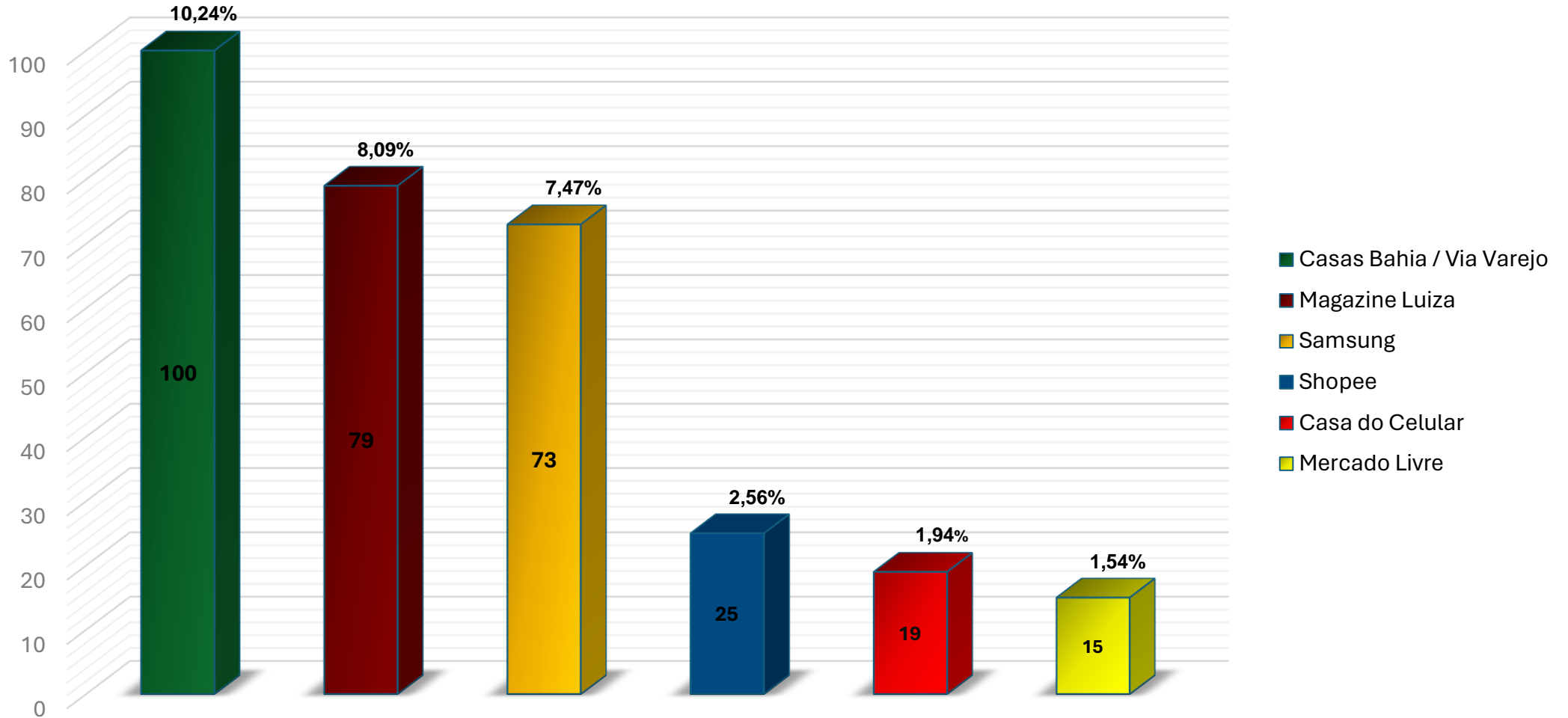


EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR PRODUTOS

Empresas	Números Absolutos	Percentual	Ranking
Casas Bahia / Via Varejo	100	10,24%	1 ^a
Magazine Luiza	79	8,09%	2 ^a
Samsung	73	7,47%	3 ^a
Shopee	25	2,56%	4 ^a
Casa do Celular	19	1,94%	5 ^a
Mercado Livre	15	1,54%	6 ^a
Outros	666	68,16%	-



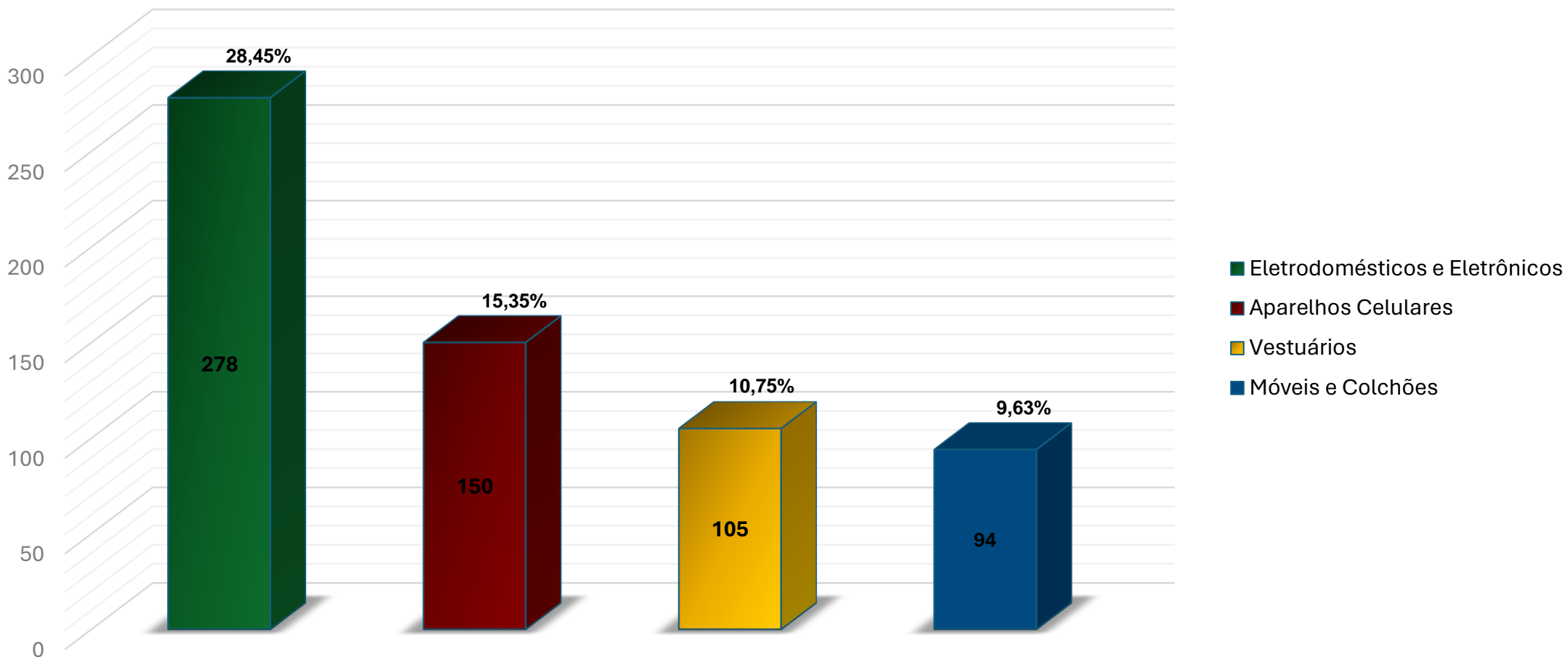
RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR PRODUTOS



ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR PRODUTOS

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Eletrodomésticos e Eletrônicos	278	28,45%	1 ^a
Aparelhos Celulares	150	15,35%	2 ^a
Vestuários	105	10,75%	3 ^a
Móveis e Colchões	94	9,63%	4 ^a
Outros	350	35,82%	-

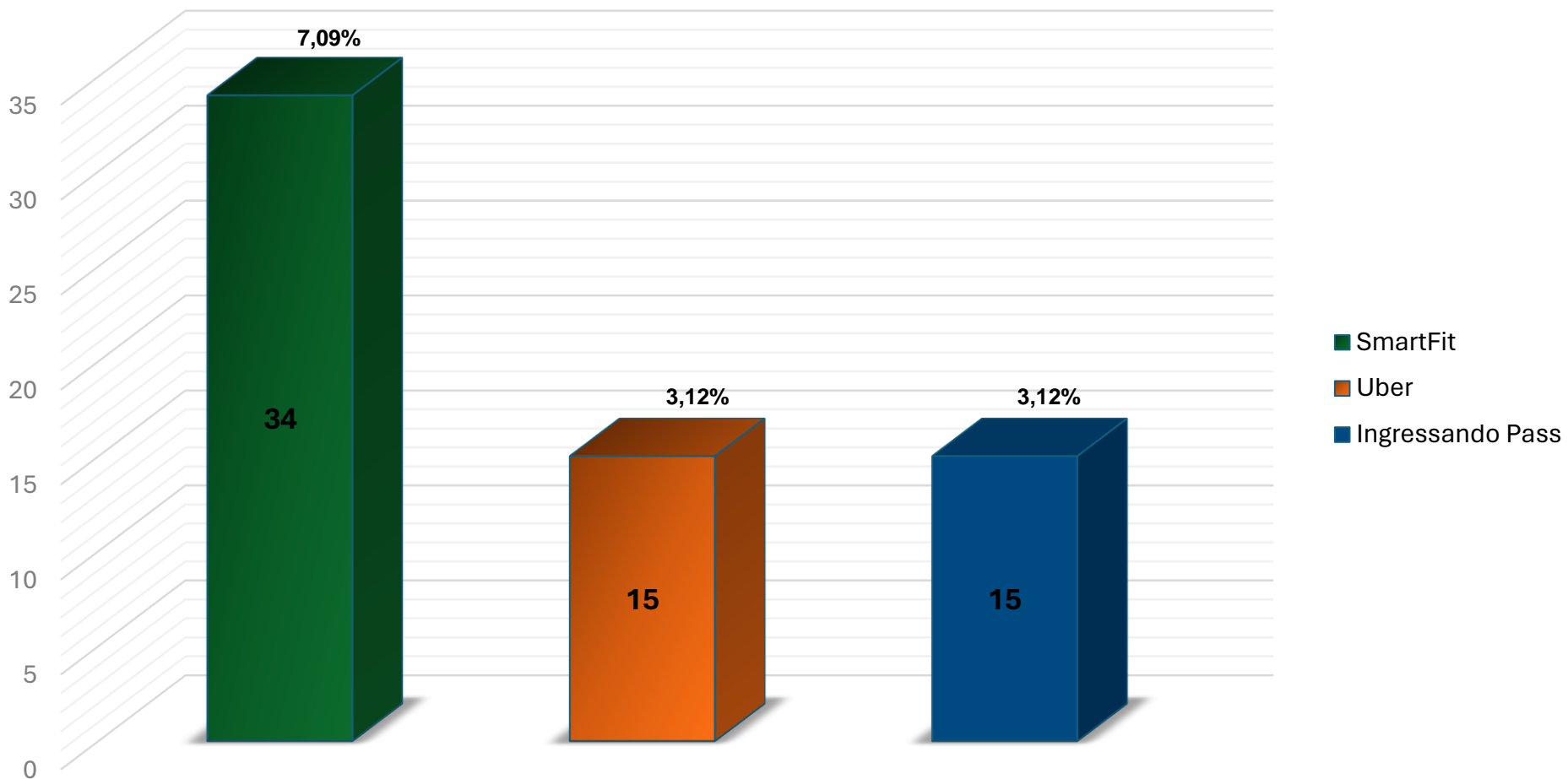
RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS PRODUTOS



EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE MAIS SERVIÇOS

Empresas	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
SmartFit	34	7,09%	1 ^a
Uber	15	3,12%	2 ^a
Ingressando Pass	15	3,12%	3 ^a
Outros	431	89,79%	-

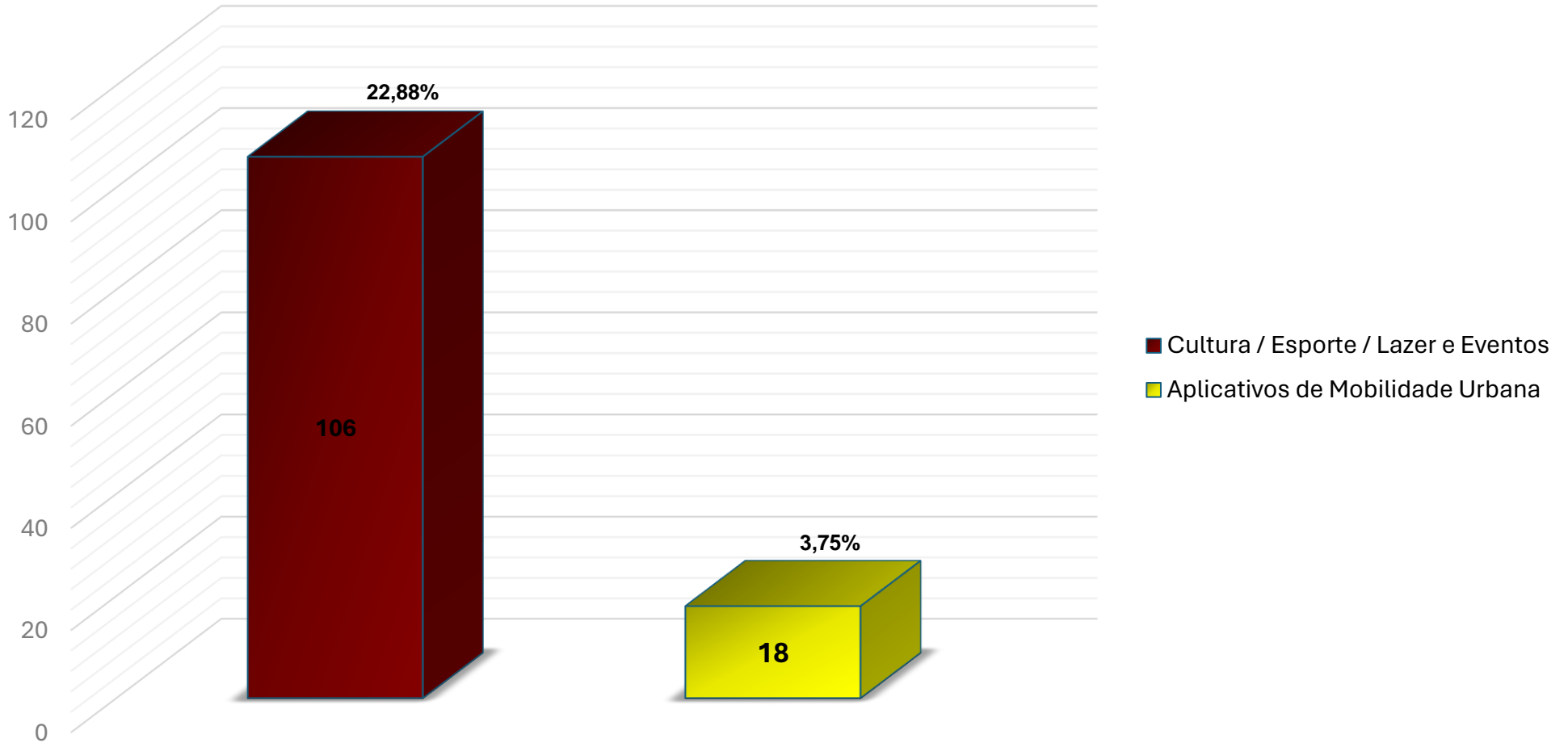
RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR DE MAIS SERVIÇOS



ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DEMAIS SERVIÇOS

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Cultura / Esporte / Lazer e Eventos	106	22,08%	1 ^a
Aplicativos de Mobilidade Urbana	18	3,75%	2 ^a
Outros	356	74,17%	-

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS DEMAIS SERVIÇOS



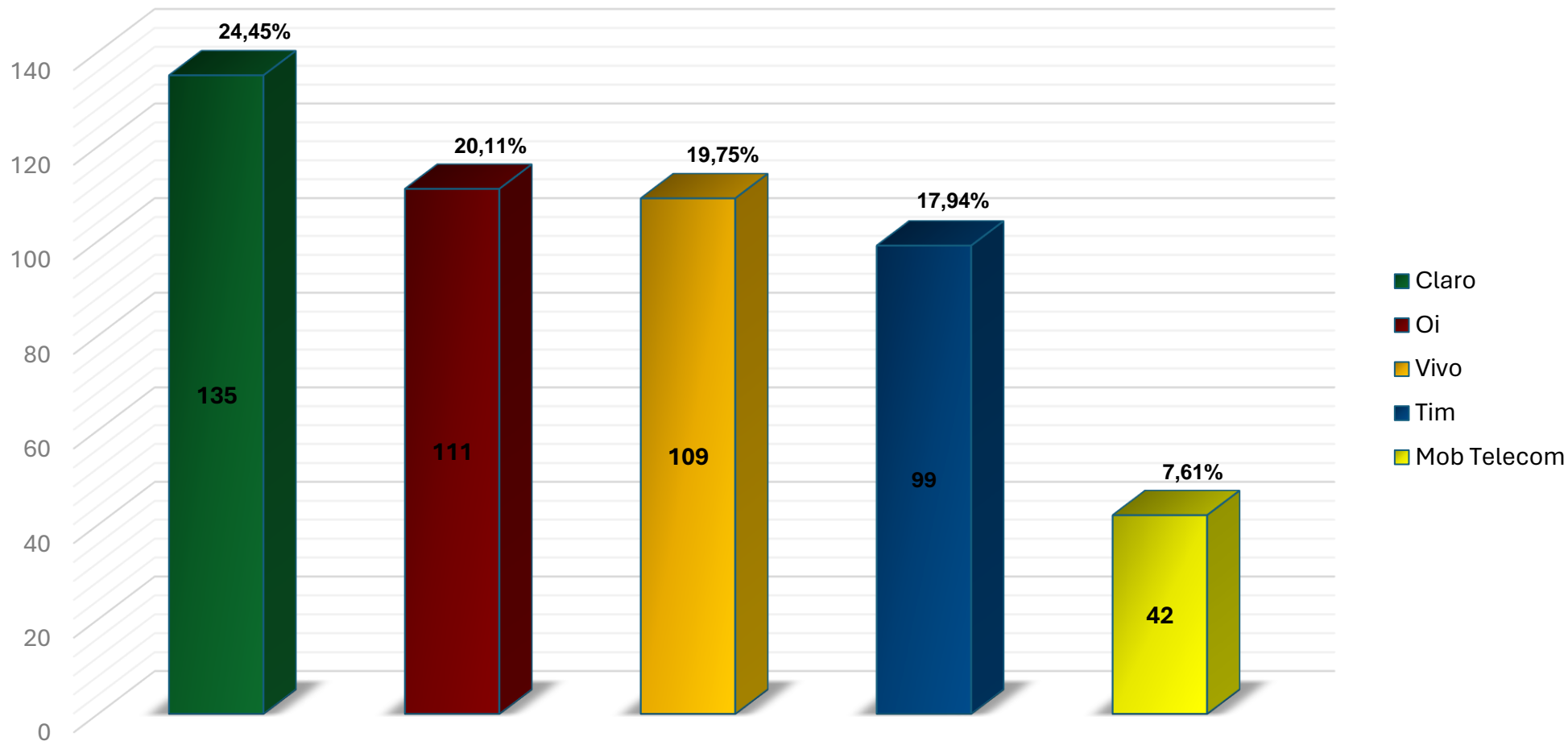


EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES

Empresas	Números Absolutos	Percentual	Ranking
Claro	135	24,45%	1 ^a
Oi	111	20,11%	2 ^a
Vivo	109	19,75%	3 ^a
Tim	99	17,94%	4 ^a
Mob Telecom	42	7,61%	5 ^a
Outros	56	10,14%	-



RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES

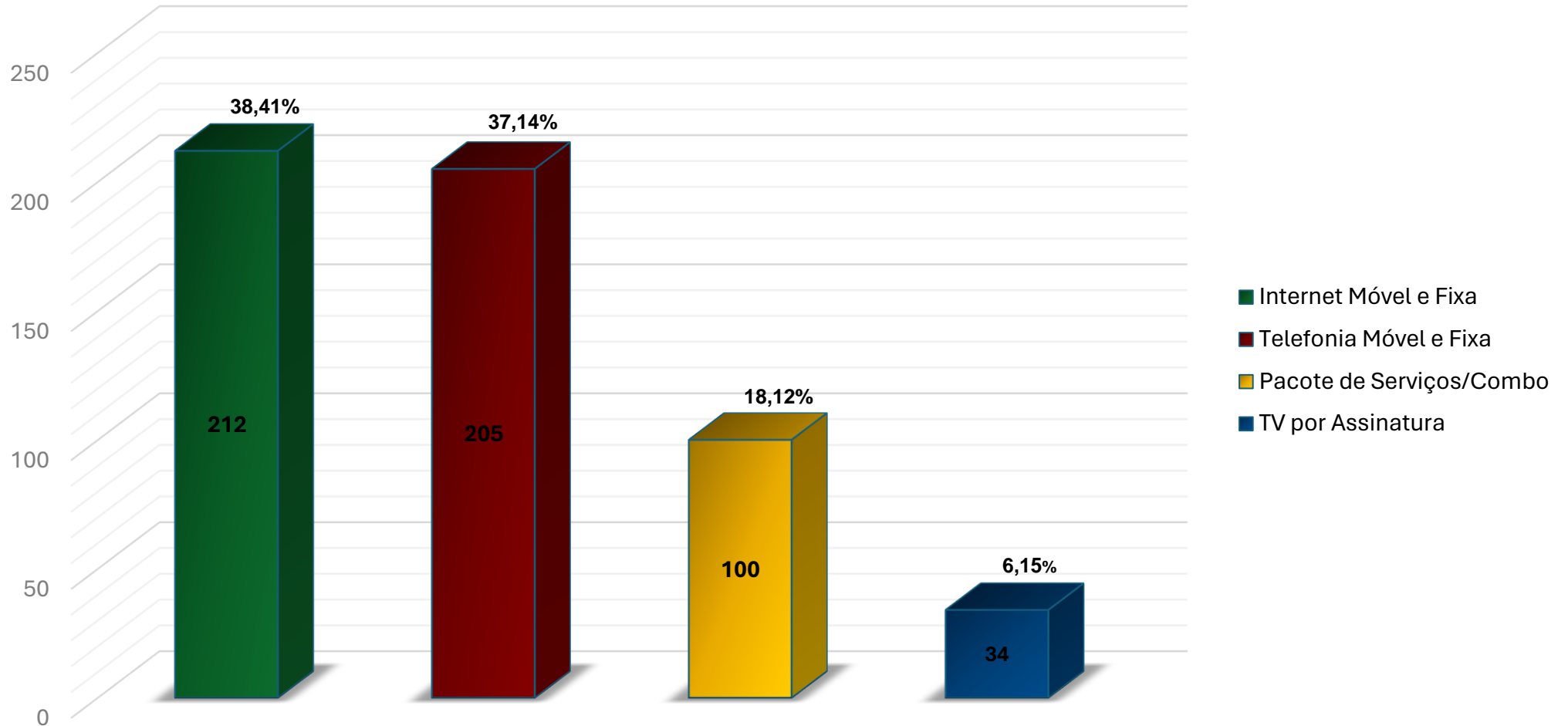


ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Internet Móvel e Fixa	212	38,41%	1 ^a
Telefonia Móvel e Fixa	205	37,14%	2 ^a
Pacote de Serviços/Combo	100	18,12%	3 ^a
TV por Assinatura	34	6,15%	4 ^a
Outros	1	0,18%	-



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS TELECOMUNICAÇÕES





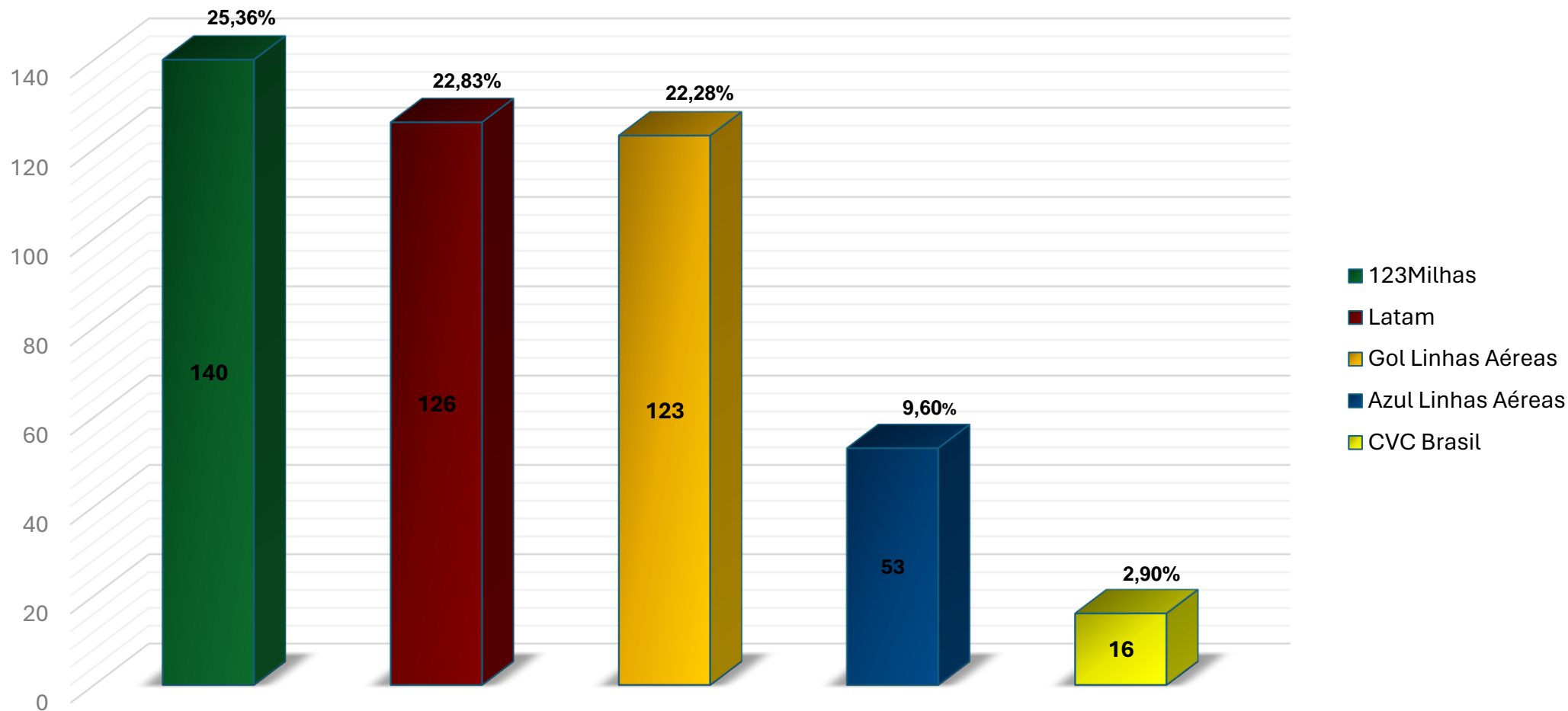
EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM

Empresas	Números Absolutos	Percentual	Ranking
123Milhas	140	25,36%	1 ^a
Latam	126	22,83%	2 ^a
Gol Linhas Aéreas	123	22,28%	3 ^a
Azul Linhas Aéreas	53	9,60%	4 ^a
CVC Brasil	16	2,90%	5 ^a
Outros	94	17,03%	-





RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM





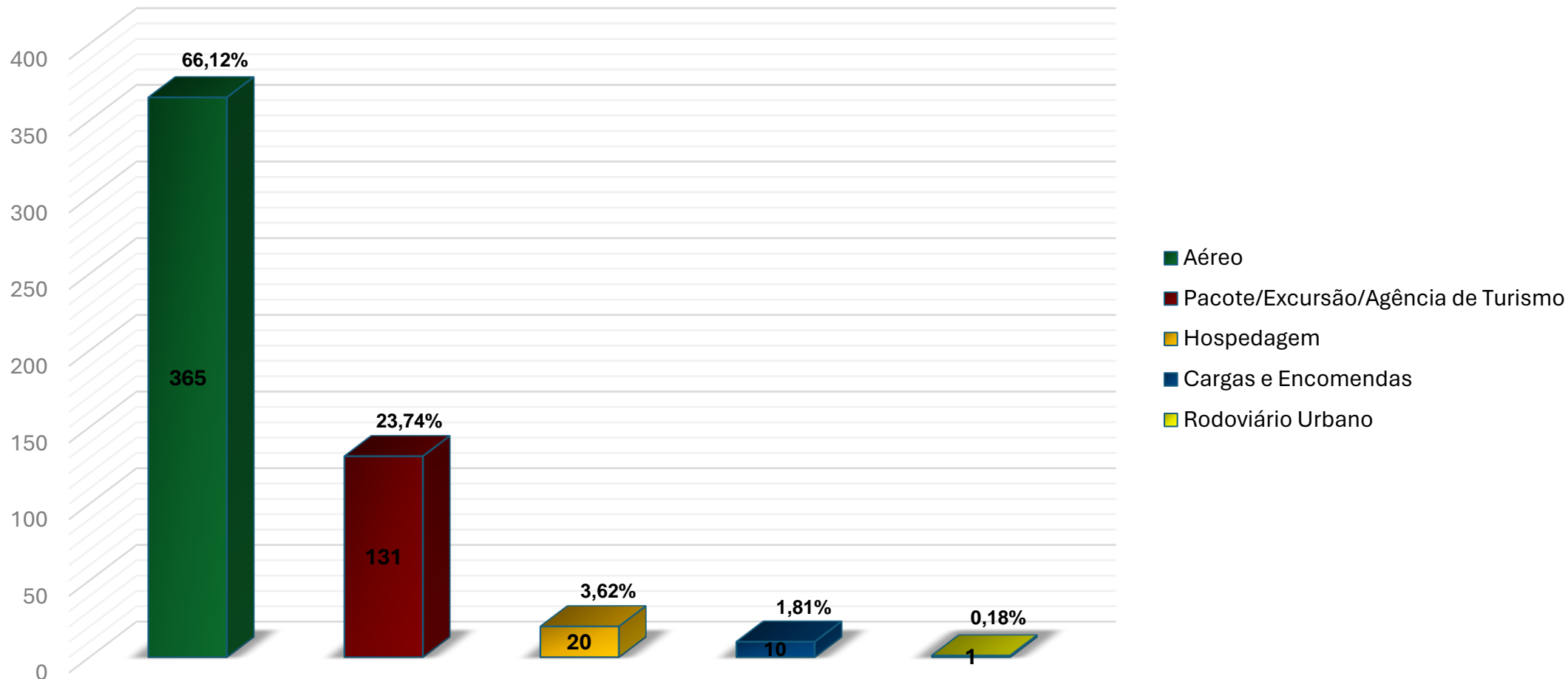
ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Aéreo	365	66,12%	1 ^a
Pacote/Excursão/Agência de Turismo	131	23,74%	2 ^a
Hospedagem	20	3,62%	3 ^a
Cargas e Encomendas	10	1,81%	4 ^a
Rodoviário Urbano	1	0,18%	5 ^a
Outros	25	4,53%	-





RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM

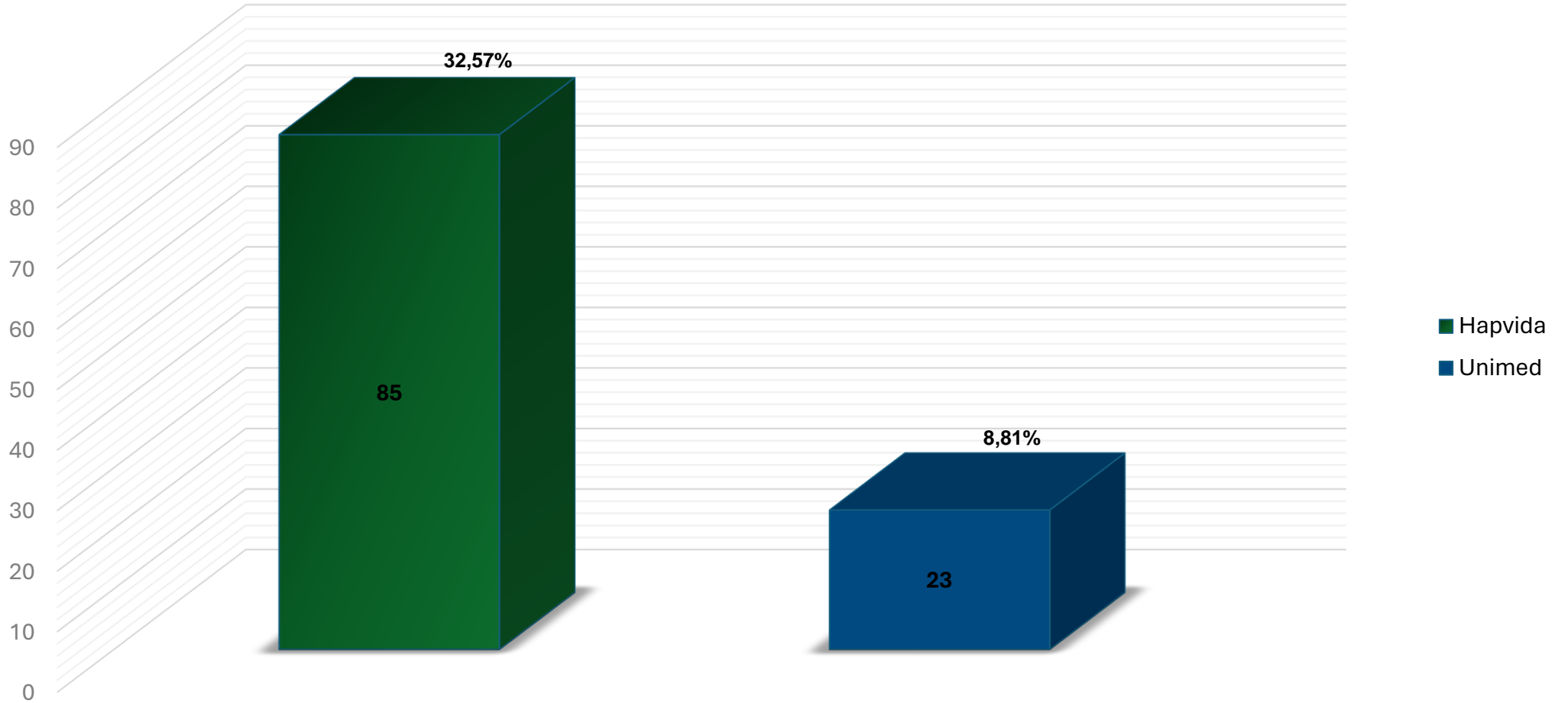


EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR SAÚDE

Empresas	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Hapvida	85	32,57%	1 ^a
Unimed	23	8,81%	2 ^a
Outros	153	58,62%	-



RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR SAÚDE





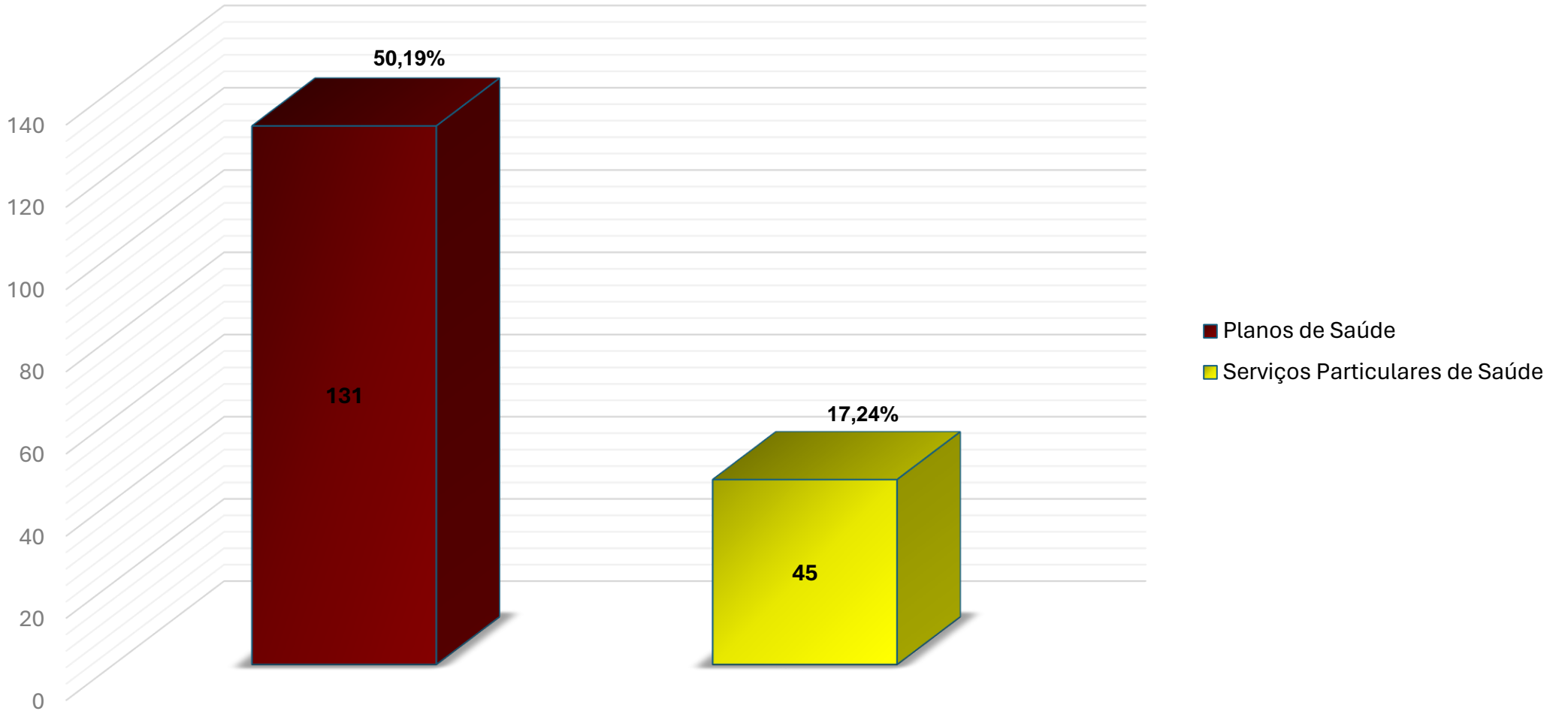
ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR SAÚDE

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Planos de Saúde	131	50,19%	1 ^a
Serviços Particulares de Saúde	45	17,24%	2 ^a
Outros	85	32,57%	-





RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SAÚDE

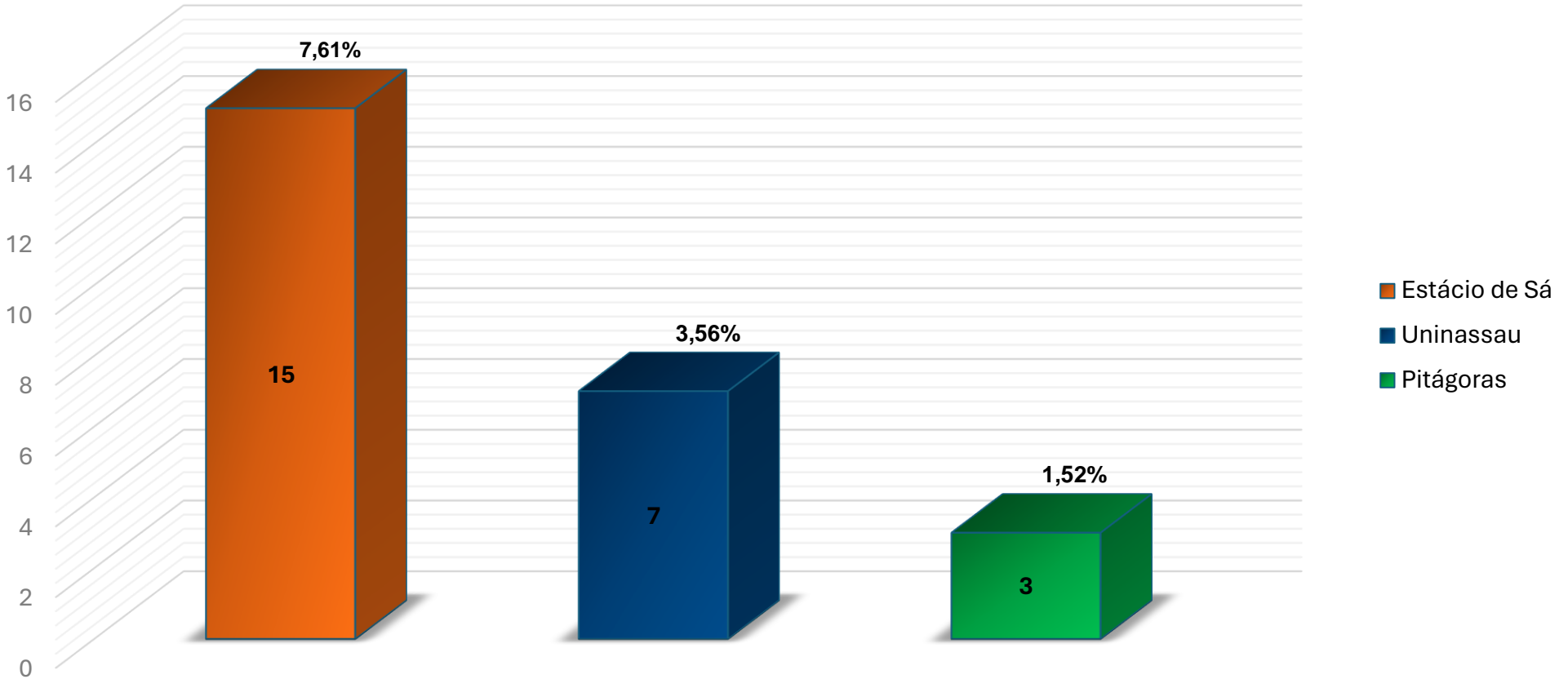


EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR EDUCAÇÃO

Empresas	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Estácio de Sá	15	7,61%	1 ^a
Uninassau	7	3,56%	2 ^a
Pitágoras	3	1,52%	3 ^a
Outros	182	92,39%	-



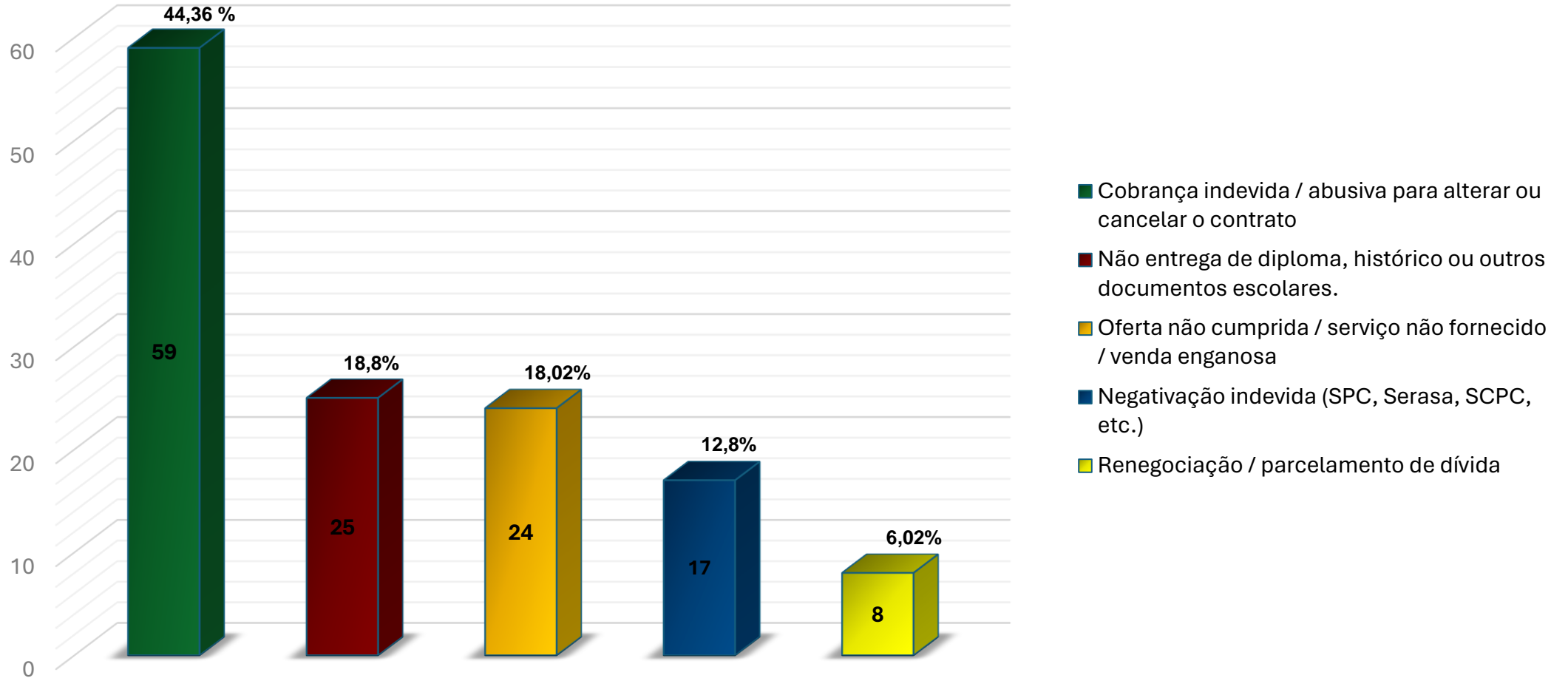
RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR EDUCAÇÃO



ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR EDUCAÇÃO

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	59	44,36%	1 ^a
Não entrega de diploma, histórico ou outros documentos escolares.	25	18,8%	2 ^a
Oferta não cumprida / serviço não fornecido / venda enganosa	24	18,02%	3 ^a
Negativação indevida (SPC, Serasa, SCPC, etc.)	17	12,8%	4 ^a
Renegociação / parcelamento de dívida	8	6,02%	5 ^a

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EDUCAÇÃO



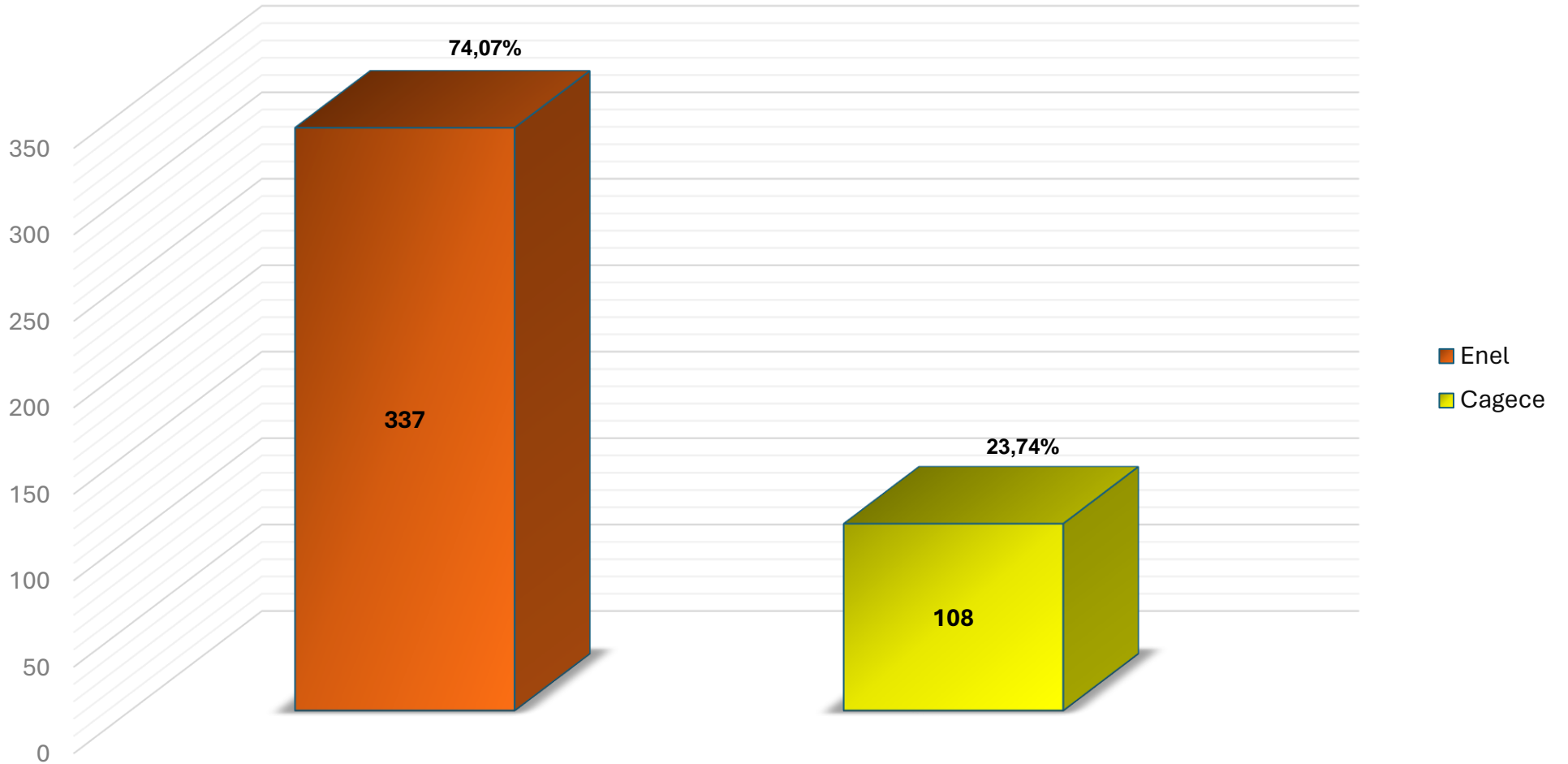


EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

Empresas	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Enel	337	74,07%	1 ^a
Cagece	108	23,74%	2 ^a
Outros	10	2,19%	-



RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR DE SERVIÇOS ESSENCIAIS



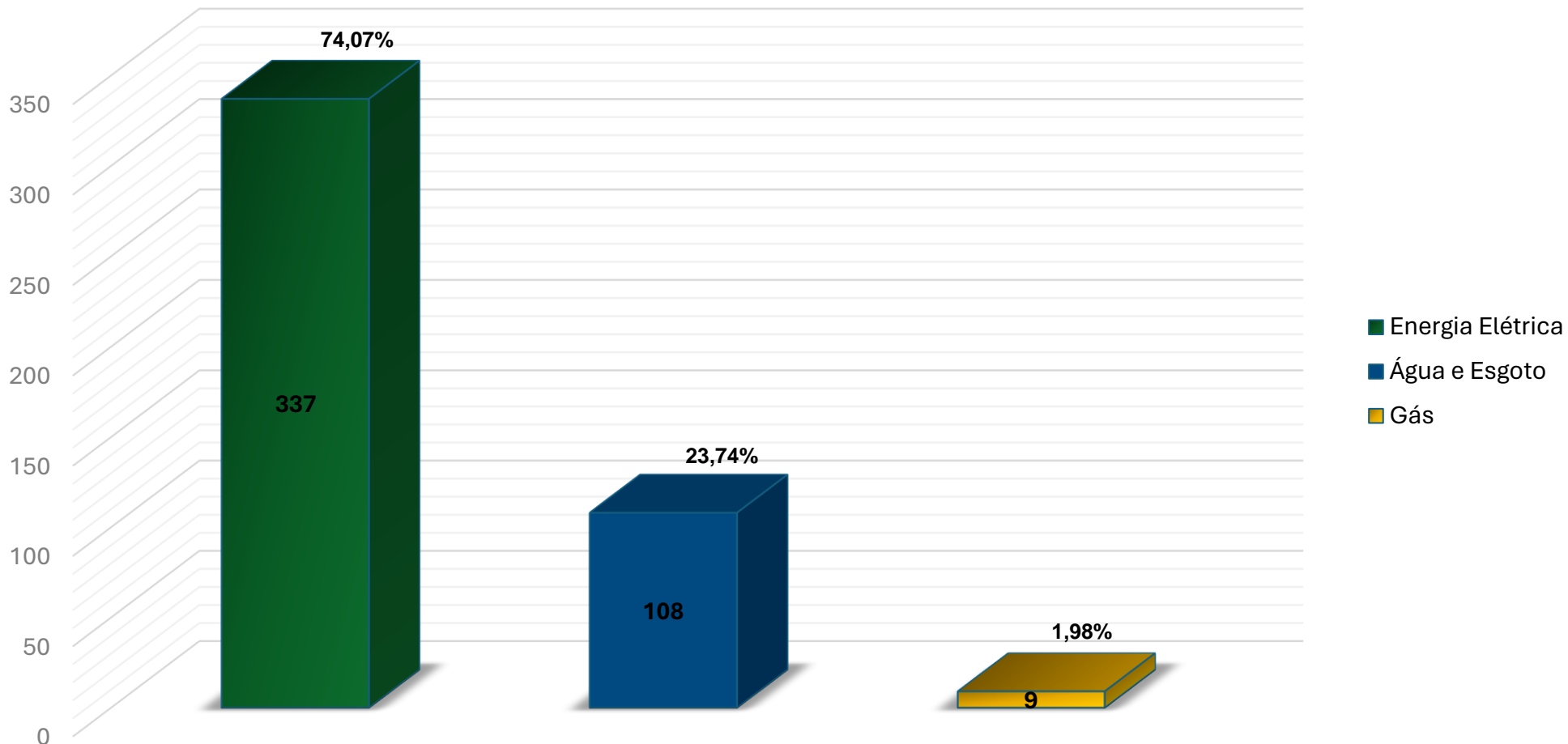


ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Energia Elétrica	337	74,07%	1 ^a
Água e Esgoto	108	23,74%	2 ^a
Gás	9	1,98%	3 ^a
Outros	1	0,21%	-



RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE SERVIÇOS ESSENCIAIS





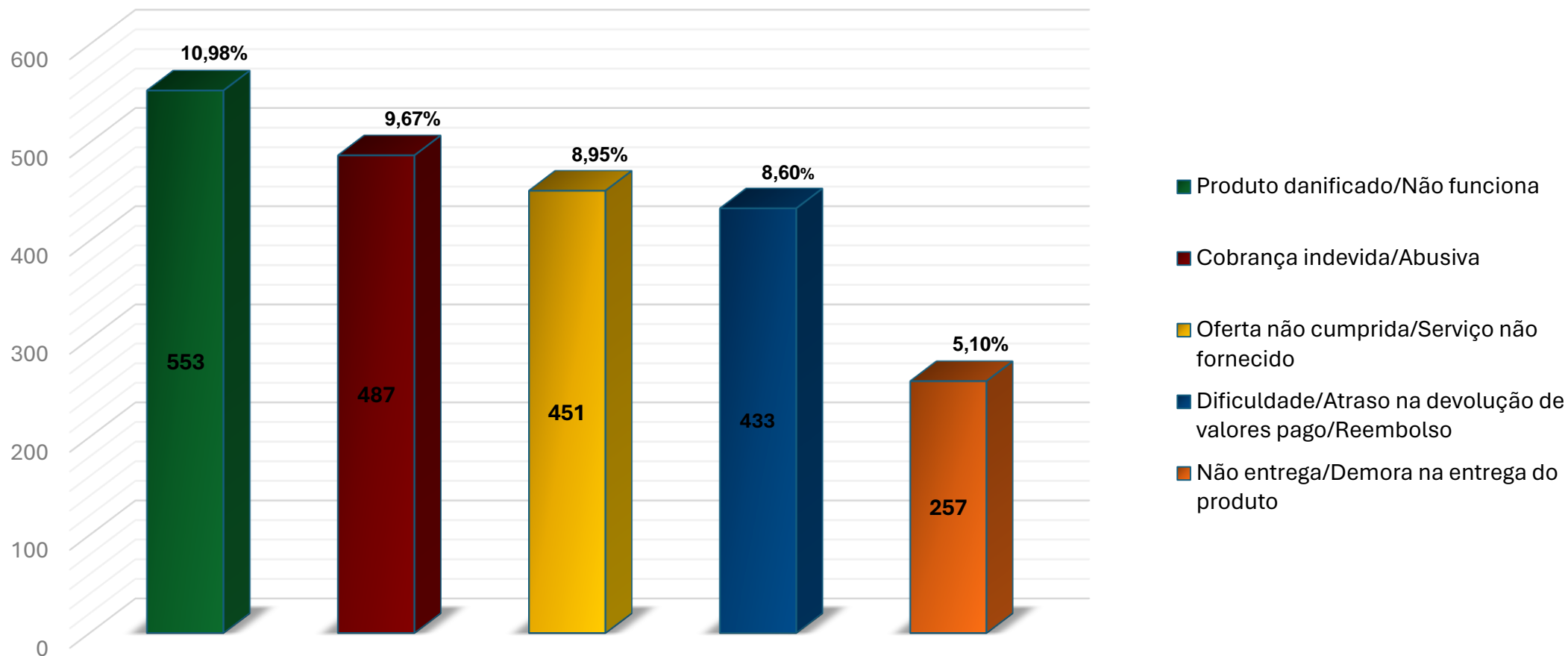
PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

Assuntos	Números Absolutos	Percentual %	Ranking
Produto danificado/Não funciona	553	10,98%	1 ^a
Cobrança indevida/Abusiva	487	9,67%	2 ^a
Oferta não cumprida/Serviço não fornecido	451	8,95%	3 ^a
Dificuldade/Atraso na devolução de valores pago/Reembolso	433	8,60%	4 ^a
Não entrega/Demora na entrega do produto	257	5,10%	5 ^a





RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS



NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

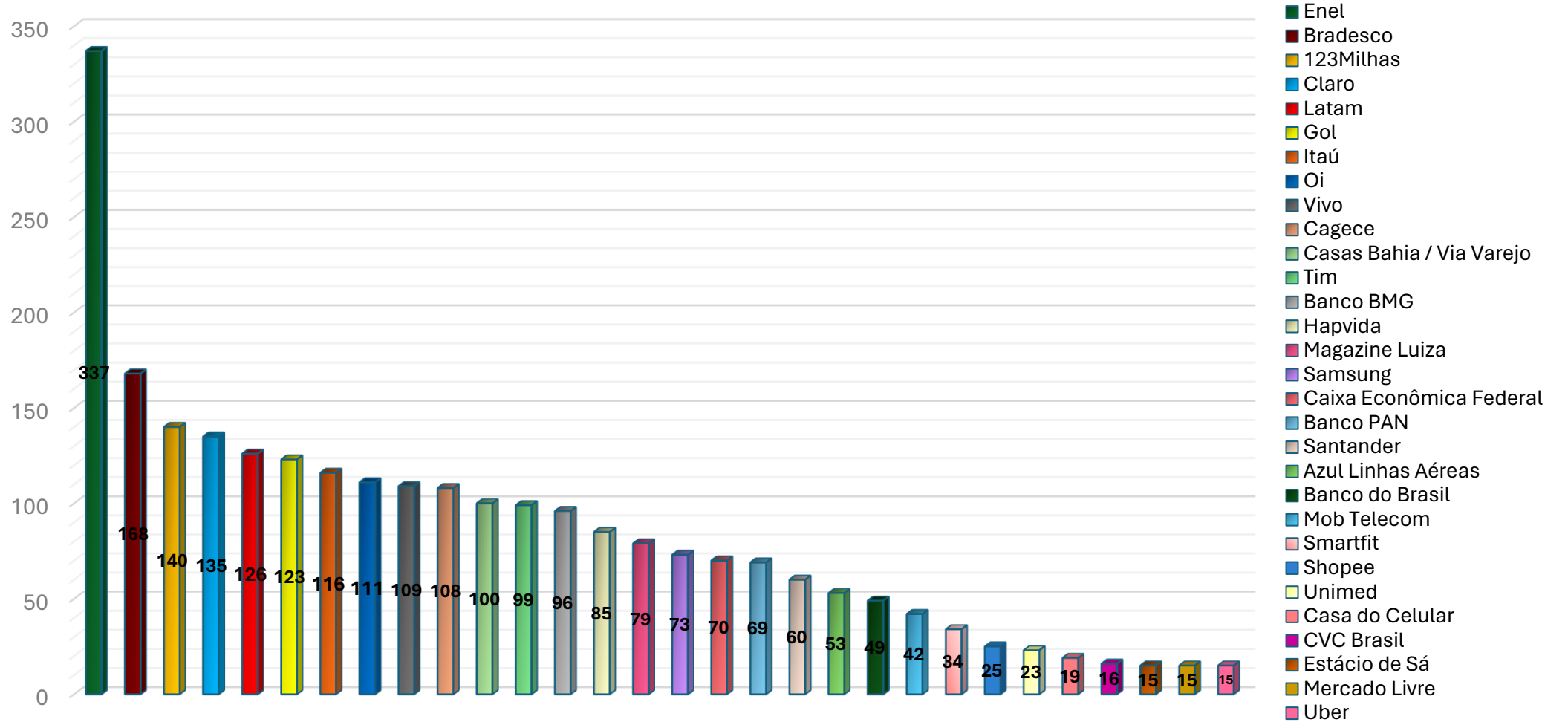
Ranking	Empresas	Nº de Reclamações
1ª	Enel	337
2ª	Bradesco	168
3ª	123Milhas	140
4ª	Claro	135
5ª	Latam	126
6ª	Gol	123
7ª	Itaú	116
8ª	Oi	111
9ª	Vivo	109
10ª	Cagece	108
11ª	Casas Bahia / Via Varejo	100
12ª	Tim	99
13ª	Banco BMG	96
14ª	Hapvida	85
15ª	Magazine Luiza	79

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

Ranking	Empresas	Nº de Reclamações
16 ^a	Samsung	73
17 ^a	Caixa Econômica Federal	70
18 ^a	Banco PAN	69
19 ^a	Santander	60
20 ^a	Azul Linhas Aéreas	53
21 ^a	Banco do Brasil	49
22 ^a	Mob Telecom	42
23 ^a	Smartfit	34
24 ^a	Shopee	25
25 ^a	Unimed	23
26 ^a	Casa do Celular	19
27 ^a	CVC Brasil	16
28 ^a	Estácio de Sá	15
29 ^a	Mercado Livre	15
30 ^a	Uber	15



RANKING DAS EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES



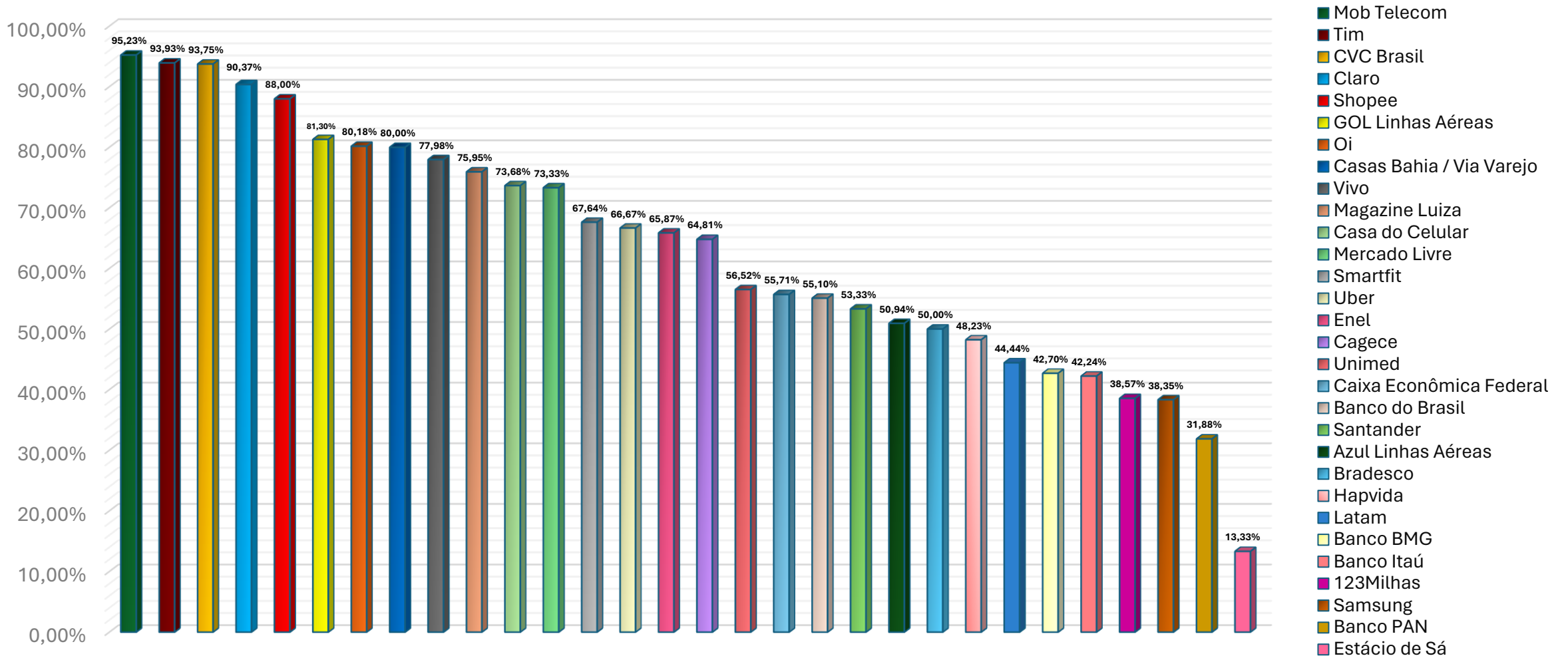
RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS POR EMPRESA

Ranking	Empresas	Percentual de Fundamentadas Atendidas %
1 ^a	Mob Telecom	95,23%
2 ^a	Tim	93,93%
3 ^a	CVC Brasil	93,75%
4 ^a	Claro	90,37%
5 ^a	Shopee	88,00%
6 ^a	GOL Linhas Aéreas	81,30%
7 ^a	Oi	80,18%
8 ^a	Casas Bahia / Via Varejo	80,00%
9 ^a	Vivo	77,98%
10 ^a	Magazine Luiza	75,95%
11 ^a	Casa do Celular	73,68%
12 ^a	Mercado Livre	73,33%
13 ^a	Smartfit	67,64%
14 ^a	Uber	66,67%
15 ^a	Enel	65,87%

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS POR EMPRESA

Ranking	Empresas	Percentual de Fundamentadas Atendidas %
16 ^a	Cagece	64,81%
17 ^a	Unimed	56,52%
18 ^a	Caixa Econômica Federal	55,71%
19 ^a	Banco do Brasil	55,10%
20 ^a	Santander	53,33%
21 ^a	Azul Linhas Aéreas	50,94%
22 ^a	Bradesco	50,00%
23 ^a	Hapvida	48,23%
24 ^a	Latam	44,44%
25 ^a	Banco BMG	42,70%
26 ^a	Banco Itaú	42,24%
27 ^a	123Milhas	38,57%
28 ^a	Samsung	38,35%
29 ^a	Banco PAN	31,88%
30 ^a	Estácio de Sá	13,33%

RANKING DAS EMPRESAS DE ACORDO COM AS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS



RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS POR EMPRESA

Ranking	Empresas	Percentual de Fundamentadas Atendidas %
1 ^a	Estácio de Sá	86,67%
2 ^a	Banco PAN	68,12%
3 ^a	Samsung	61,65%
4 ^a	123Milhas	61,43%
5 ^a	Banco Itaú	57,76%
6 ^a	Banco BMG	57,30%
7 ^a	Latam	55,56%
8 ^a	Hapvida	51,77%
9 ^a	Bradesco	50,00%
10 ^a	Azul Linhas Aéreas	49,06%
11 ^a	Santander	46,67%
12 ^a	Banco do Brasil	44,90%
13 ^a	Caixa Econômica Federal	44,29%
14 ^a	Unimed	43,48%
15 ^a	Cagece	35,19%

RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS POR EMPRESA

Ranking	Empresas	Percentual de Fundamentadas Atendidas %
16 ^a	Enel	34,13%
17 ^a	Uber	33,33%
18 ^a	Smartfit	32,36%
19 ^a	Mercado Livre	26,67%
20 ^a	Casa do Celular	26,32%
21 ^a	Magazine Luiza	24,05%
22 ^a	Vivo	22,02%
23 ^a	Casas Bahias / Via Varejo	20,00%
24 ^a	Oi	19,82%
25 ^a	Gol Linhas Aéreas	18,70%
26 ^a	Shopee	12,00%
27 ^a	Claro	9,63%
28 ^a	CVC Brasil	6,25%
29 ^a	Tim	6,07%
30 ^a	Mob Telecom	4,77%



RANKING DAS EMPRESAS DE ACORDO COM AS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS NÃO ATENDIDAS

