



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Portaria 06 / 2015

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 01.01.2014 a 31.12.2014.

JOÃO GUALBERTO FEITOSA SOARES, PROMOTOR DE JUSTIÇA, SECRETÁRIO 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 Defesa do Consumidor, através de sua Secretaria Executiva, com



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001

Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

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 - 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

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. 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

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 01.01.2014 a 31.12.2014, 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: www.decon.ce.gov.br.

Esta portaria entrará em vigor na data de sua assinatura.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Fortaleza, 16 de março de 2015.

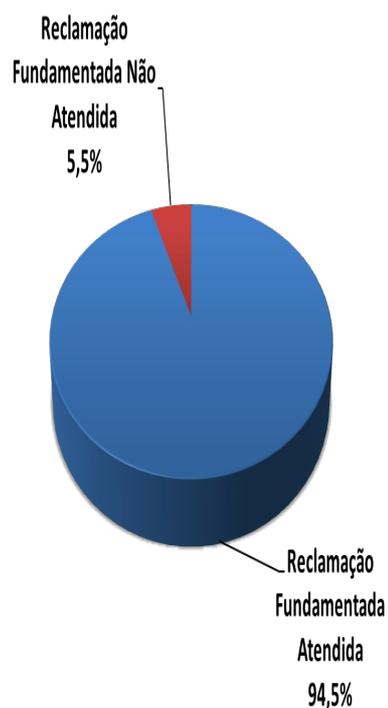
João Gualberto Feitosa Soares
Secretário Executivo,
em exercício



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

ANEXO I – Portaria nº 06 / 2015

1 - Resolutividade

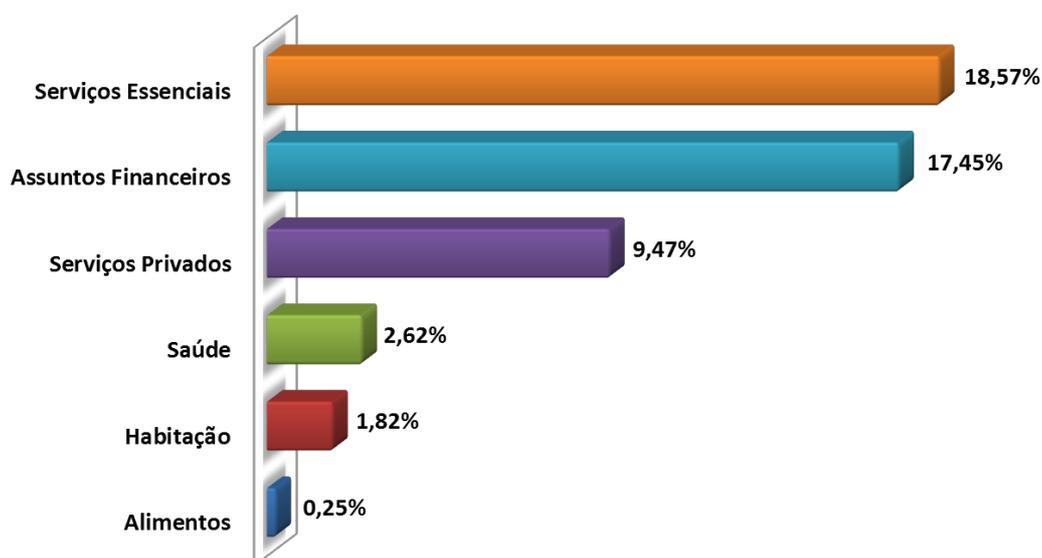


Atendidas	%	Não Atendidas	%	Total
4.213	94,5%	245	5,5%	4.458



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

2 - Área

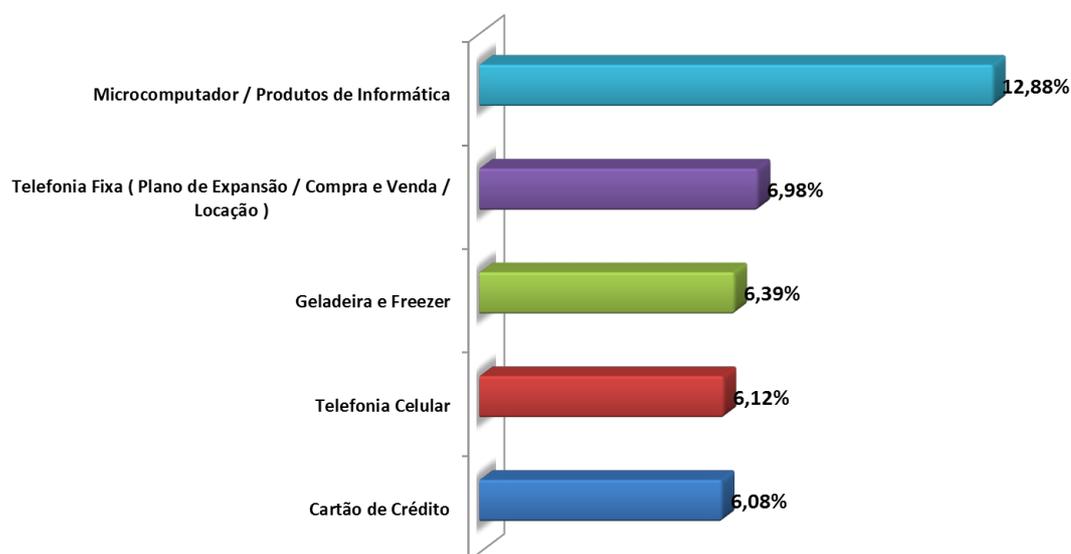


Área	Quantidade	%
Produtos	2.221	49,8%
Serviços Essenciais	828	18,6%
Assuntos Financeiros	778	17,5%
Serviços Privados	422	9,5%
Saúde	117	2,6%
Habitação	81	1,8%
Alimentos	11	0,2%
Total	4.458	100,0%



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

3 - Assunto



Posição	Assunto	Quantidade e	%
1º	Microcomputador / Produtos de Informática	574	12,88%
2º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	311	6,98%
3º	Geladeira e Freezer	285	6,39%
4º	Telefonia Celular	273	6,12%
5º	Cartão de Crédito	271	6,08%
6º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	270	6,06%
7º	Aparelho Celular	234	5,25%
8º	Banco comercial	230	5,16%
9º	Máquina de Lavar Roupas / Louça e Secadora	141	3,16%
10º	Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)	117	2,62%
	Demais Assuntos	1.752	39,30%



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Total **4.458** **100,00**
%

4 - Assunto por Área:

Produtos

Posição	Assunto	Quantidade e	%
1º	Microcomputador / Produtos de Informática	574	25,84%
2º	Geladeira e Freezer	285	12,83%
3º	Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	270	12,16%
4º	Aparelho Celular	234	10,54%
5º	Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora	141	6,35%
6º	Móveis Para Quarto	102	4,59%
7º	Fogão e Microondas	66	2,97%
8º	Móveis Para Cozinha	61	2,75%
9º	Aparelho de Som (Gravador, 3x1, CD)	51	2,30%
10º	Aquecedor / Ventilador / Ar Condicionado / Circulador de Ar	49	2,21%

Serviços Essenciais

Posição	Assunto	Quantidade	%
0			
1º	Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	311	37,56%
2º	Telefonia Celular	273	32,97%
3º	Transporte (Rodoviário, Passageiros, Cargas, Aéreo, Marítimo, etc.)	117	14,13%
4º	Água / Esgoto	68	8,21%
5º	Energia Elétrica	32	3,86%
6º	Transporte (Passageiros, Cargas)	18	2,17%
7º	Funerária	4	0,48%
8º	Cemitério	2	0,24%
9º	Serviços Postais	2	0,24%
10º	Telefonia Comunitária (PABX, DDR, Etc.)	1	0,12%

Assuntos Financeiros



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Posição	Assunto	Quantidade e	%
1º	Cartão de Crédito	271	34,83%
2º	Banco comercial	230	29,56%
3º	Financeira	81	10,41%
4º	Outros Contratos	69	8,87%
5º	Cartão de Loja	34	4,37%
6º	Consórcio de Motocicletas	16	2,06%
7º	Estabelecimento / Loja - Compra a Prazo	12	1,54%
8º	Seguro de Vida	12	1,54%
9º	Consórcio de Automóveis ou Automotores, Utilitários, Caminhonetes	10	1,29%
10º	Seguro de Automóvel	9	1,16%

Serviços Privados

Posição	Assunto	Quantidade e	%
1º	TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	112	26,54%
2º	Escola (Pré, 1º, 2º Graus e Superior)	81	19,19%
3º	Informática (Ex.:Provedor de Acesso a Internet)	53	12,56%
4º	Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	32	7,58%
5º	Curso de Informática	25	5,92%
6º	Cursos Livres Outros	22	5,21%
7º	Estabelecimento comercial (supermercado, loja, padaria, locadora, frutaria, etc.)	19	4,50%
8º	Estacionamento (Particular, Supermercado, Shopping, Etc.)	11	2,61%
9º	Seguro	9	2,13%
10º	Curso de Línguas	9	2,13%

Saúde

Posição	Assunto	Quantidade e	%
1º	Plano de saúde regulamentado	41	35,04%
2º	Plano Odontológico	36	30,77%
3º	Óticas (Lentes / Óculos)	13	11,11%
4º	Plano de saúde NÃO regulamentado	9	7,69%
5º	Profissional Liberal - Dentista	3	2,56%
6º	Outros Serviços (Laboratório de Análises Clínicas / Clínicas Que Realizam Exames / Remoção)	3	2,56%
7º	Profissional Liberal - Médico	2	1,71%



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001

Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

8º	Convênio de Assistência Médica / Odontológica	2	1,71%
9º	Internet	2	1,71%
10º	Produtos Correlatos (Preservativo / Gaze / Esparadrapo / Curativo Adesivo / Agulha / Seringa / Termômetro / Inalador / Cotonetes)	1	0,85%

Habitação

Posição	Habitação	Quantidade	%
1º	Incorporação (Construtoras e Incorporadoras)	42	51,85%
2º	Condomínio	17	20,99%
3º	Loteamento	16	19,75%
4º	Locação	5	6,17%
5º	Seguro	1	1,23%

Alimentos

Posição	Alimentos	Quantidade	%
1º	Restaurante / Fast Food (Refeições / Sanduíches Servidos Pelo Local)	2	18,18%
2º	Bolacha, biscoitos e petiscos	2	18,18%
3º	Massas	1	9,09%
4º	Chocolate (em pó, barra, tabletes, bombons)	1	9,09%
5º	Peixes e frutos do mar (congelados e embalados)	1	9,09%
6º	Conserva Animal (atum, sardinha, apresuntado, alite, feijoada, patê, etc.)	1	9,09%
7º	Supermercado (Paes e Outros Produtos Feitos na Panificadora do Supermercado, Verduras, Frutas e Legumes In Natura, Carnes Cruas e Peixes Frescos do Supermercado, Doces prontos (frutas em calda, cristalizadas, em geleias ou pastas, sorvetes, bala, suspiro, docinhos para festas enlatados, cristais de gengibre).	1	9,09%
8º	Leite e derivados (bebidas lácteas, iogurte, queijo, manteiga, creme de leite - normal, em pó e light)	1	9,09%
9º		1	9,09%

5 - Ranking

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	OI FIXO/CELULAR	461



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001

Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

2º	Rabelo	167
3º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	134
4º	Ricardo Eletro/ Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	94
5º	CLARO/EMBRATEL	93
6º	MAGAZINE LUIZA	85
7º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	84
8º	SAMSUNG	83
9º	BRADESCO	82
10º	IBYTE	71
11º	CAIXA	69
12º	CAGECE	66
13º	SKY	65
14º	MABE/GE/DAKO/BOSCH/CONTINENTAL	62
15º	SANTANDER	60
16º	Banco do Brasil	60
17º	TIM/INTELG	59
18º	TAM	53
19º	WALMART	48
20º	PAO DE ACUCAR	47

6 - Resolutividade

Posição	Fornecedor	Quantidade	Resolutividade
0			
1º	TAM	53	79,25%
2º	Ricardo Eletro/ Lojas Insinuante/ Eletro Shopping/ City Lar	94	93,62%
3º	BRADESCO	82	95,12%
4º	SKY	65	95,38%
5º	CAGECE	66	95,45%
6º	IBYTE	71	95,77%
7º	WALMART	48	95,83%
8º	TIM/INTELG	59	96,61%
9º	SANTANDER	60	96,67%
10º	Rabelo	167	97,60%
11º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	84	97,62%
12º	MAGAZINE LUIZA	85	97,65%
13º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	134	97,76%
14º	PAO DE ACUCAR	118	98,31%
15º	Banco do Brasil	60	98,33%



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barão de Aratãha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.
0800 275 8001

Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

16º	MABE/GE/DAKO/BOSCH/CONTINENTAL	62	98,39%
17º	CAIXA	69	98,55%
18º	SAMSUNG	83	98,80%
19º	OI FIXO/CELULAR	461	98,92%
20º	CLARO/EMBRATEL	93	98,92