



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

Portaria 02/2013

ANN CELLY SAMPAIO CAVALCANTE, PROMOTORA DE JUSTIÇA, SECRETÁRIA EXECUTIVA DO PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, 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 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;



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

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 - DPDC, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça - SDE, ou Órgão Federal que venha a substituí-lo;

(...)



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

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 ou, por qualquer outro modo, estranha à defesa e



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

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 01.01.2012 a 31.12.2012, no Anexo I desta Portaria.



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

Na forma desta publicação, *deverá* ser entendido “F.A.”, como Reclamação Fundamentada Atendida, “F.N.A”, como Reclamação Fundamentada Não Atendida e “T”, como Total de Reclamações.

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 publicação.

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

Fortaleza, 13 de março de 2013.

Ann Celly Sampaio Cavalcante
Promotora de Justiça
Secretária Executiva do DECON/CE



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



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

Posição	Fornecedor	“F.A.” Atendidas		“F.N.A.” Não Atendidas		“T” Total Reclamação	
		Quan t	%	Quan t	%	Quan t	%
1º	Oi Móvel/Oi Fixo (Telemar)	337	82,60%	71	17,40%	408	8,88%
2º	COMERCIAL RABELO SOM E IMAGEM	190	90,05%	21	9,95%	211	4,59%
3º	Claro/Embratel	117	79,59%	30	20,41%	147	3,20%
4º	Itaú	118	84,89%	21	15,11%	139	3,03%
5º	CCE/DIGIBRAS	124	93,94%	8	6,06%	132	2,87%
6º	Bradesco	105	80,15%	26	19,85%	131	2,85%
7º	Tim/Intelig	73	59,84%	49	40,16%	122	2,66%
8º	LG	104	88,89%	13	11,11%	117	2,55%
9º	Máquina de Vendas (Insinuante/ Ricardo Eletro/ Eletro shopping)	96	85,71%	16	14,29%	112	2,44%
10º	B2W/Lojas Americanas	83	76,15%	26	23,85%	109	2,37%
11º	HI END DISTRIBUIDORA DE MÓVEIS E ELETRODOMESTICOS	84	98,82%	1	1,18%	85	1,85%
12º	Banco do Brasil	49	73,13%	18	26,87%	67	1,46%
13º	WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BR ASTEMP/COMPRA CERTA	58	89,23%	7	10,77%	65	1,41%
14º	MAGAZINE LUIZA	54	85,71%	9	14,29%	63	1,37%
15º	CAGECE	60	96,77%	2	3,23%	62	1,35%
16º	Pão de Açúcar	51	85,00%	9	15,00%	60	1,31%
17º	SKY	52	98,11%	1	1,89%	53	1,15%
18º	Citibank	43	84,31%	8	15,69%	51	1,11%
19º	Santander	41	82,00%	9	18,00%	50	1,09%
20º	C & A MODAS LTDA	38	86,36%	6	13,64%	44	0,96%
21º	Walmart	28	63,64%	16	36,36%	44	0,96%
22º	CEF	34	79,07%	9	20,93%	43	0,94%
23º	MABE ELETRODOMESTICOS/GENERAL ELECTRIC/DAKO	37	88,10%	5	11,90%	42	0,91%
24º	ESMALTEC	40	100,00%	0	0,00%	40	0,87%
25º	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA - IBYTE	21	53,85%	18	46,15%	39	0,85%
26º	ELECTROLUX	26	70,27%	11	29,73%	37	0,81%
27º	BANCO BMG	21	56,76%	16	43,24%	37	0,81%



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

28°	PANAMERICANO	18	50,00%	18	50,00%	36	0,78%
29°	UNIMED	25	69,44%	11	30,56%	36	0,78%
30°	CARREFOUR Financeiro/Comercio	26	72,22%	10	27,78%	36	0,78%
31°	COELCE	28	82,35%	6	17,65%	34	0,74%
32°	HSBC	28	90,32%	3	9,68%	31	0,67%
33°	Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	28	93,33%	2	6,67%	30	0,65%
34°	SONY ERICSSON	22	75,86%	7	24,14%	29	0,63%
35°	NOKIA	24	85,71%	4	14,29%	28	0,61%
36°	HAPVIDA	22	81,48%	5	18,52%	27	0,59%
37°	BOM PASTOR	24	88,89%	3	11,11%	27	0,59%
38°	ASSURANT SEGURADORA	24	92,31%	2	7,69%	26	0,57%
39°	Macavi	24	92,31%	2	7,69%	26	0,57%
40°	Ortobom	23	88,46%	3	11,54%	26	0,57%
41°	Delta Comércio de Móveis Ltda - Top Móveis	18	72,00%	7	28,00%	25	0,54%
42°	Grupo Econômico SAMSUNG	19	79,17%	5	20,83%	24	0,52%
43°	Delta Comércio de Móveis Ltda - Top Móveis	19	79,17%	5	20,83%	24	0,52%
44°	Odonto System	21	91,30%	2	8,70%	23	0,50%
45°	Tela Sul S/A	20	86,96%	3	13,04%	23	0,50%
46°	Atacadão do Eletros	18	81,82%	4	18,18%	22	0,48%
47°	Grupo Econômico MOTOROLA	18	85,71%	3	14,29%	21	0,46%
48°	Grupo Econômico SEMP TOSHIBA	15	71,43%	6	28,57%	21	0,46%
49°	Virgínia Surety Companhia de Seguros do Brasil	100,00	%	0	0,00%	21	0,46%
50°	Lazer Eletro Magazine	15	75,00%	5	25,00%	20	0,44%