



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 02/2014

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 01.01.2013 a 31.12.2013.

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



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

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 01.01.2013 a 31.12.2013, no Anexo I desta Portaria.

Na forma desta publicação, contém o Ranking das 30 (trinta) Empresas mais Reclamadas, as Áreas mais Reclamadas, os principais Assuntos mais Reclamados, os Principais Problemas e o Ranking das 50 (cinquenta) Empresas que menos atenderam as demandas dos consumidores no âmbito deste Órgão.

Deverá, ainda, 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 assinatura.

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

Fortaleza, 15 de março de 2014.

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 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 02/2014

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon Ceará

• Ranking das 30 Empresas Mais Reclamadas

Posição	Fornecedor	Atendidas (F.A.)		Não Atendidas (F.N.A)		Total (T)
		Total	%	Total	%	
1º	Oi	472	99,37%	3	0,63%	475
2º	CAGECE	181	96,79%	6	3,21%	187
3º	SKY	150	99,34%	1	0,66%	151
4º	COMERCIAL RABELO SOM E IMAGEM	148	98,01%	3	1,99%	151
5º	Claro/Embratel	123	93,18%	9	6,82%	132
6º	Máquina de Vendas	102	97,14%	3	2,86%	105
7º	WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BRASTEMP/COMPRA CERTA	96	97,96%	2	2,04%	98
8º	Bradesco	93	95,88%	4	4,12%	97
9º	Tim/Intelig	83	87,37%	12	12,63%	95
10º	Santander	94	100,00%	0	0,00%	94
11º	Itaú	64	91,43%	6	8,57%	70
12º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	68	100,00%	0	0,00%	68
13º	Banco do Brasil	61	96,83%	2	3,17%	63
14º	MAGAZINE LUIZA	53	88,33%	7	11,67%	60
15º	MABE ELETRODOMESTICOS/GENERAL ELECTRIC/DAKO	55	98,21%	1	1,79%	56
16º	HI END DISTRIBUIDORA DE MOVEIS E ELETROS LTDA	47	100,00%	0	0,00%	47
17º	Pão de Açúcar	44	95,65%	2	4,35%	46
18º	COELCE	45	97,83%	1	2,17%	46
19º	CAIXA	42	95,45%	2	4,55%	44
20º	B2W/Lojas Americanas	43	97,73%	1	2,27%	44
21º	Walmart	40	90,91%	4	9,09%	44
22º	HSBC	40	97,56%	1	2,44%	41
23º	HAPVIDA	40	100,00%	0	0,00%	40
24º	CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	38	100,00%	0	0,00%	38
25º	ESMALTEC	38	100,00%	0	0,00%	38



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

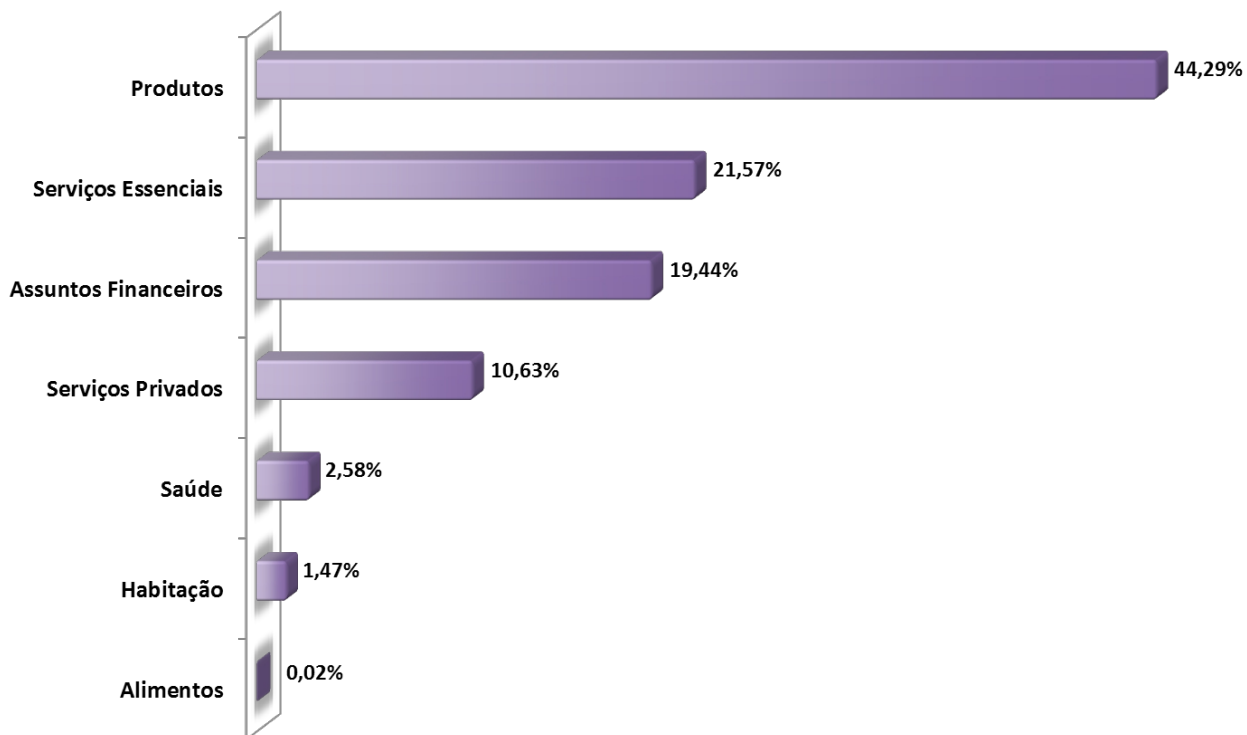
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

26º	Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	37	100,00%	0	0,00%	37
27º	ELECTROLUX	33	89,19%	4	10,81%	37
28º	TAM	32	94,12%	2	5,88%	34
29º	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	27	79,41%	7	20,59%	34
30º	DELTA COMERCIO E TRANSPORTES LTDA	33	97,06%	1	2,94%	34



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

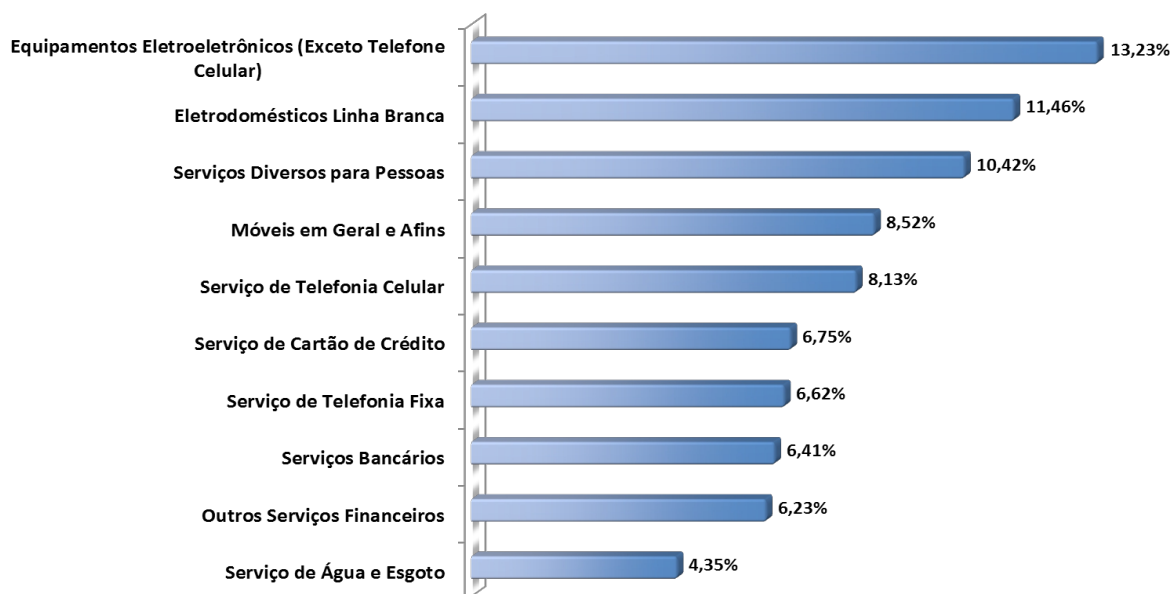
- **Áreas Mais Reclamadas**





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

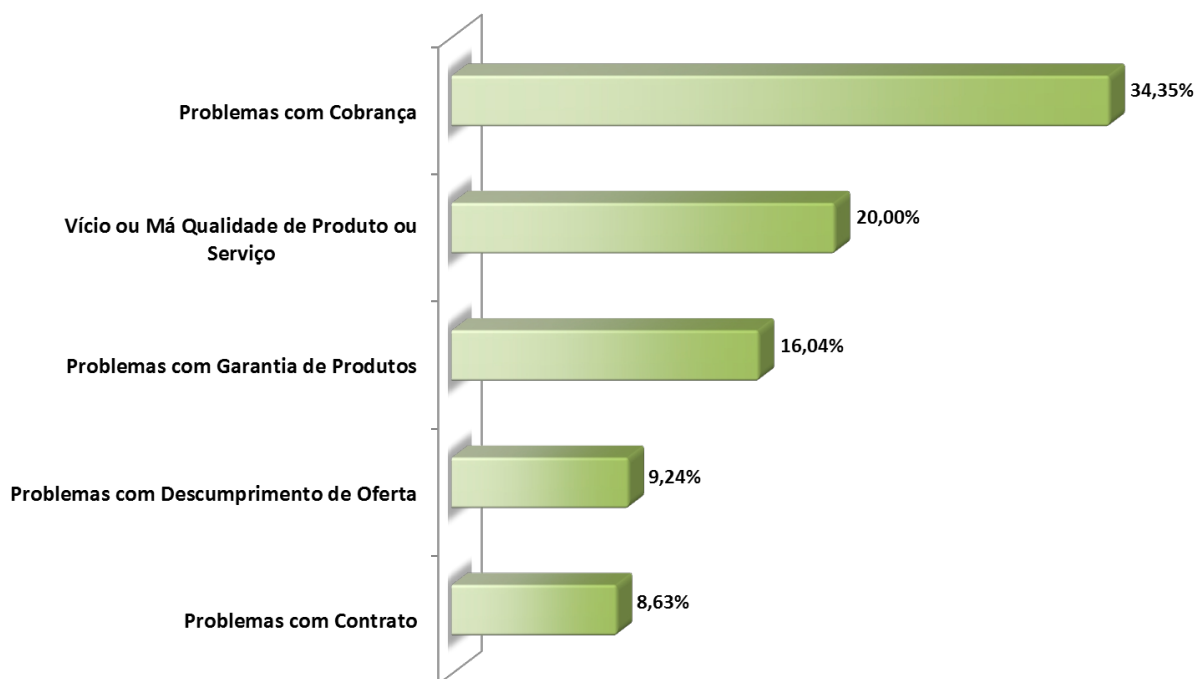
- **Principais Assuntos**





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

- **Principais Problemas**



- **Ranking dos Fornecedores que Menos Atenderam aos Consumidores**

Posição	Fornecedor	% de Resolutividade
1º	TECNO INDÚSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	79,41%
2º	VOTORANTIN	81,82%
3º	PANAMERICANO	82,61%
4º	Tim/Intelig	87,37%
5º	MAGAZINE LUIZA	88,33%
6º	SONY ERICSSON	88,89%
7º	ELECTROLUX	89,19%
8º	Walmart	90,91%
9º	BANCO BMG	90,91%
10º	Itaú	91,43%
11º	UNIMED	91,67%

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 (CF, art. 127)



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

12º	LASER ELETRO	92,59%
13º	Claro/Embratel	93,18%
14º	BNP PARIBAS	93,94%
15º	TAM	94,12%
16º	CAIXA	95,45%
17º	Pão de Açúcar	95,65%
18º	ATACADÃO DOS ELETROS	95,65%
19º	Bradesco	95,88%
20º	SAMSUNG	96,00%
21º	CAGECE	96,79%
22º	Banco do Brasil	96,83%
23º	GVT	96,97%
24º	DELTA COMERCIO E TRANSPORTES LTDA	97,06%
25º	Máquina de Vendas	97,14%
26º	HSBC	97,56%
27º	B2W/Lojas Americanas	97,73%
28º	COELCE	97,83%
29º	WHIRLPOOL/MULTIBRAS/CONSUL/BRASTEMP/COMPRA CERTA	97,96%
30º	COMERCIAL RABELO SOM E IMAGEM	98,01%
31º	MABE ELETRODOMESTICOS/GENERAL ELECTRIC/DAKO	98,21%
32º	SKY	99,34%
33º	Oi	99,37%
34º	Santander	100,00%
35º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	100,00%
36º	HI END DISTRIBUIDORA DE MOVEIS E ELETROS LTDA	100,00%
37º	HAPVIDA	100,00%
38º	CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	100,00%
39º	ESMALTEC	100,00%
40º	Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	100,00%
41º	ORTOBOM	100,00%
42º	FORTBRASIL	100,00%
43º	MACAVI	100,00%
44º	ASSURANT SEGURADORA	100,00%
45º	MOTOROLA	100,00%
46º	NOKIA	100,00%
47º	C&A	100,00%
48º	BRITANIA ELETRODOMESTICOS/PHILCO ELETRONICOS	100,00%
49º	CARREFOUR Financeiro/ Comércio	100,00%
50º	Citibank	100,00%