



**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](http://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 Aratânia, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3452-4516.  
0800 275 8001  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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**

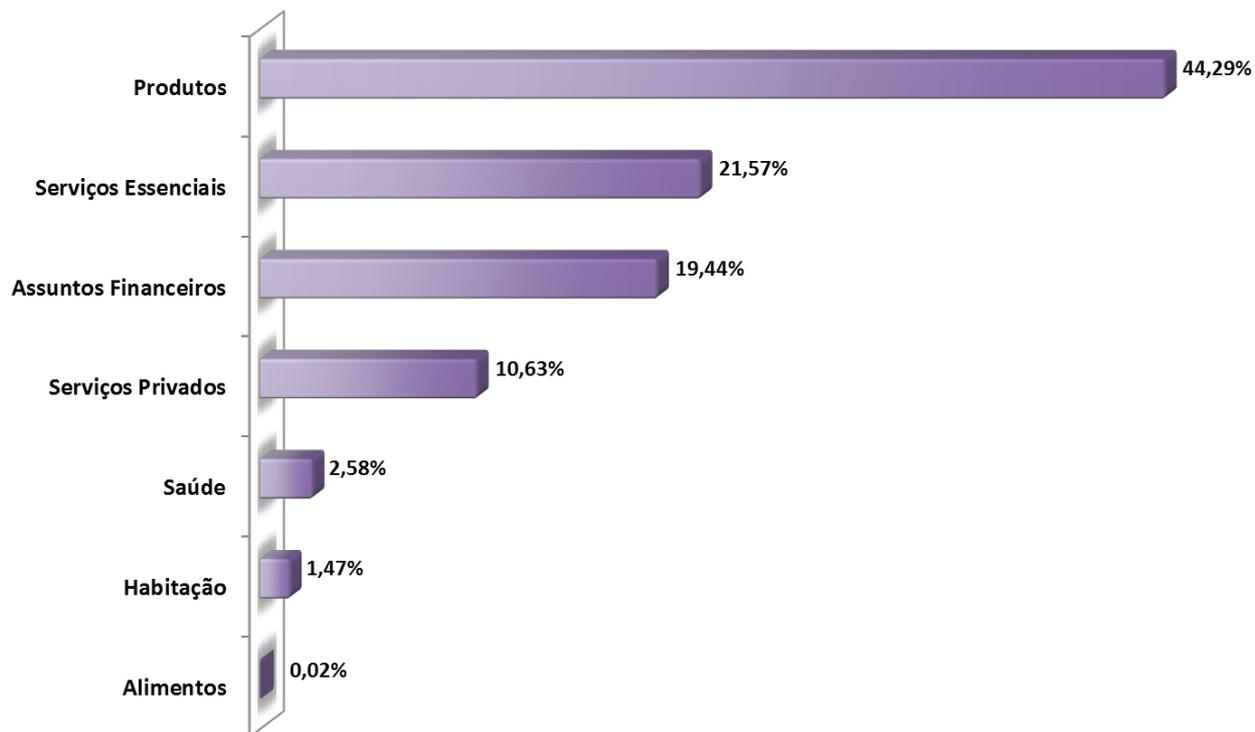
**Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)**

<b>26º</b>	Casas Bahia/Ponto Frio / Nova Ponto Com	37	100,00%	0	0,00%	37
<b>27º</b>	ELECTROLUX	33	89,19%	4	10,81%	37
<b>28º</b>	TAM	32	94,12%	2	5,88%	34
<b>29º</b>	TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORES LTDA	27	79,41%	7	20,59%	34
<b>30º</b>	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](http://www.decon.ce.gov.br)

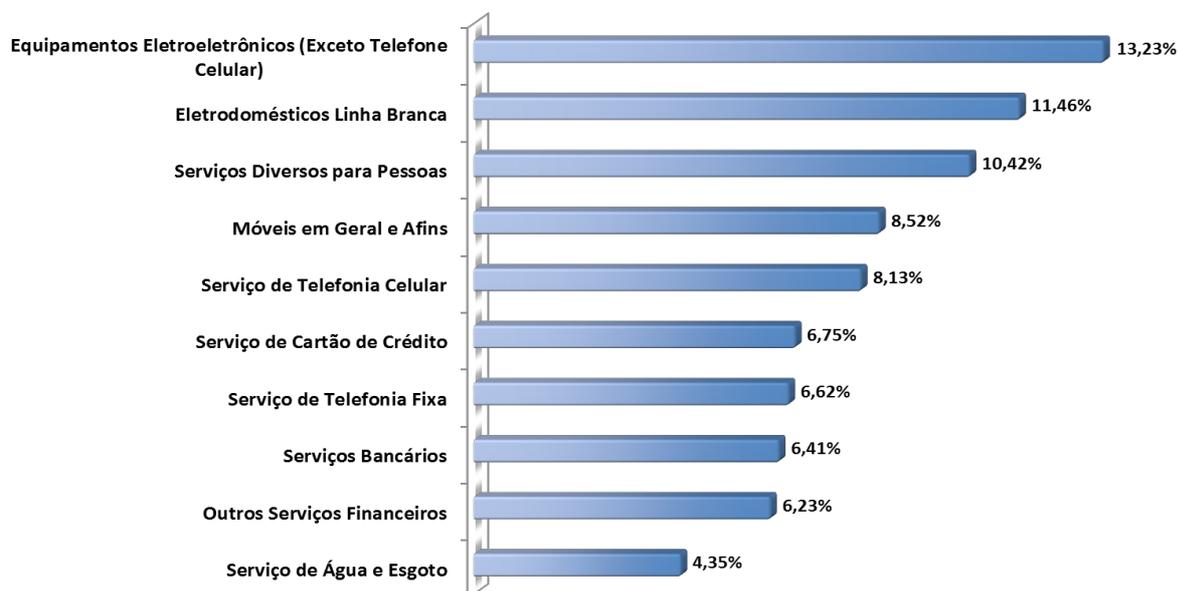
- **Áreas Mais Reclamadas**





**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](http://www.decon.ce.gov.br)

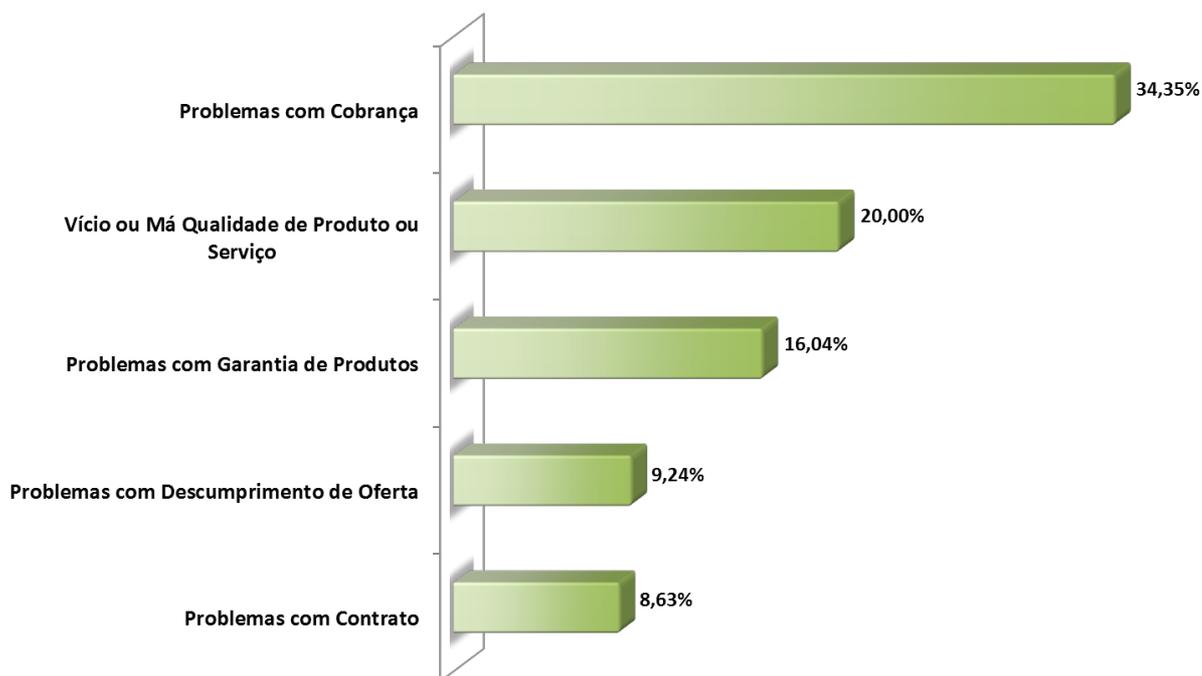
- **Principais Assuntos**





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](http://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](http://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%