

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DECON



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Cadastro de Reclamações Fundamentadas 2018



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

➤ **O que é?**

É o cadastro formado pelas reclamações apresentadas pelos consumidores consideradas procedentes e finalizadas pelos Órgãos de defesa dos consumidores integrados ao SINDEC. Dessa forma, inclui reclamações atendidas (houve acordo) e não atendidas (não houve acordo) entre o consumidor e fornecedor.

➤ **Divulgação?**

A divulgação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas decorre de determinação do artigo 44 do CDC, devendo ser divulgado publicamente e periodicamente no período máximo de 1 (um) ano.

Os registros de reclamações de consumidores que tiveram seus direitos violados, objetivando a educação de fornecedores e consumidores e a prevenção de relações de consumo frustradas.

➤ **Período:**

Reclamações finalizadas pelo DECON no período de janeiro a dezembro de 2018.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Sistema Nacional de Informações e Defesa do Consumidor – SINDEC:

É um conjunto de soluções tecnológicas a disposição da SENACON (através do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC), aos Procons integrados e de todos os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SEDC.

O SINDEC materializa a política pública que representa um eixo fundamental de integração dos órgãos do SNDC e de fortalecimento da ação coordenada e harmônica entre esses órgãos. Atualmente o SINDEC está em 26 estados brasileiros, além do Distrito Federal, com 406 Procons municipais. São 689 unidades que atendem em 531 cidades em todo território nacional.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

***Cadastro de Reclamação do Programa
Estadual de Proteção e Defesa do
Consumidor – DECON***

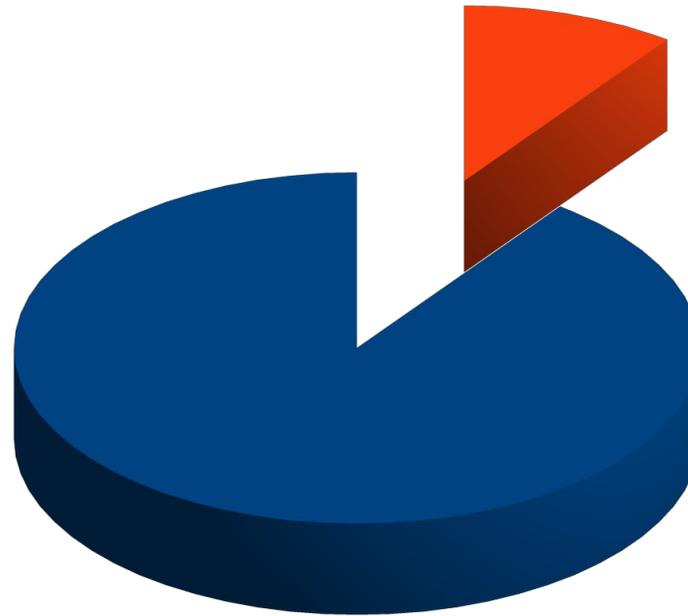


MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

- **Resolutividade:**



■ Reclamação Fundamentada Atendida 89,90%
■ Reclamação Fundamentada não Atendida 10,10%

Classificação	Quantidade	Percentual de Resolutividade
Reclamação Fundamentada Atendida	4457	89,90%
Reclamação Fundamentada não Atendida	501	10,10%
Total	4958	100,00%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Reclamações por Área

- Serviços Essenciais 30,92%
- Assuntos Financeiros 29,97%
- Produtos 23,66%
- Serviços Privados 9,58%
- Habitação 3,29%
- Saúde 2,48%
- Alimentos 0,10%

RECLAMAÇÕES



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RECLAMAÇÕES POR ÁREA

ÁREA	RECLAMAÇÕES PERCENTUAL	
Serviços Essenciais 30,92%	1533	30,92%
Assuntos Financeiros 29,97%	1486	29,97%
Produtos 23,66%	1173	23,66%
Serviços Privados 9,58%	475	9,58%
Habitação 3,29%	163	3,29%
Saúde 2,48%	123	2,48%
Alimentos 0,10%	5	0,10%
	4958	



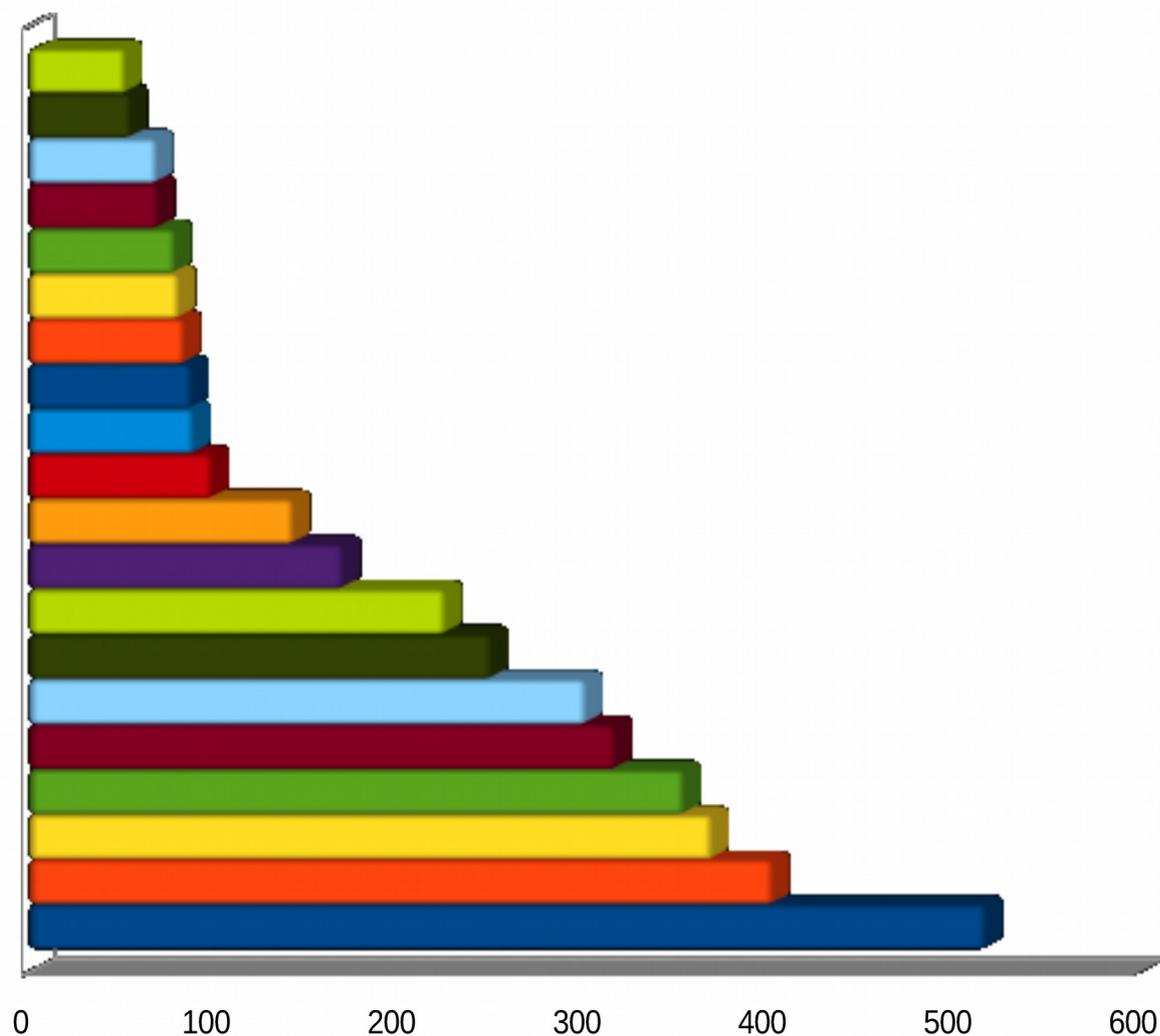
MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Reclamações por Assunto

- Outros Contratos 10,43%
- Telefonia Celular 8,11%
- Transportes 7,44%
- Água / Esgoto 7,14%
- Cartão de Crédito 6,39%
- Aparelho Celular 6,07%
- Banco comercial 5,04%
- Telefonia Fixa 4,54%
- Financeira 3,43%
- Energia Elétrica 2,88%
- Escola 2,00%
- Equipamentos de vídeo/tv/filmagem 1,80%
- Agências e Operadoras de viagens 1,77%
- Produtos de Informática 1,69%
- Plano de saúde regulamentado 1,63%
- Incorporação 1,59%
- TV Por Assinatura 1,41%
- Geladeira e Freezer 1,39%
- Seguro 1,11%
- Cartão de Loja 1,05%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RANKING POR ASSUNTO

ASSUNTO	RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Outros Contratos 10,43%	517	10,43%
Telefonia Celular 8,11%	402	8,11%
Transportes 7,44%	369	7,44%
Água / Esgoto 7,14%	354	7,14%
Cartão de Crédito 6,39%	317	6,39%
Aparelho Celular 6,07%	301	6,07%
Banco comercial 5,04%	250	5,04%
Telefonia Fixa 4,54%	225	4,54%
Financeira 3,43%	170	3,43%
Energia Elétrica 2,88%	143	2,88%
Escola 2,00%	99	2,00%
Equipamentos de vídeo/tv/filmagem 1,80%	89	1,80%
Agências e Operadoras de viagens 1,77%	88	1,77%
Produtos de Informática 1,69%	84	1,69%
Plano de saúde regulamentado 1,63%	81	1,63%
Incorporação 1,59%	79	1,59%
TV Por Assinatura 1,41%	70	1,41%
Geladeira e Freezer 1,39%	69	1,39%
Seguro 1,11%	55	1,11%
Cartão de Loja 1,05%	52	1,05%



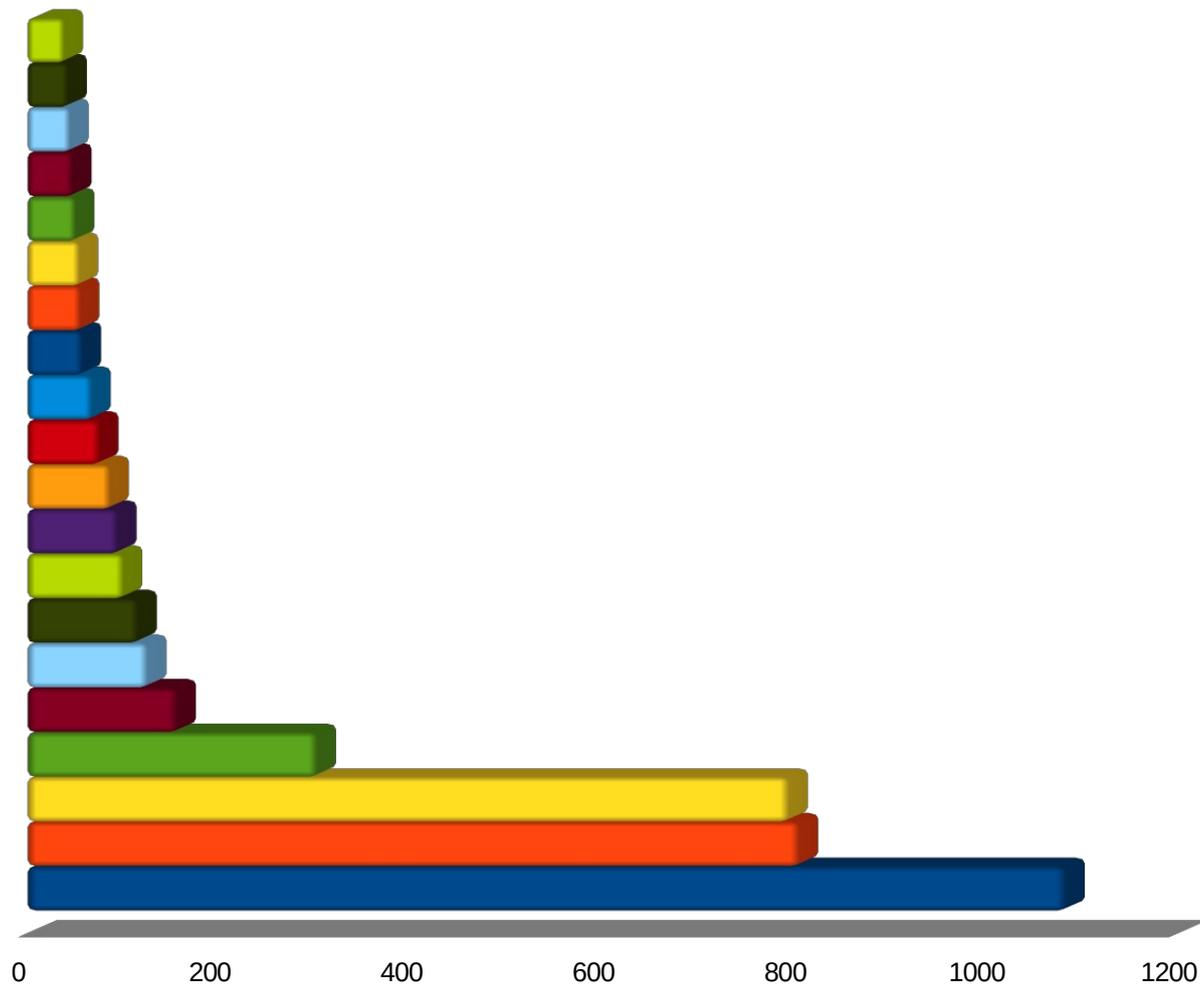
MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

• Reclamações por problema

- Cobrança indevida/abusiva 21,84%
- Produto com vício 16,24%
- Cobrança indevida 16,01%
- Contrato (não cump. / alt. / transf. Irreg. etc.) 6,09%
- Contrato - Rescisão/alteração unilateral 3,15%
- Serviço não fornecido (entrega/inst./não cump. Oferta) 2,25%
- Dano material/pessoal decorrente do serviço 2,32%
- Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) 2,02%
- Não entrega/demora na entrega do produto 1,90%
- Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento 1,73%
- SAC - Resolução de demandas (resposta, prazo, cobrança) 1,51%
- Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) 1,35%
- Venda enganosa 1,15%
- Recusa injustificada em prestar serviço 1,11%
- Calculo de prestação/taxa de juros 1,09%
- Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação 1,01%
- Consumidor negativado indevidamente 0,95%
- Contrato/pedido/orçamento (resc./desc./erro, etc.) 0,89%
- Extravio/avaria (bagagem/carga/correspondência/etc) 0,85%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RECLAMAÇÕES POR PROBLEMA

PROBLEMA	RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
Cobrança indevida/abusiva 21,84%	1083	21,84%
Produto com vício 16,24%	805	16,24%
Cobrança indevida 16,01%	794	16,01%
Contrato (não cump. / alt. / transf. Irreg. etc.) 6,09%	302	6,09%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral 3,15%	156	3,15%
Serviço não fornecido (entrega/inst./não cump. Oferta) 2,25%	125	2,52%
Dano material/pessoal decorrente do serviço 2,32%	115	2,32%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio) 2,02%	100	2,02%
Não entrega/demora na entrega do produto 1,90%	94	1,90%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento 1,73%	86	1,73%
SAC - Resolução de demandas (resposta, prazo, cobrança) 1,51%	75	1,51%
Garantia (Abrangência, cobertura, etc.) 1,35%	67	1,35%
Venda enganosa 1,15%	57	1,15%
Recusa injustificada em prestar serviço 1,11%	55	1,11%
Calculo de prestação/taxa de juros 1,09%	54	1,09%
Contrato - Cláusula abusiva/em desacordo com a Legislação 1,01%	50	1,01%
Consumidor negativado indevidamente 0,95%	47	0,95%
Contrato/pedido/orçamento (resc. /desc./erro, etc.) 0,89%	44	0,89%
Extravio/avaria (bagagem/carga/correspondência/etc) 0,85%	42	0,85%
Cálculo de prestação em atraso 0,77%	38	0,77%



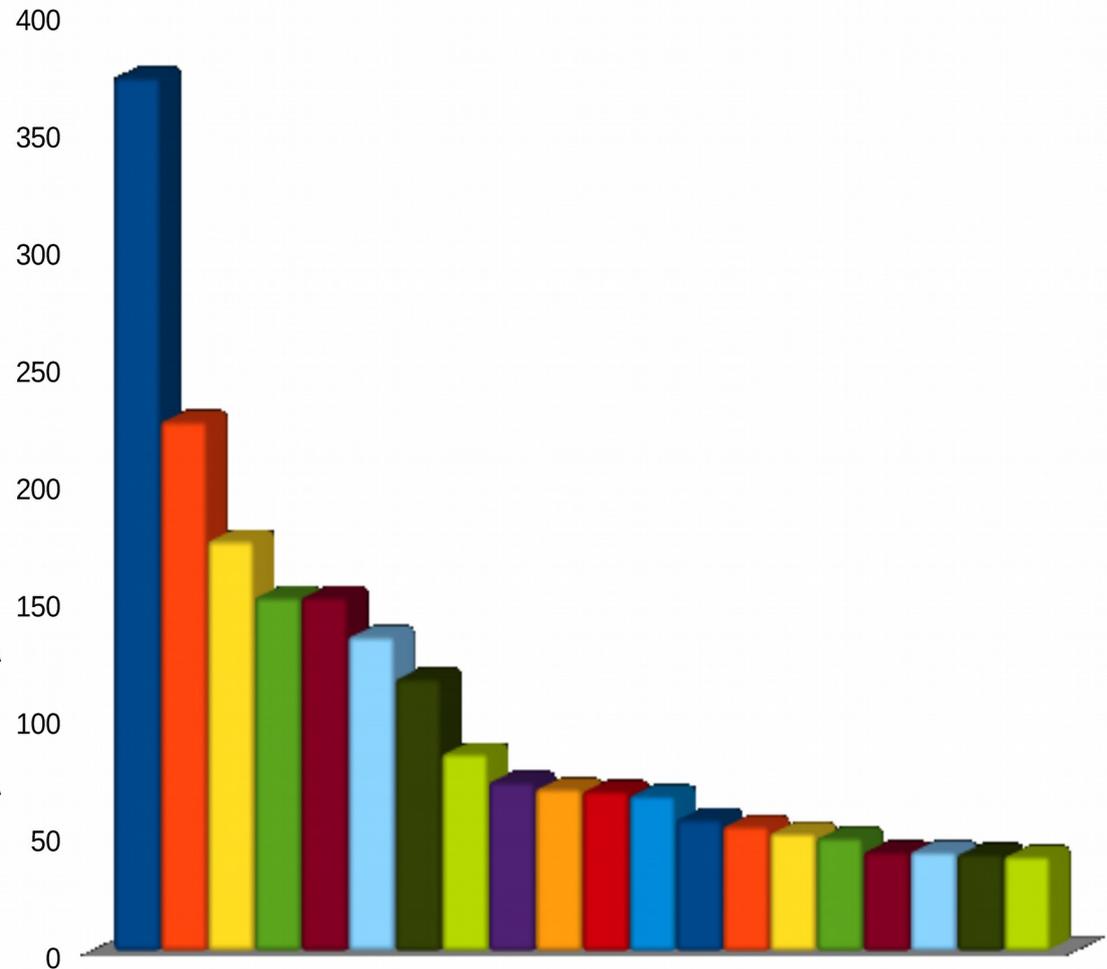
MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Reclamações por Empresas

- CAGECE
- OI MOVEL S/A
- TELEMAR NORTE LESTE S/A
- COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ
- TIM CELULAR S.A.
- CAIXA ECONOMICA FEDERAL
- TAM LINHAS AEREAS S/A.
- CLARO S/A
- BANCO BRADESCO SA
- TELEFONICA BRASIL S.A. (TELEFONICA)
- GOL LINHAS AEREAS S/A
- OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A
- BANCO DO BRASIL S.A
- MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA
- TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA
- BANCO BRADESCO CARTOES S.A.
- NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A
- SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA
- BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
- CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RANKING DE EMPRESAS

RAZÃO SOCIAL	RECLAMAÇÕES	% RESOLUTIVIDADE
CAGECE	374	95,99%
OI MOVEL S/A	227	96,92%
TELEMAR NORTE LESTE S/A	176	95,45%
COMPANHIA ENERGETICA DO CEARÁ	152	93,42%
TIM CELULAR S.A.	152	97,37%
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	135	96,30%
TAM LINHAS AEREAS S/A.	117	88,03%
CLARO S/A	85	92,94%
BANCO BRADESCO SA	73	91,78%
TELEFONICA BRASIL S.A. (TELEFONICA)	70	87,14%
GOL LINHAS AEREAS S/A	69	65,22%
OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A	67	77,61%
BANCO DO BRASIL S.A	57	91,23%
MOTOROLA INDUSTRIAL LTDA	54	92,59%
TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA	51	92,16%
BANCO BRADESCO CARTOES S.A.	49	97,96%
NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A	43	97,67%
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	43	86,05%
BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	42	100,00%
CREFISA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	41	95,12%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RECLAMAÇÕES E RESOLUTIVIDADE DAS EMPRESAS

RAZÃO SOCIAL	RECLAMAÇÕES	% RESOLUTIVIDADE
CONSORCIO NACIONAL EMBRACON LTDA	18	50,00%
MRV ENGENHARIA E PARTICIPAÇÕES SA	13	61,54%
AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS	35	62,86%
GOL LINHAS AEREAS S/A	69	65,22%
VIA VAREJO S.A	18	72,22%
CENCOSUD BRASIL COMERCIAL LTDA	11	72,73%
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A	24	75,00%
SONY BRASIL LTDA	12	75,00%
OCEANAIR LINHAS AEREAS S.A	67	77,61%
SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTÁCIO DE SÁ LTDA	27	77,78%
NOVA CASA BAHIA S/A	18	77,78%
CNOVA COMERCIO ELETRONICO S.A.	24	79,17%
MASTER ELETRÔNICA DE BRINQUEDOS LTDA	10	80,00%
DECOLAR.COM LTDA	26	80,77%
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA	11	81,82%
PAG S.A MEIOS DE PAGAMENTO (A VISTA S.A CARTÕES)	11	81,82%
CORPVS SEGURANÇA ELETRÔNICA LTDA	18	83,33%
LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA	18	83,33%
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	43	86,05%
CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A	15	86,67%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Unidade Descentralizada do DECON de Juazeiro do Norte



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

- **Resolutividade das reclamações:**



■ Reclamação / Atendimento Fundamentada Atendida 77,19%
 ■ Reclamação / Atendimento Não Fundamentada 22,81%

Classificação	Quantidade	Percentual de Resolutividade
Reclamação / Atendimento Fundamentada Atendida	1611	77,19%
Reclamação / Atendimento Não Fundamentada	476	22,81%
Total	2087	100,00%

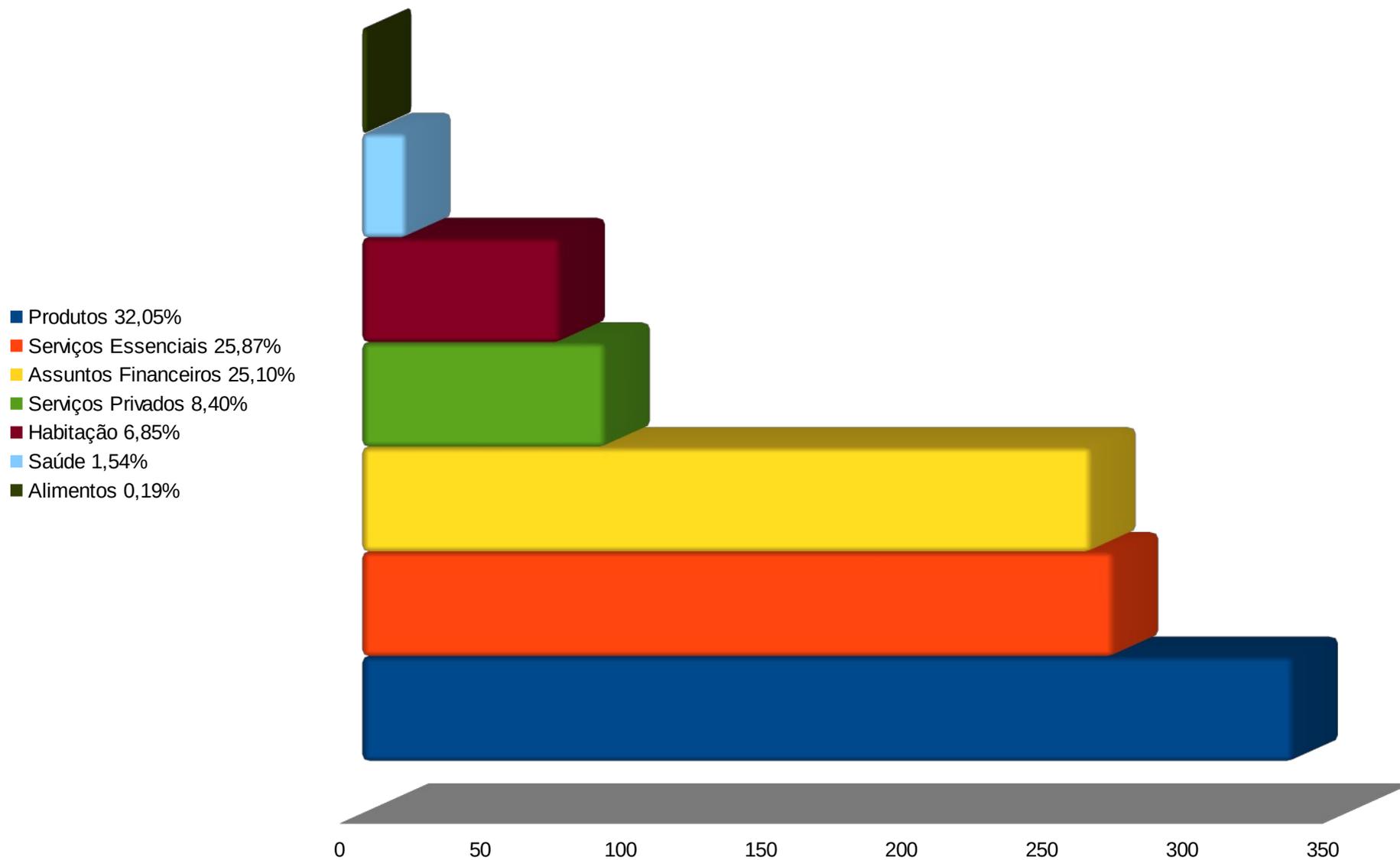


MPCE
 Ministério Público
 do Estado do Ceará



DECON-CE
 Programa Estadual de Proteção
 e Defesa do Consumidor

• Reclamações por área



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Reclamações por área

Área	Reclamações	Percentual
Produtos	332	32,05%
Serviços Essenciais	268	25,87%
Assuntos Financeiros	260R	25,10%
Serviços Privados	87	8,40%
Habitação	71	6,85%
Saúde	16	1,54%
Alimentos	2	0,19%
	1036	



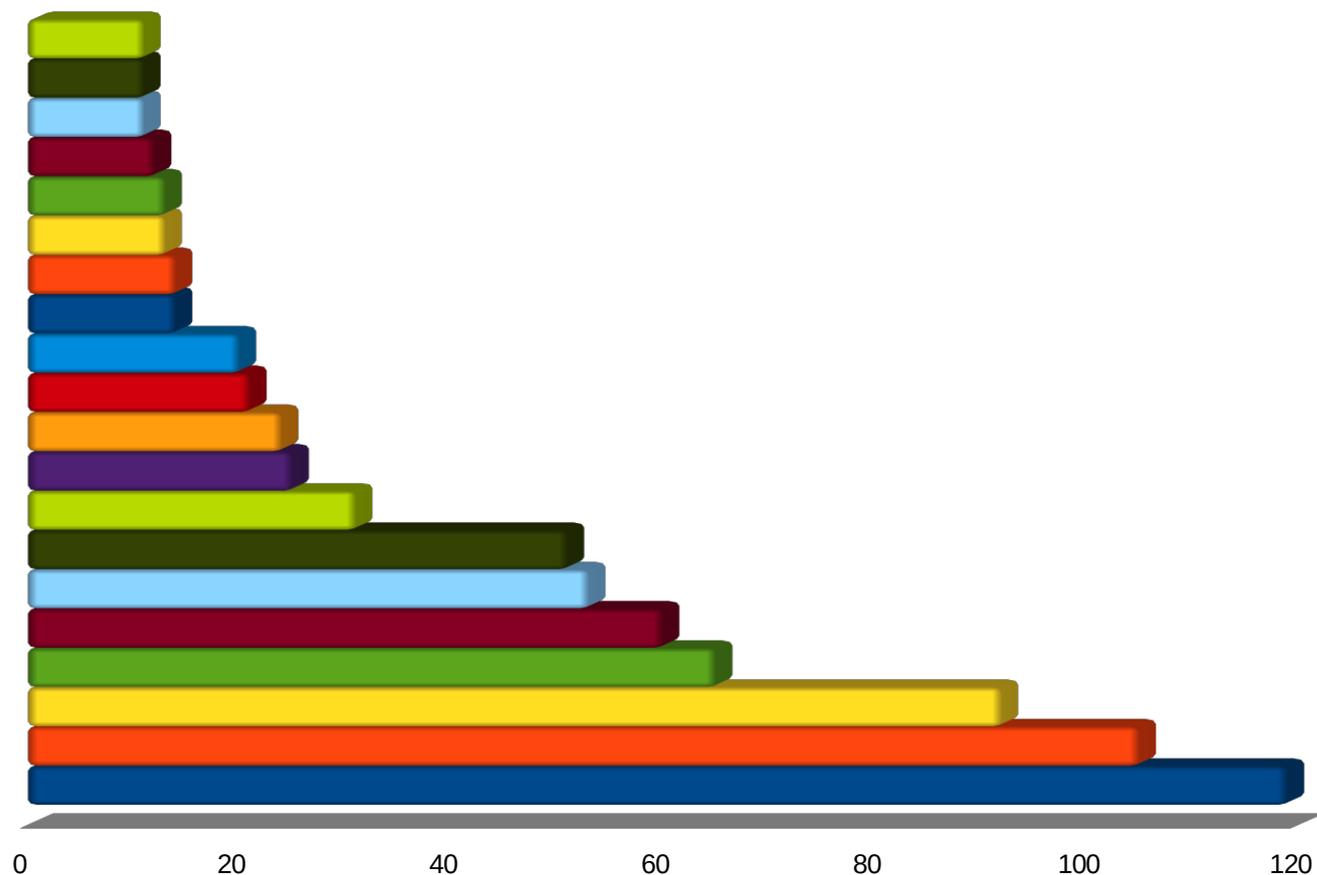
MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

• Reclamações por assunto

- Água / Esgoto 11,49%
- Aparelho Celular 10,14%
- Cartão de Crédito 8,88%
- Loteamento 6,27%
- Banco comercial 5,79%
- Energia Elétrica 5,12%
- Telefonia Celular 4,92%
- Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser 2,99%
- Geladeira e Freezer 2,41%
- Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) 2,32%
- Outros Contratos 2,03%
- TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.) 1,93%
- Artigo de Cozinha 1,35%
- Financeira 1,35%
- Cursos Livres Outros 1,25%
- Seguro 1,25%
- Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos) 1,16%
- Consórcio de Motocicletas 1,06%
- Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora 1,06%
- Máquinas e Equipamentos 1,06%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-Ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Reclamações por assunto

Assunto	Reclamações	Percentual
Água / Esgoto	119	11,49%
Aparelho Celular	105	10,14%
Cartão de Crédito	92	8,88%
Loteamento	65	6,27%
Banco comercial	60	5,79%
Energia Elétrica	53	5,12%
Telefonia Celular	51	4,92%
Televisão / Vídeo Cassete / Filmadora / Video-Laser	31	2,99%
Geladeira e Freezer	25	2,41%
Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)	24	2,32%
Outros Contratos	21	2,03%
TV Por Assinatura (Cabo, Satélite, Etc.)	20	1,93%
Artigo de Cozinha (Coifa, Exaustor, Panela, Talher, Filtro de Café, Porta-Filtro, Louças, Etc.)	14	1,35%
Financeira	14	1,35%
Cursos Livres Outros	13	1,25%
Seguro	13	1,25%
Agências e Operadoras de viagens (pacotes turísticos)	12	1,16%
Consórcio de Motocicletas	11	1,06%
Máquina de Lavar Roupa / Louça e Secadora	11	1,06%
Máquinas e Equipamentos	11	1,06%



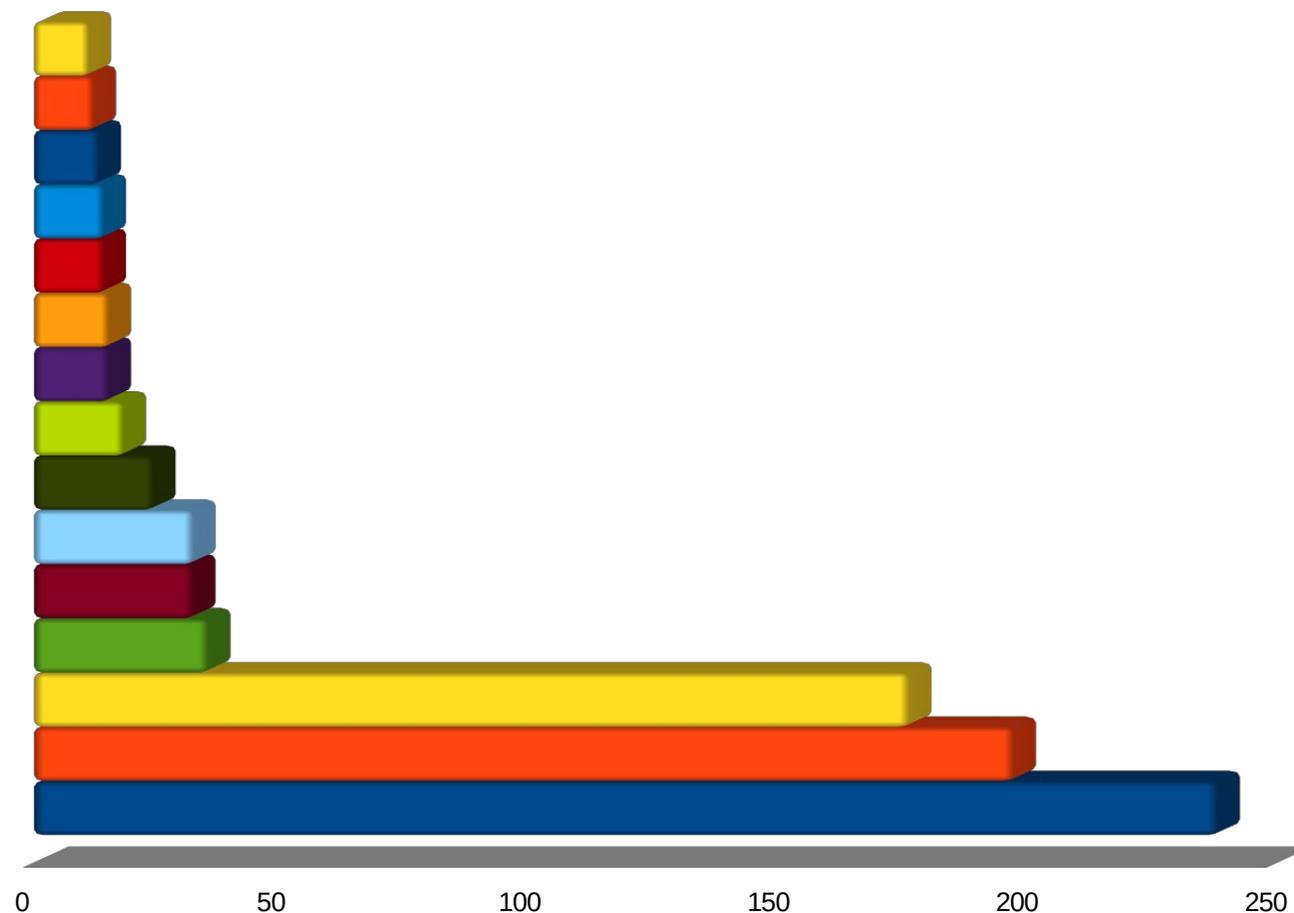
MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

• Reclamações por problema

- Produto com vício 22,97%
- Cobrança indevida/abusiva 19,02%
- Cobrança indevida.16,99%
- Venda enganosa 3,38%
- Não entrega/demora na entrega do produto 3,09%
- Não pagamento de indenização 3,09%
- Serviço não fornecido 2,32%
- Recusa injustificada em prestar serviço 1,74%
- Dano material/pessoal decorrente do serviço 1,45%
- Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias 1,45%
- Contrato 1,35%
- Defeito/Risco à saúde/segurança 1,35%
- Desistência do serviço (artigo 49 – descumprimento) 1,25%
- Vício de qualidade 1,16%
- SAC - Cancelamento de serviço 1,06%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-Ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Reclamações por problema

Problema	Reclamações	Percentual
Produto com vício	238	22,97%
Cobrança indevida/abusiva	197	19,02%
Cobrança indevida.	176	16,99%
Venda enganosa	35	3,38%
Não entrega/demora na entrega do produto	32	3,09%
Não pagamento de indenização	32	3,09%
Serviço não fornecido	24	2,32%
Recusa injustificada em prestar serviço	18	1,74%
Dano material/pessoal decorrente do serviço	15	1,45%
Não execução de obras de infra-estrutura e benfeitorias	15	1,45%
Contrato	14	1,35%
Defeito/Risco à saúde/segurança	14	1,35%
Desistência do serviço (artigo 49 - descumprimento)	13	1,25%
Vício de qualidade	12	1,16%
SAC - Cancelamento de serviço	11	1,06%



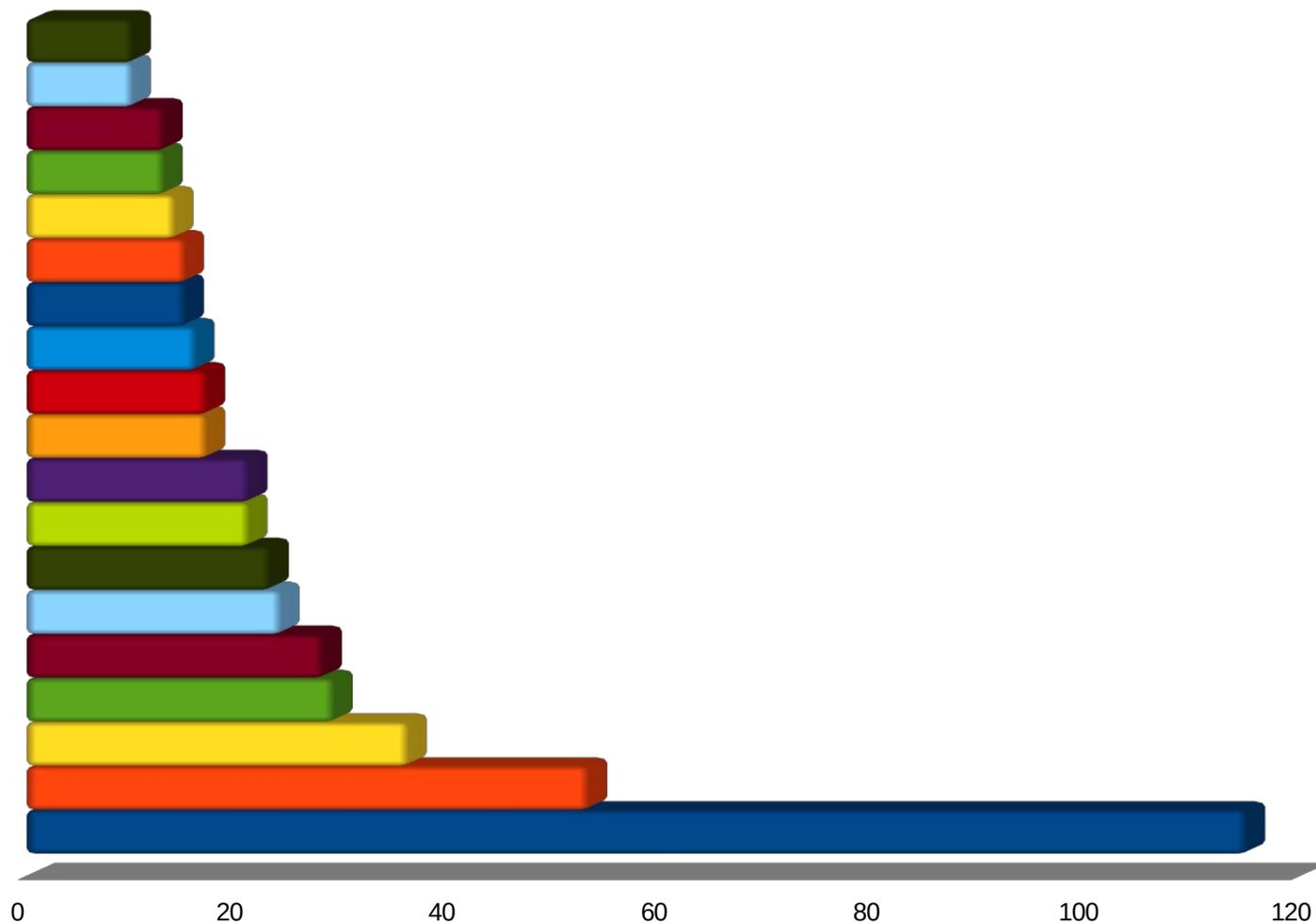
MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

• Reclamações por empresas

- COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ
- COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARA
- DELTAVILLE SPE 02 EMP IMOBILIARIOS LTDA
- OI MOVEL S/A
- TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A
- MAGAZINE LUIZA S/A
- BANCO BRADESCO S/A
- BANCO BRADESCARD S.A.
- VIA VAREJO SA
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
- SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA
- BANCO ITAUCARD SA
- CLARO S.A
- J ALVES E OLIVEIRA LTDA
- TELEMAR NORTE LESTE SA
- MAESIO CANDIDO VIERA
- ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.
- FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO S/
- RN COMERCIO VAREJISTA S.A.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-Ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RAZÃO SOCIAL

RECLAMAÇÕES

COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ	115
COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARA	53
DELTAVILLE SPE 02 EMP IMOBILIARIOS LTDA	36
OI MOVEL S/A	29
TIM NORDESTE TELECOMUNICAÇÕES S/A	28
MAGAZINE LUIZA S/A	24
BANCO BRADESCO S/A	23
BANCO BRADESCARD S.A.	21
VIA VAREJO SA	21
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	17
SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA	17
BANCO ITAUCARD SA	16
CLARO S.A	15
J ALVES E OLIVEIRA LTDA	15
TELEMAR NORTE LESTE SA	14
MAESIO CANDIDO VIERA	13
ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A.	13
FORTBRASIL ADMINISTRADORA DE CARTOES DE CREDITO S/	10
RN COMERCIO VAREJISTA S.A.	10



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

RESOLUTIVIDADE POR EMPRESA

RAZÃO SOCIAL	TOTAL	RESOLUTIVIDADE
Banco Bradescard S.A.	21	42,86%
Banco Bradesco S/A	23	43,48%
Tim Nordeste Telecomunicações S/A	28	46,43%
Via Varejo S/A	21	47,62%
Oi Movel S/A	29	51,72%
Claro S.A	15	53,33%
Magazine Luiza S/A	24	54,17%
Banco Itaucard S/A	16	56,25%
Companhia Energetica do Ceara	53	64,15%
Deltaville Spe 02 Emp Imobiliarios Ltda	36	66,67%
Companhia de Água e Esgoto do Ceará	115	67,83%
Caixa Econômica Federal	17	76,47%
J Alves e Oliveira Ltda	15	80,00%
Samsung Eletronica da Amazônia Ltda	17	82,35%



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

O consumidor é vulnerável por ser parte mais fraca nas relações de consumo, por isso deve o Estado promover a sua defesa!!!

Obrigada!

*Ann Celly Sampaio Cavalcante
Promotora de Justiça
Secretaria Executiva
e-mail: procon-ce@mpce.mp.br
Tel. 3454 – 4516 / 3452 4509*



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor