



**Semana do
Consumidor**

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

2023



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



**Semana do
Consumidor**

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

O que é?

É o cadastro formado pelas reclamações apresentadas pelos consumidores, consideradas procedentes e finalizadas pelos órgãos de defesa dos consumidores integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), incluindo 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 2022.



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

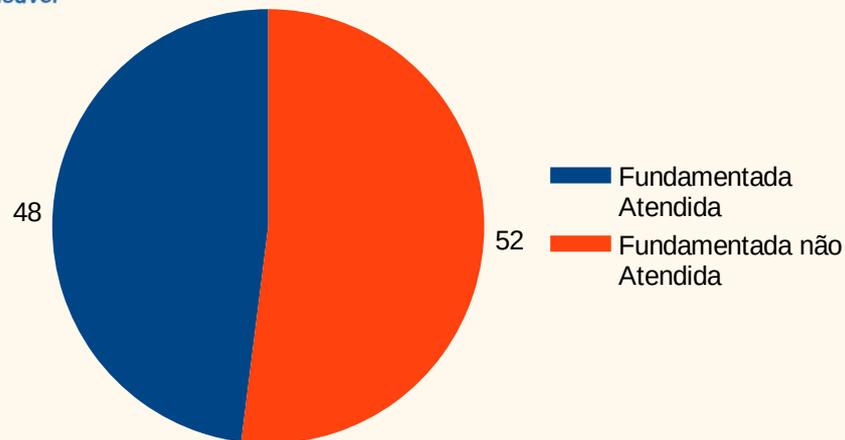




Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Resolutividade das reclamações



Classificação	Quantidade	Percentual
Fundamentada Não Atendida	7.725	52%
Fundamentada Atendida	7.050	48%
Total	14.225	100%



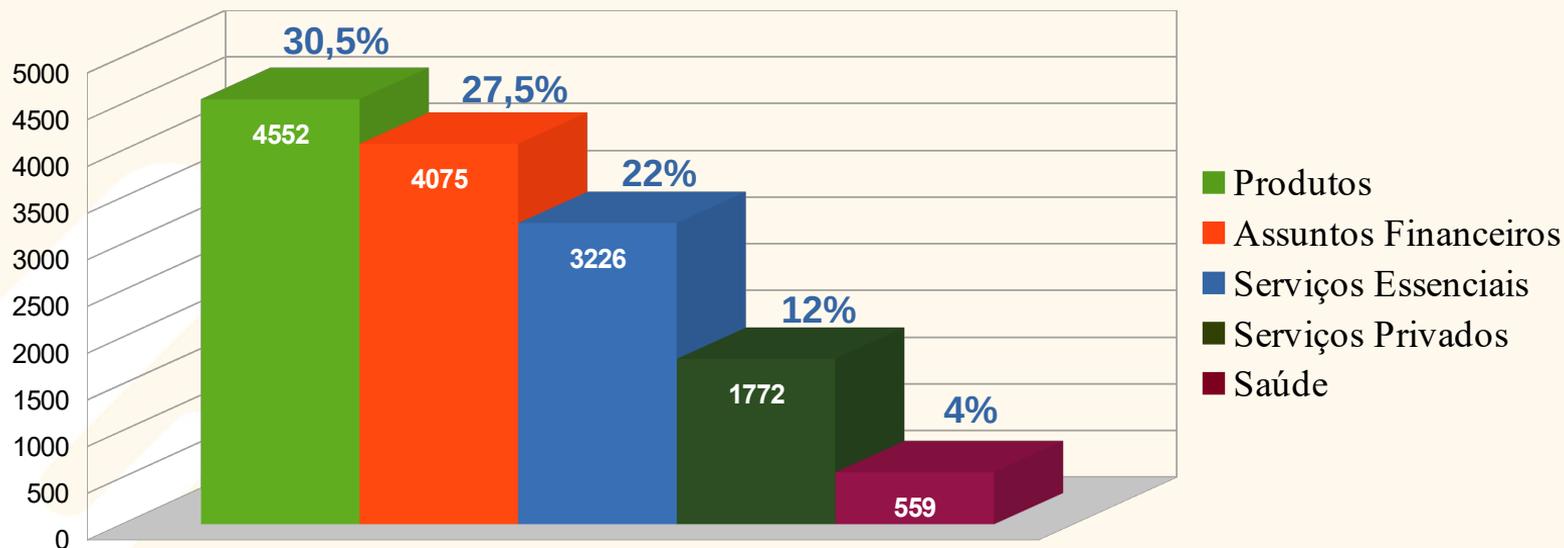
DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Ranking por área



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



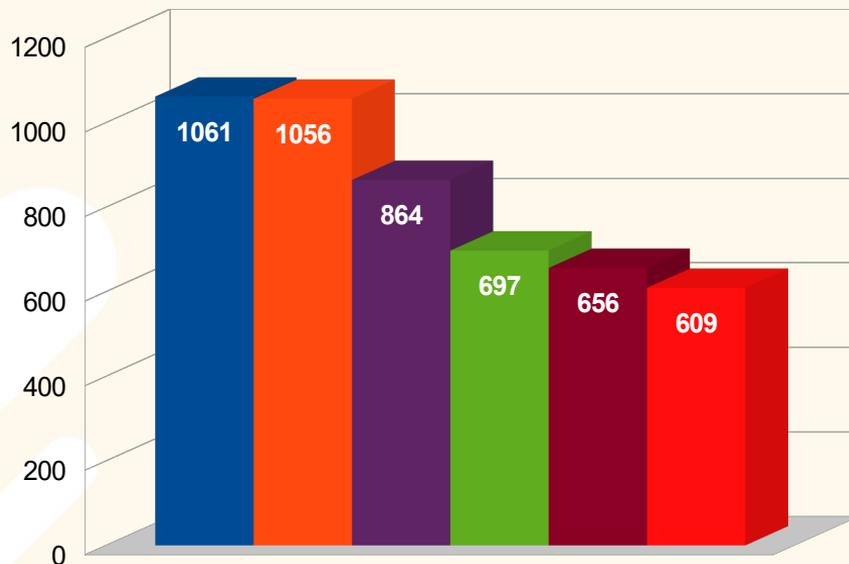
DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Assuntos mais reclamados



■ Banco comercial

■ Cartão de crédito

■ Telefone (aparelho)

■ Telefonia celular (serviço)

■ Energia elétrica

■ Água / Esgoto

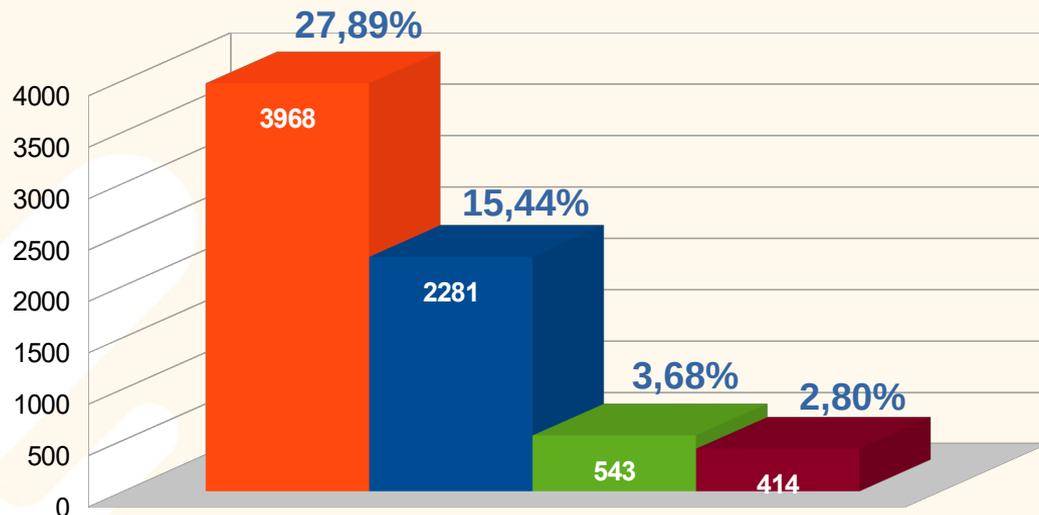




Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Problemas mais reclamados



- Cobrança indevida/abusiva
- Produto com vício
- Contrato (não cumprimento etc.)
- Garantia (abrangência, cobertura etc.)



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



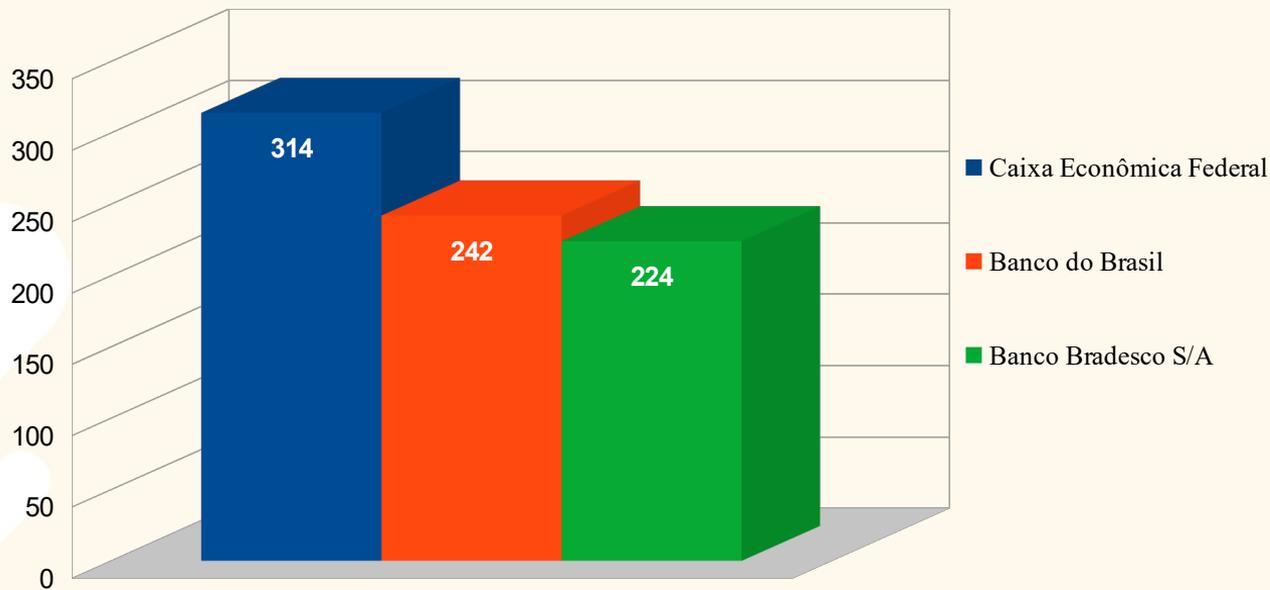
DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Assuntos Financeiros

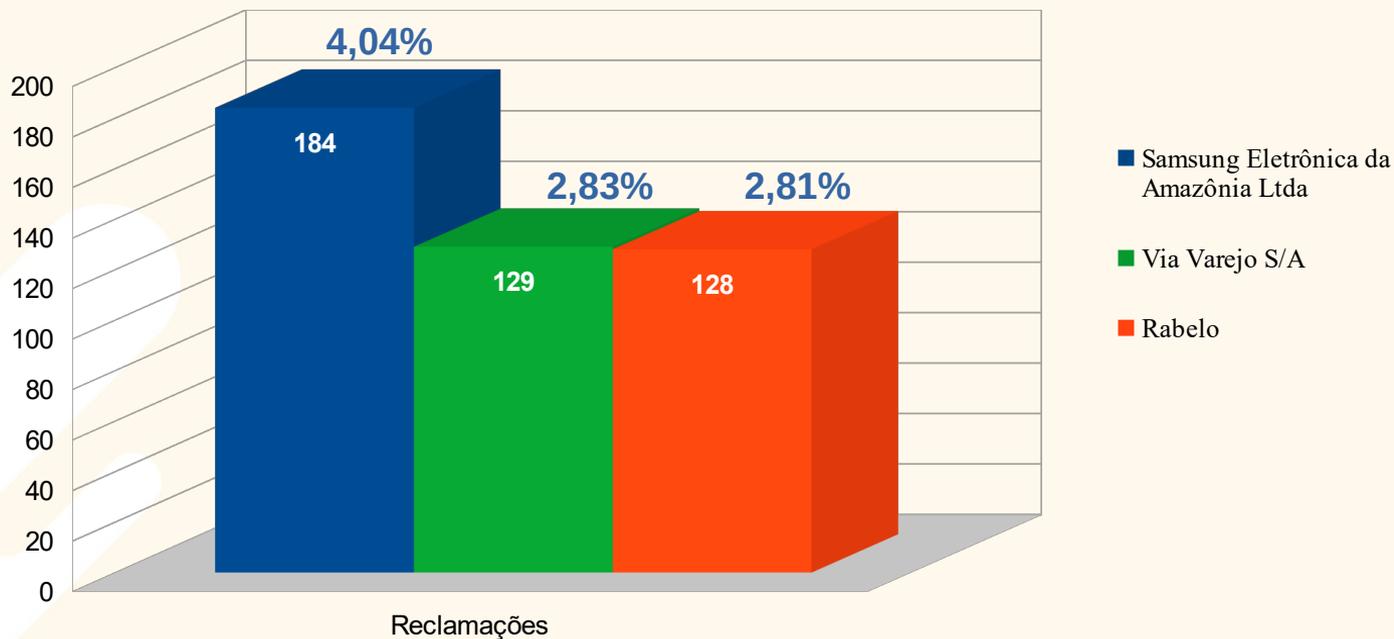




Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Produtos



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



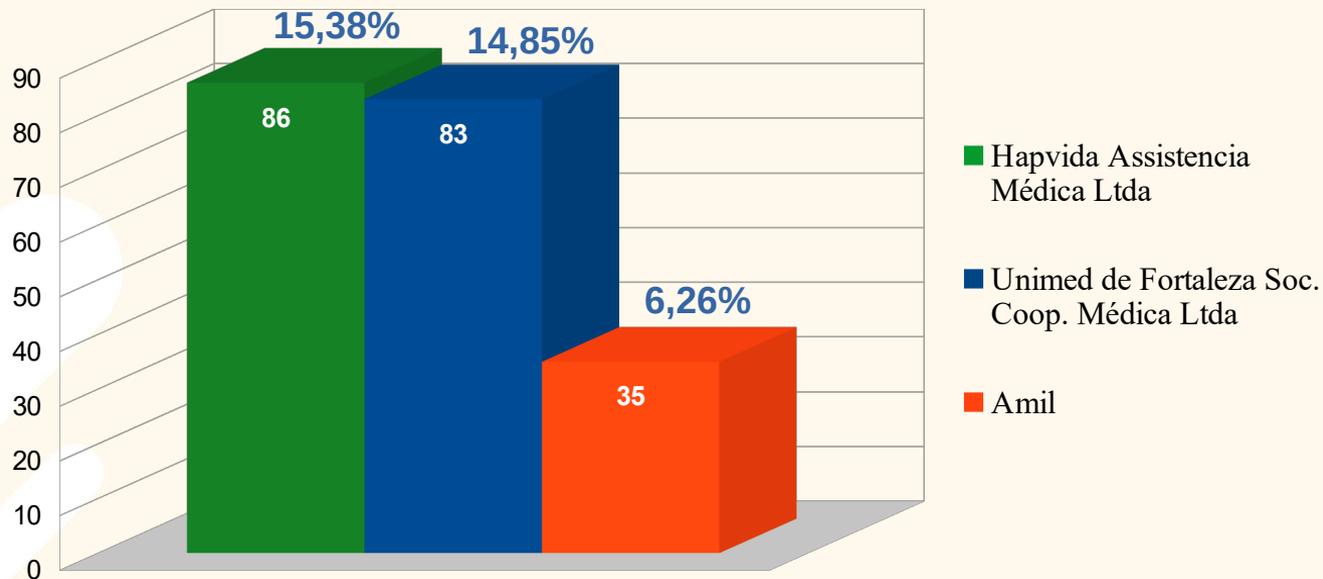
DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Saúde

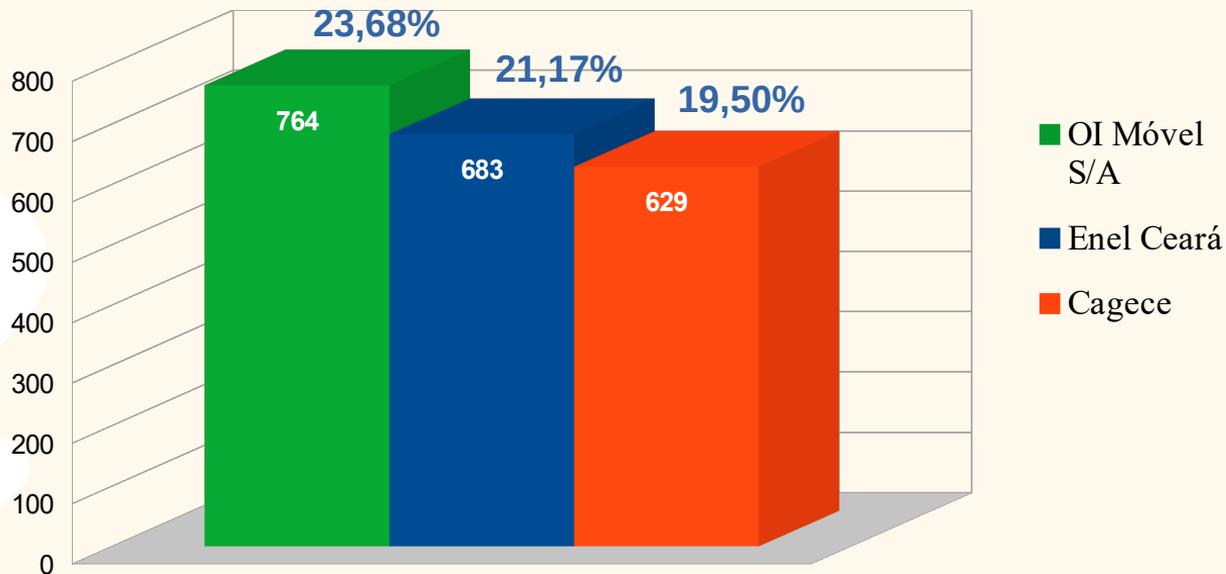




Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

**Serviços
Essenciais**

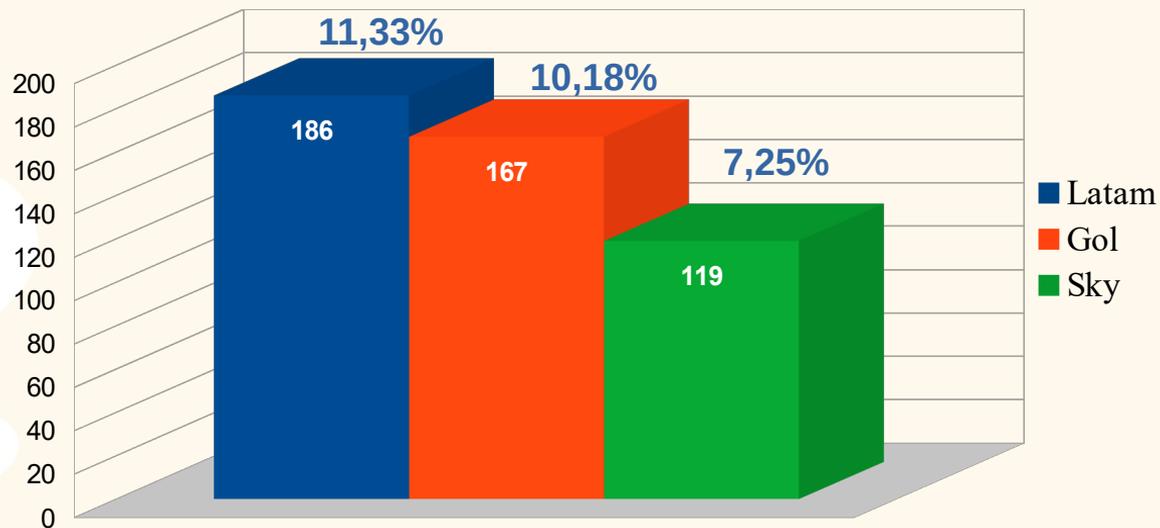




**Semana do
Consumidor**

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

**Serviços
Privados**



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



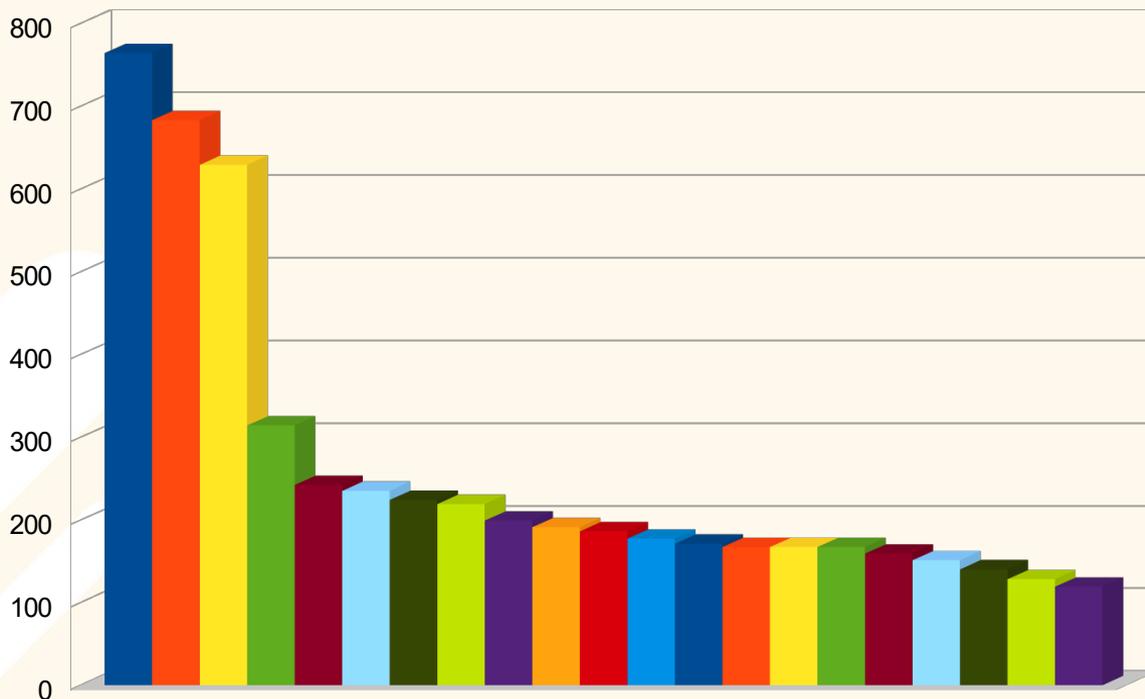
DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



Semana do Consumidor

Superendividamento:
consumidor e
crédito responsável

Ranking por empresas



- Oi
- Enel
- Cagece
- CEF
- Banco do Brasil
- Claro
- Bradesco
- Tim
- Samsung
- Vivo
- Latam
- Santander
- Bradesco Cartões
- Itaucard
- BMG
- Gol
- Banco Pan
- Magazine Luiza
- Via Varejo
- Rabelo
- Sky



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-CE
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor