

semana do
CONSUMIDOR
2025

o fortalecimento da cidadania
nas relações de consumo



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor



semana do
**CON
SUMI
DOR**
2025

o fortalecimento da cidadania
nas relações de consumo

Cadastro de Reclamações Fundamentadas



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

ÍNDICE

1. O QUE É O CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?
2. TOTAL E RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES NO ANO DE 2024
3. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE ÁGUA, ENERGIA E GÁS
- 3.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE ÁGUA, ENERGIA E GÁS
4. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE MAIS SERVIÇOS
- 4.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE MAIS SERVIÇOS
5. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE EDUCAÇÃO
- 5.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE EDUCAÇÃO
6. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE HABITAÇÃO
- 6.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE HABITAÇÃO
7. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE PRODUTOS
- 7.1 RANKING DE EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE PRODUTOS
- 7.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE PRODUTOS
- 7.3 RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE PRODUTOS



ÍNDICE

- 8. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR SAÚDE
 - 8.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR SAÚDE
- 9. EMPRESAS MAIS RECLAMADOS NO SETOR ASSUNTOS FINANCEIROS
 - 9.1 RANKING EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR ASSUNTOS FINANCEIROS
 - 9.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR ASSUNTOS FINANCEIROS
 - 9.3 RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR ASSUNTOS FINANCEIROS
- 10. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES
 - 10.1 RANKING EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES
 - 10.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES
- 11. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM
 - 11.1 RANKING EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM
 - 11.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM
- 12. EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES
 - 12.1 RANKING EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES
- 13. RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS POR EMPRESA
 - 13.1 RANKING DAS EMPRESAS DE ACORDO COM AS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS
- 14. PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS
 - 14.1 RANKING PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS
- 15. COMPARATIVO RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS 2023 - 2024
- 16. COMPARATIVO RANKING TOTAL E RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES 2023 - 2024



1. O QUE É O CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um procedimento muito importante para o fluxo do atendimento. É nele em que se classifica se houve fundamentação e se a reclamação irá prosseguir para o Cadastro de Reclamações Fundamentadas, conforme art. 44 da lei 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor - CDC, que estabelece: “os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.”

A elaboração e publicação do Cadastro de Reclamações Fundamentadas é um dever legal. A inclusão de fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas consiste em ato administrativo cujo objetivo precípua é informar periodicamente à sociedade, sobretudo aos consumidores, qual a situação dos fornecedores nos órgãos de defesa do consumidor, bem como a postura deles perante as reclamações formuladas junto aos órgãos de defesa do consumidor. Conclui-se, pois, que o caráter do Cadastro de Reclamações Fundamentadas não é sancionatório, e sim educativo e preventivo.

Configura como “Fundamentada” a Reclamação que:

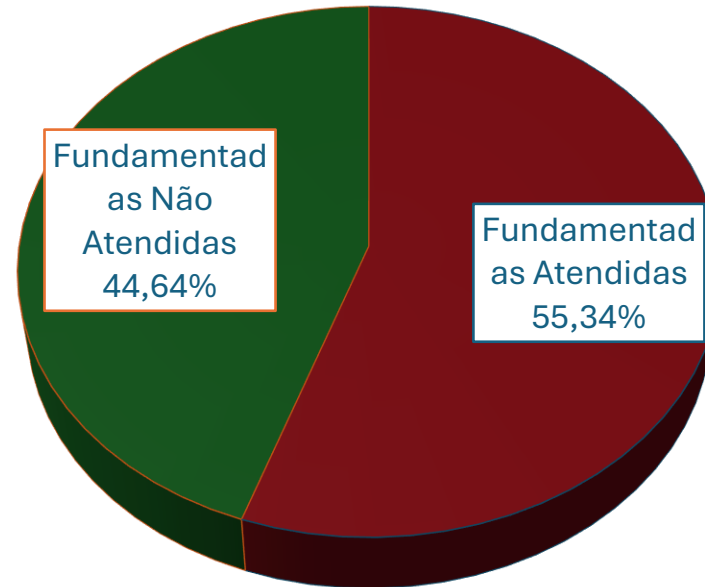
- demonstre a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor),
- existência de relação de consumo e
- suporte em elementos capazes de lhe dar verossimilhança.

Quando a Classificação da Decisão de Cadastro é “Reclamação Concluída” ou “Não Fundamentada/Encerrada”, temos um exemplo de Reclamação que não entra no fluxo acima (Fundamentada), pois ela simplesmente é Finalizada.

Por fim, é importante frisar que esse cadastro consta apenas as reclamações feitas na sede do DECON localizada em Fortaleza, não incluindo as reclamações realizadas nas unidades descentralizadas (DECON Maracanaú, Sobral e Juazeiro do Norte) e Procons municipais.

*Informações retiradas da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)

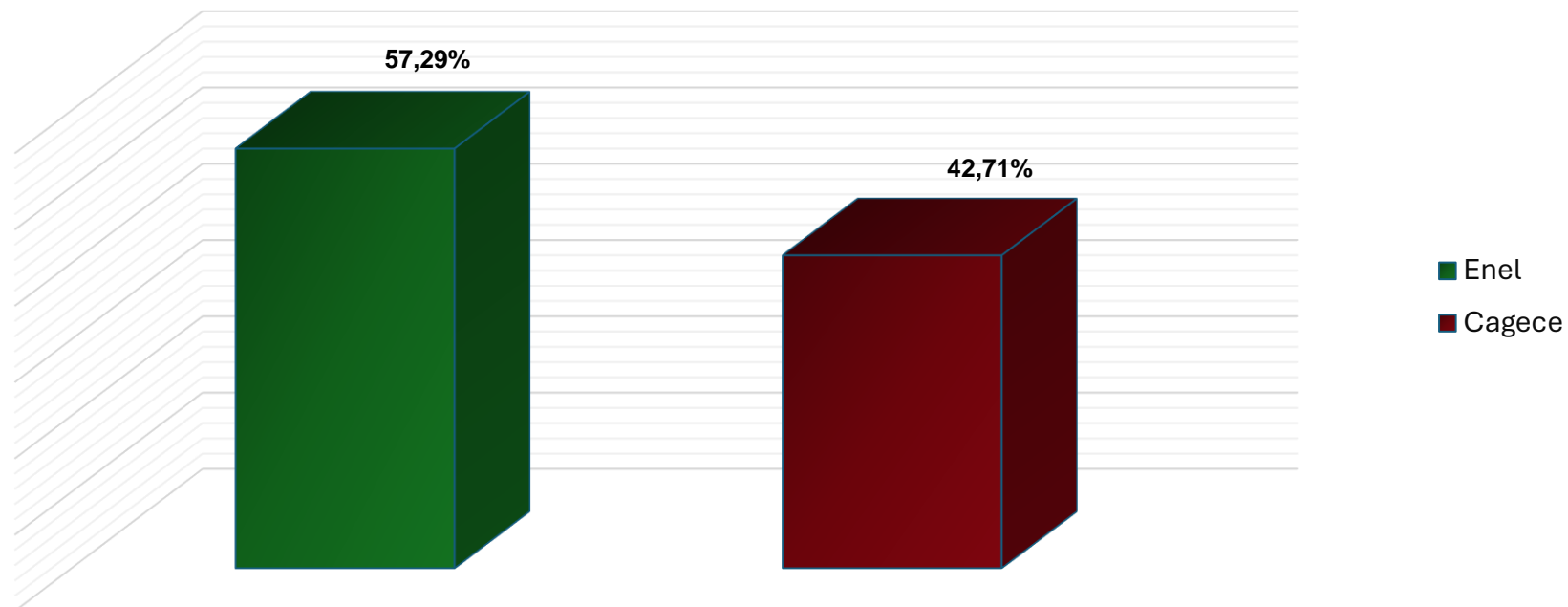
2. TOTAL E RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES NO ANO DE 2024



Classificação	Percentual
Fundamentadas Não Atendidas	44,66%
Fundamentadas Atendidas	55,34%
Total	100%

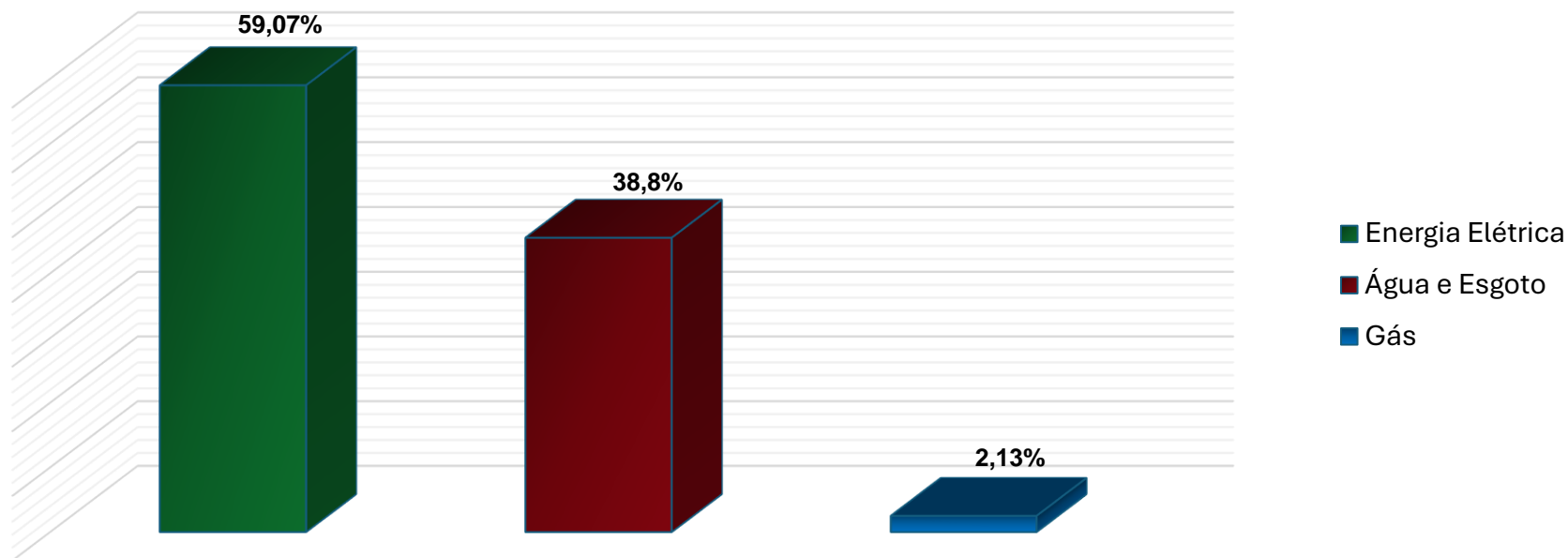
3. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE ÁGUA, ENERGIA E GÁS

Empresas	Percentual %
Enel	59,07%
Cagece	38,89%



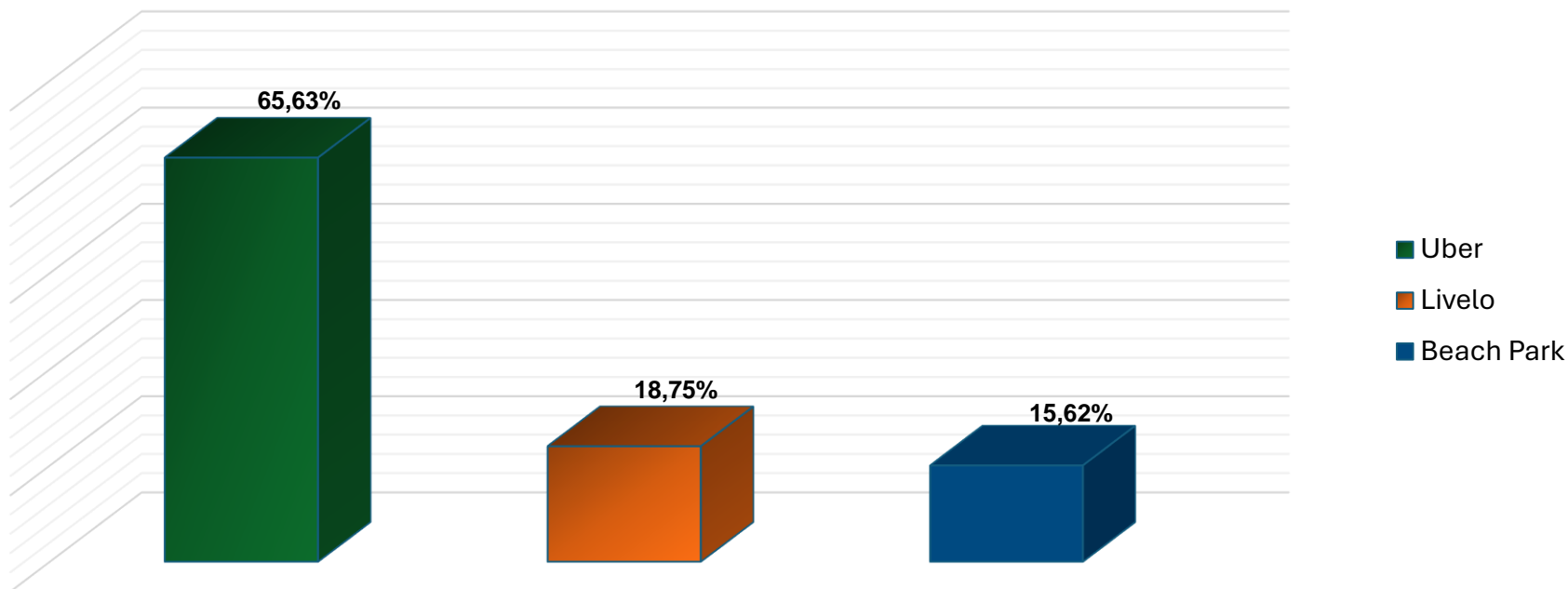
3.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE ÁGUA, ENERGIA E GÁS

Assuntos	Percentual %
Energia Elétrica	59,07%
Água e Esgoto	38,89%
Gás	2,13%



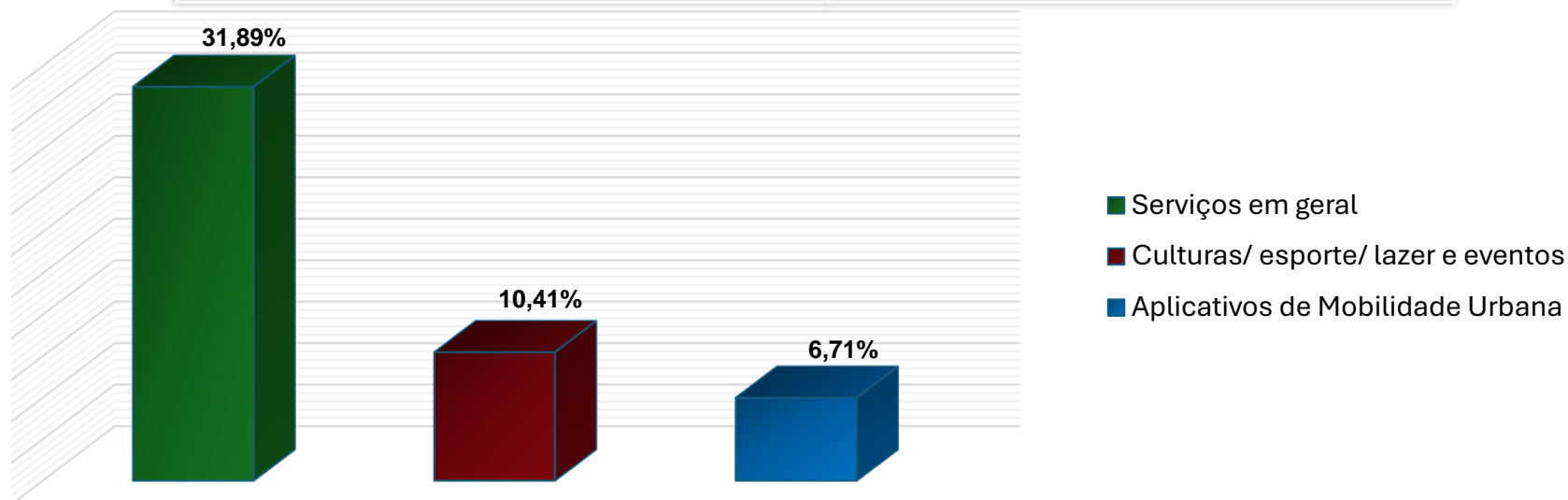
4. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE MAIS SERVIÇOS

Empresas	Percentual %
Uber	65,63%
Livelo	18,75%
Beach Park	15,62%



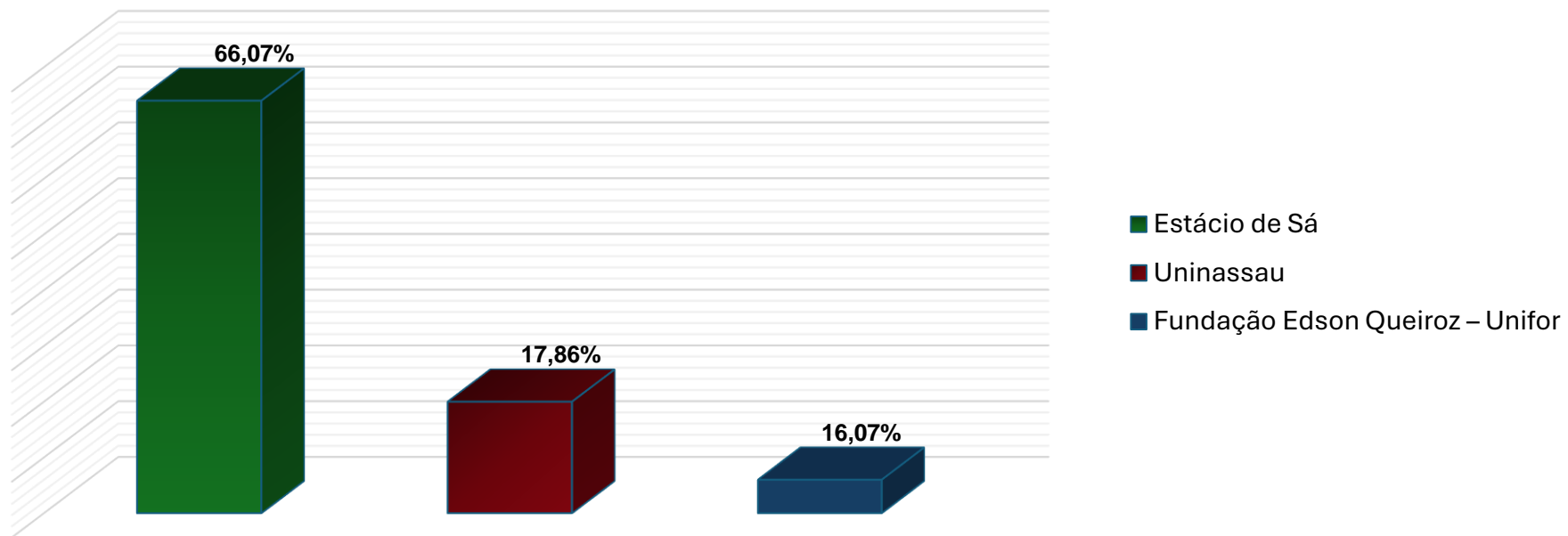
4.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE MAIS SERVIÇOS

Assuntos	Percentual %
Serviços em geral (programas de fidelidade, beleza pessoal, serviços de assinaturas e etc.)	31,89%
Cultura / Esporte / Lazer e Eventos	10,41%
Aplicativos de Mobilidade Urbana	6,71%
Outros	50,99%



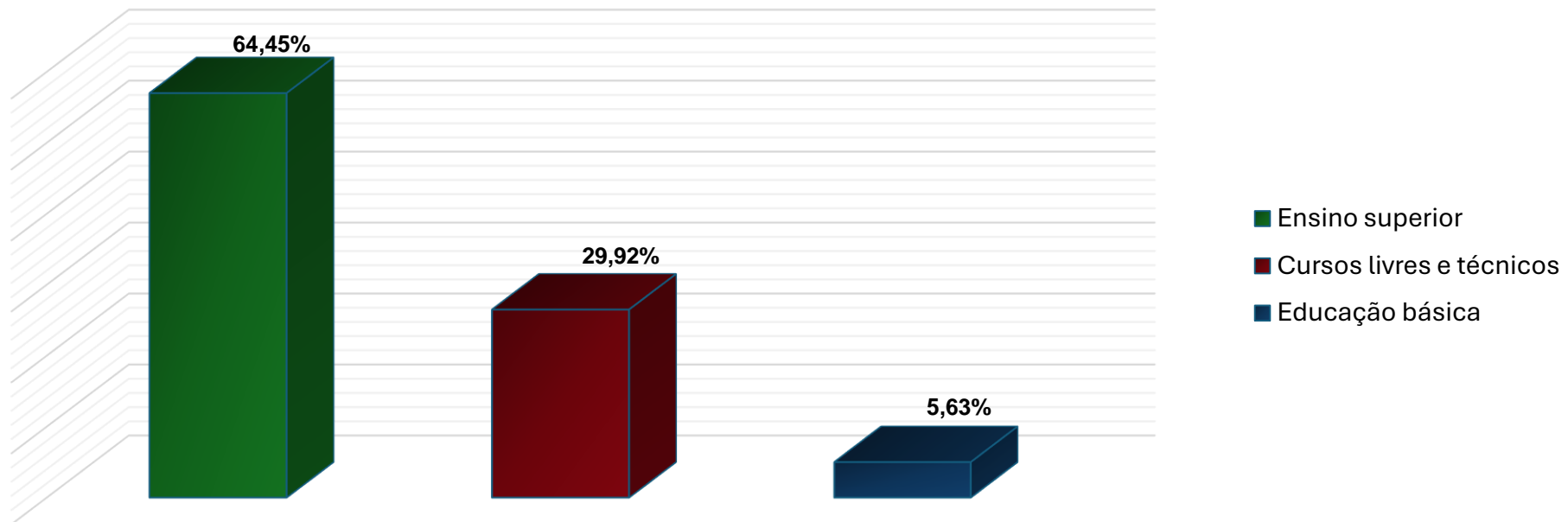
5. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR EDUCAÇÃO

Empresas	Percentual %
Estácio de Sá	66,07%
Uninassau	17,86%
Fundação Edson Queiroz – Unifor	16,07%



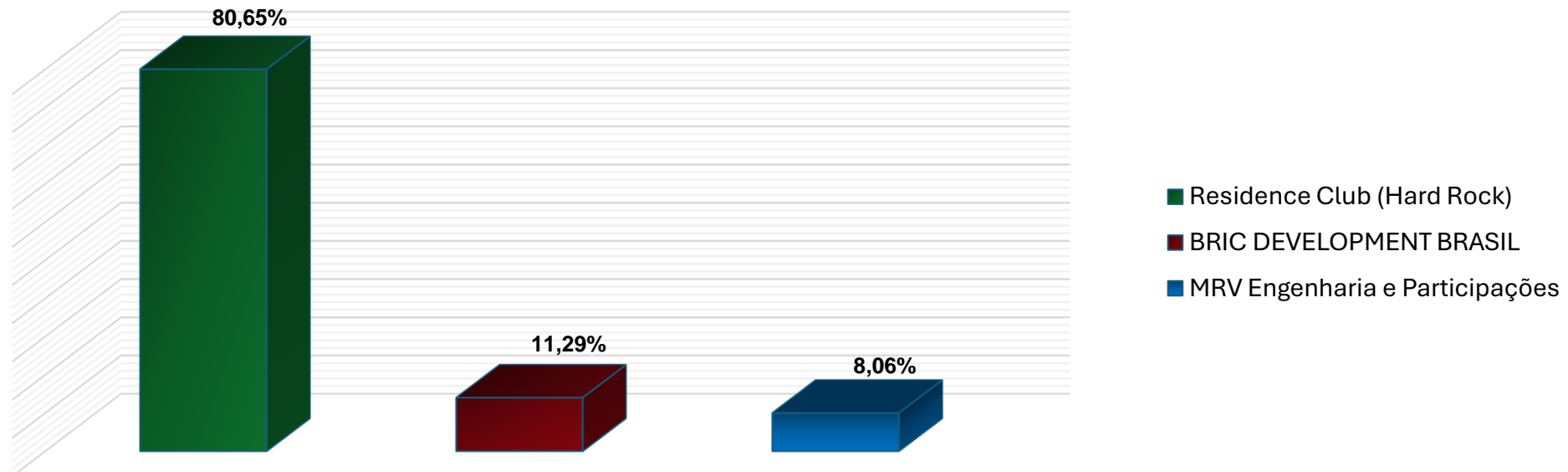
5.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR EDUCAÇÃO

Assuntos	Percentual %
Educação Superior (Graduação e Pós)	64,45%
Cursos livres e técnicos	29,92%
Educação básica (infantil, fundamental e médio)	5,63%



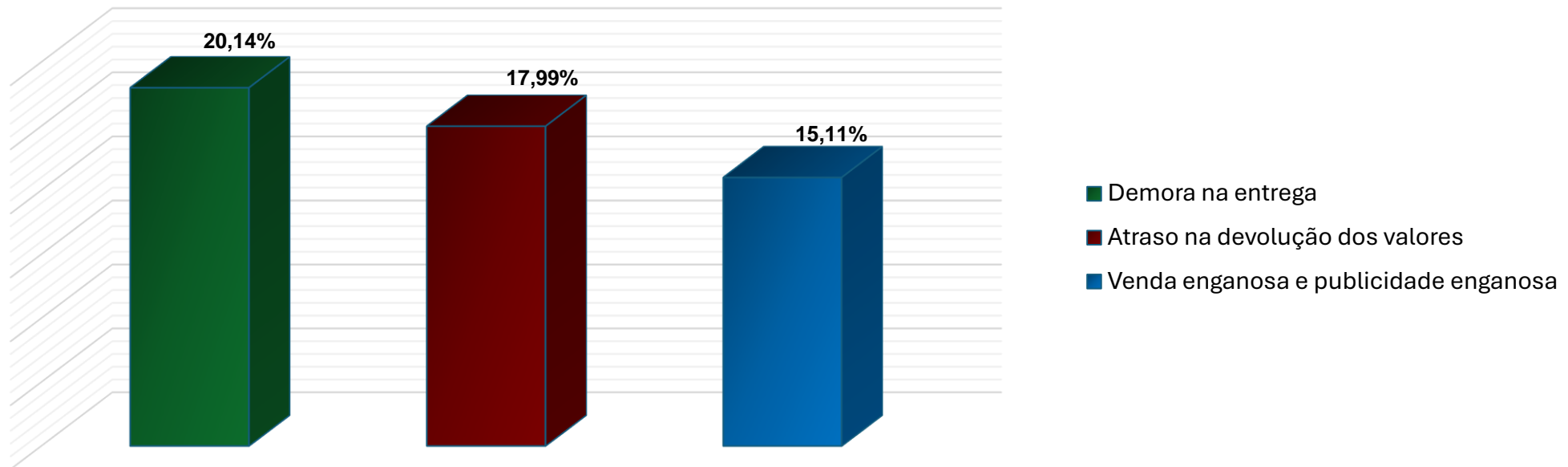
6. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR DE HABITAÇÃO

Empresas	Percentual %
Residence Club (Hard Rock)	80,65%
BRIC DEVELOPMENT BRASIL	11,29%
MRV Engenharia e Participações	8,06%



6.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR DE HABITAÇÃO

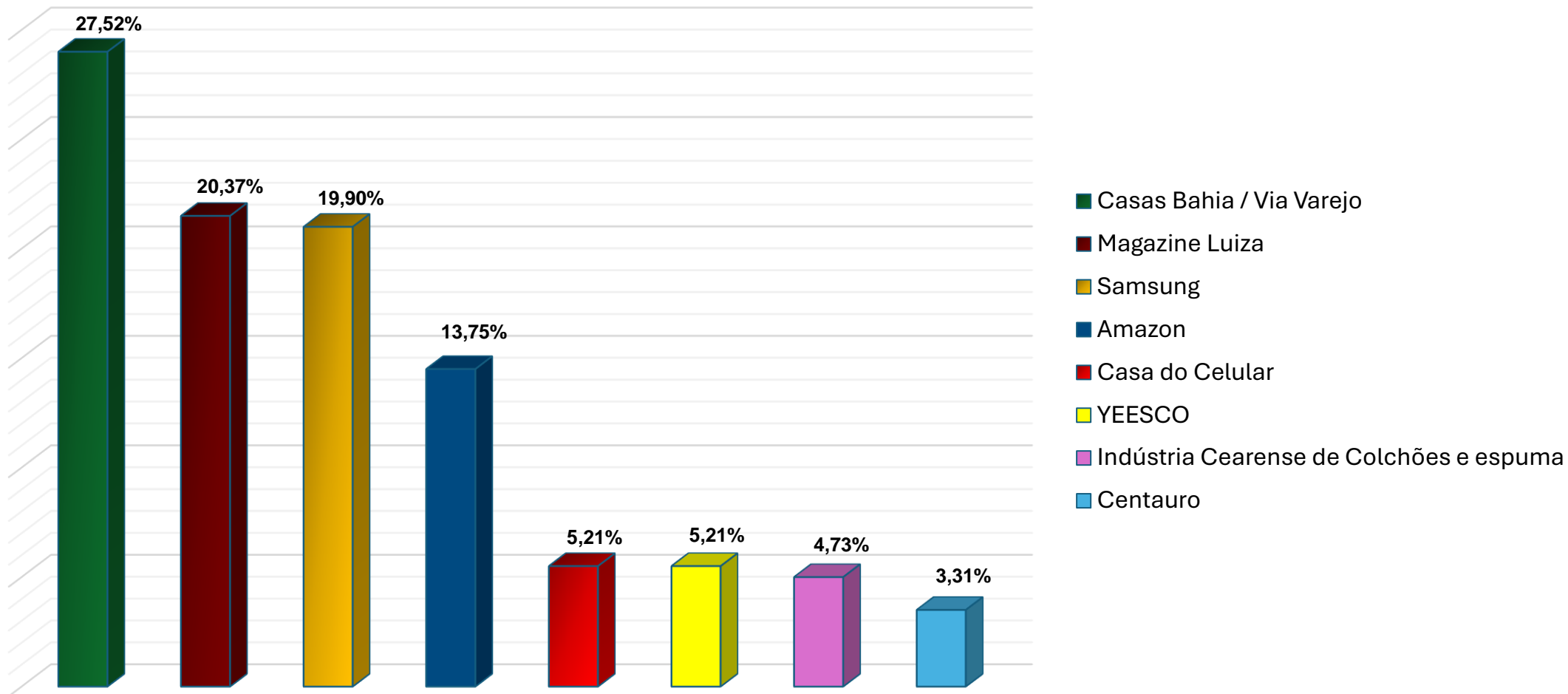
Assuntos	Percentual %
Demora na entrega	20,14%
Atraso na devolução dos valores	17,99%
Venda enganosa e publicidade enganosa	15,11%
Outros	46,76%



7. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR PRODUTOS

Empresas	Percentual
Casas Bahia / Via Varejo	27,52%
Magazine Luiza	20,37%
Samsung	19,90%
Amazon	13,75%
Casa do Celular	5,21%
YEESCO	5,21%
Indústria Cearense de Colchões e espuma	4,73%
Centauro	3,31%

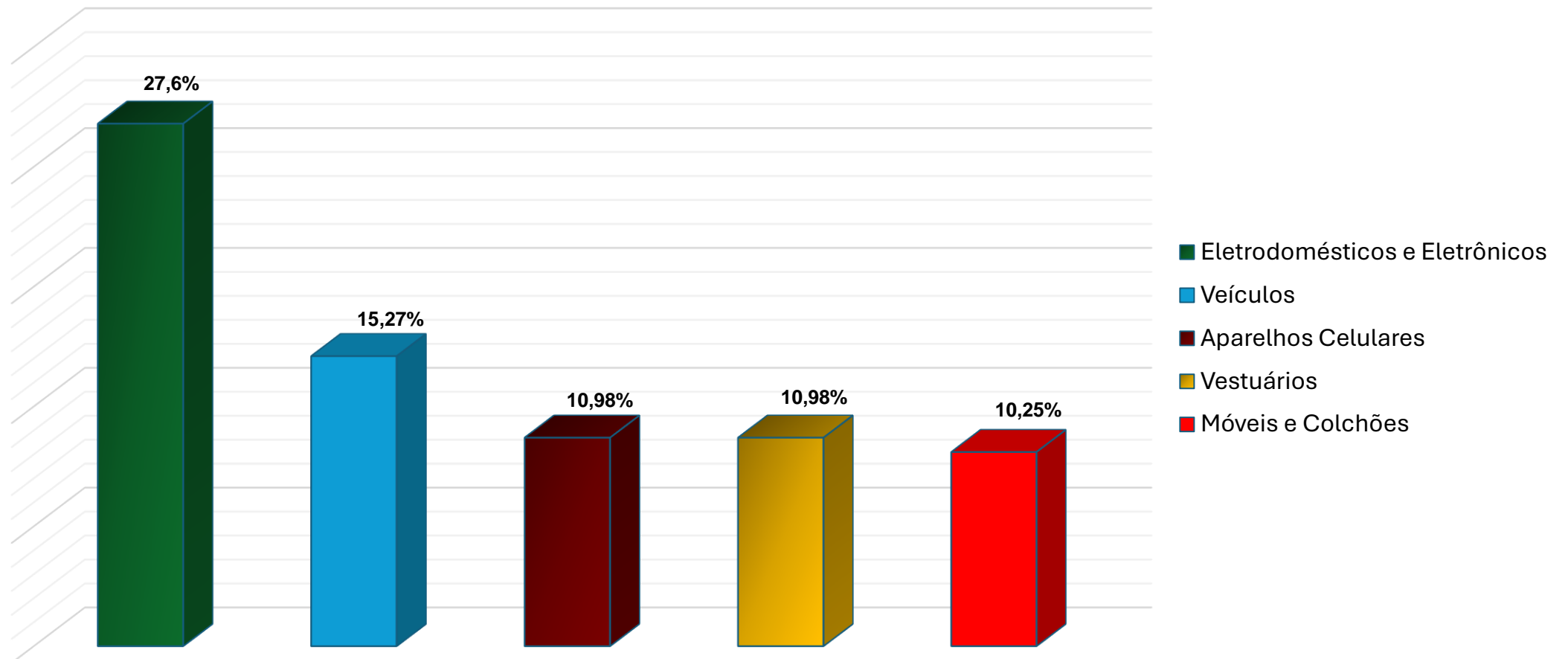
7.1 RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR PRODUTOS



7.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR PRODUTOS

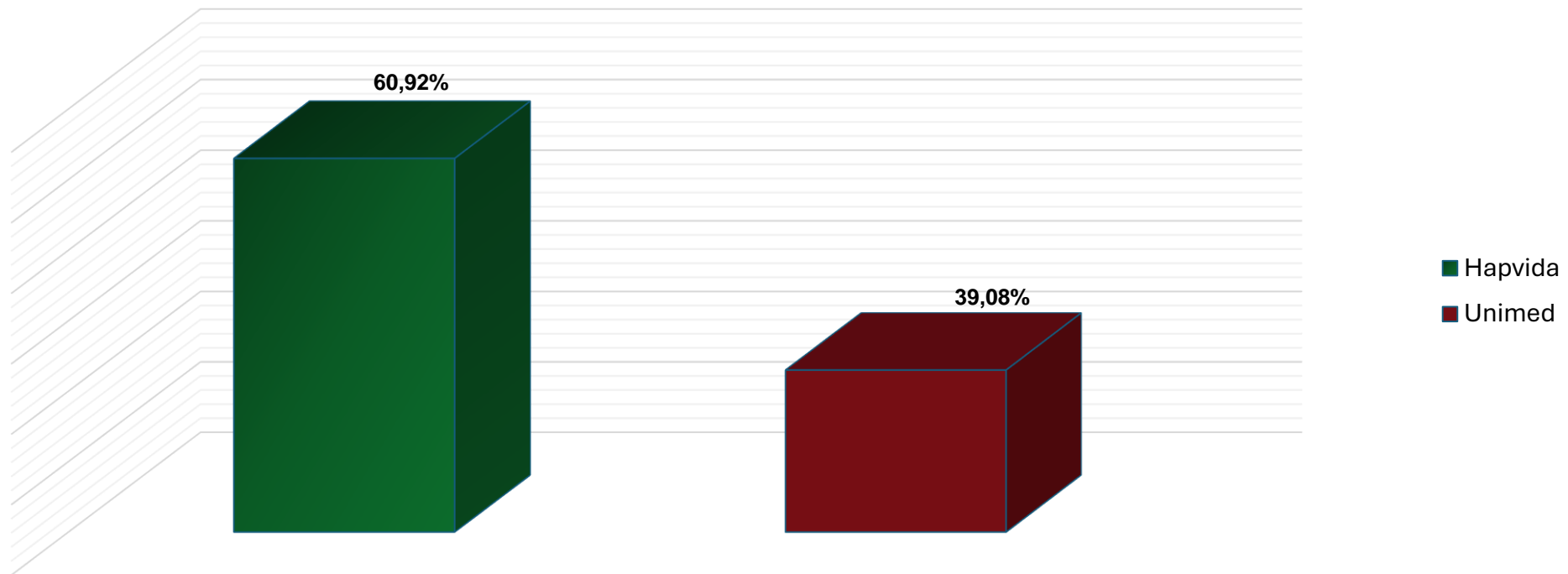
Assuntos	Percentual %
Eletrodomésticos e Eletrônicos	27,6%
Veículos	15,27%
Aparelhos Celulares	10,98%
Vestuários	10,98%
Móveis e Colchões	10,25%
Outros	24,92%

7.3 RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS PRODUTOS



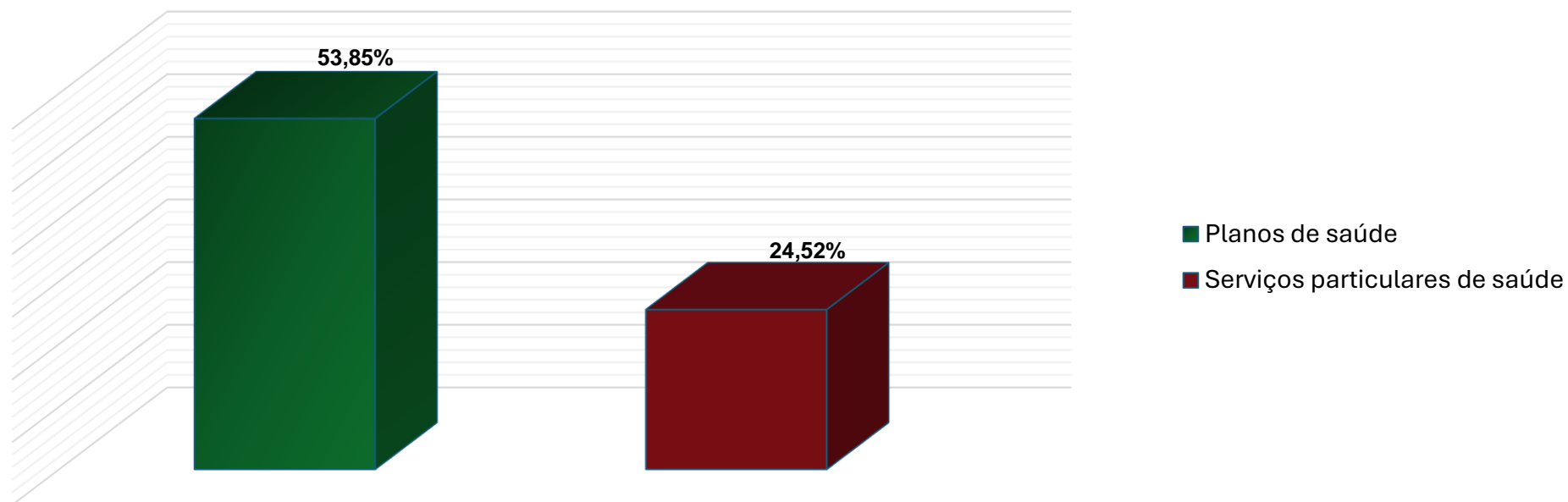
8. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR SAÚDE

Empresas	Percentual %
Hapvida	60,92%
Unimed	39,08%



8.1 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR SAÚDE

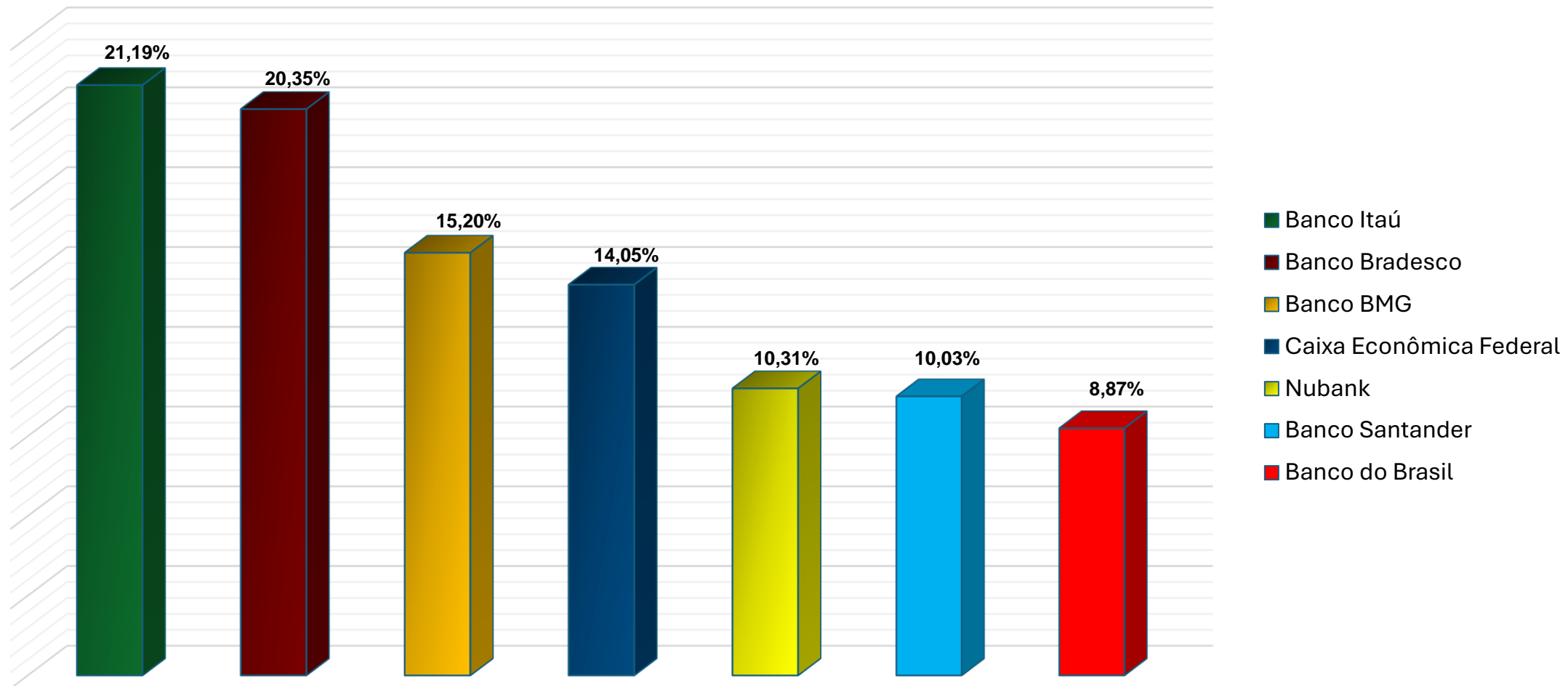
Assuntos	Percentual %
Planos de Saúde	53,85%
Serviços Particulares de Saúde	24,52%
Outros	21,63%



9. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR SERVIÇOS FINANCEIROS

Empresas	Percentual %
Banco Itaú	21,19%
Banco Bradesco	20,35%
Banco BMG	15,20%
Caixa Econômica Federal	14,05%
Nubank	10,31%
Banco Santander	10,03%
Banco do Brasil	8,87%

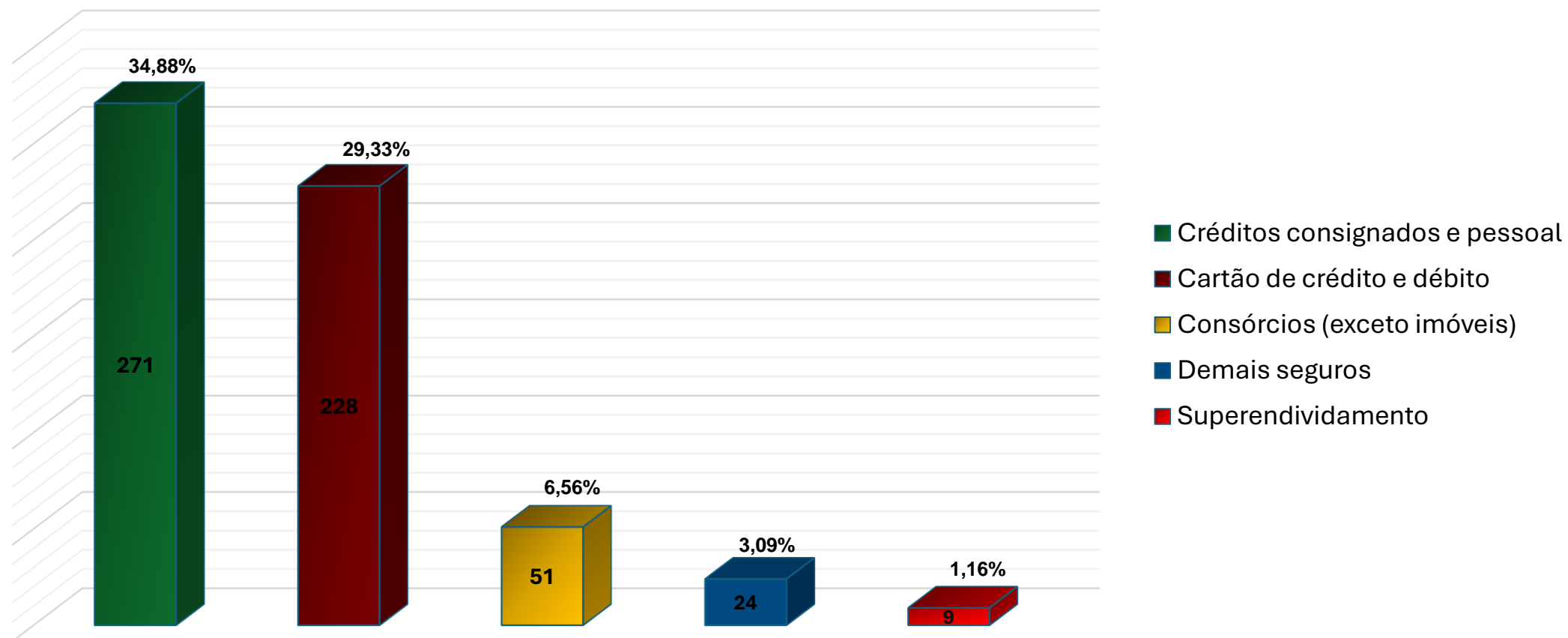
9.1 RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR SERVIÇOS FINANCEIROS



9.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR SERVIÇOS FINANCEIROS

Assuntos	Percentual %
Consignado e pessoal	34,88%
Cartão de Crédito e Débito Crédito	29,33%
Consórcios (Exceto Imóveis)	6,56%
Demais Seguros	3,09%
Superendividamento	1,16%
Outros	24,98%

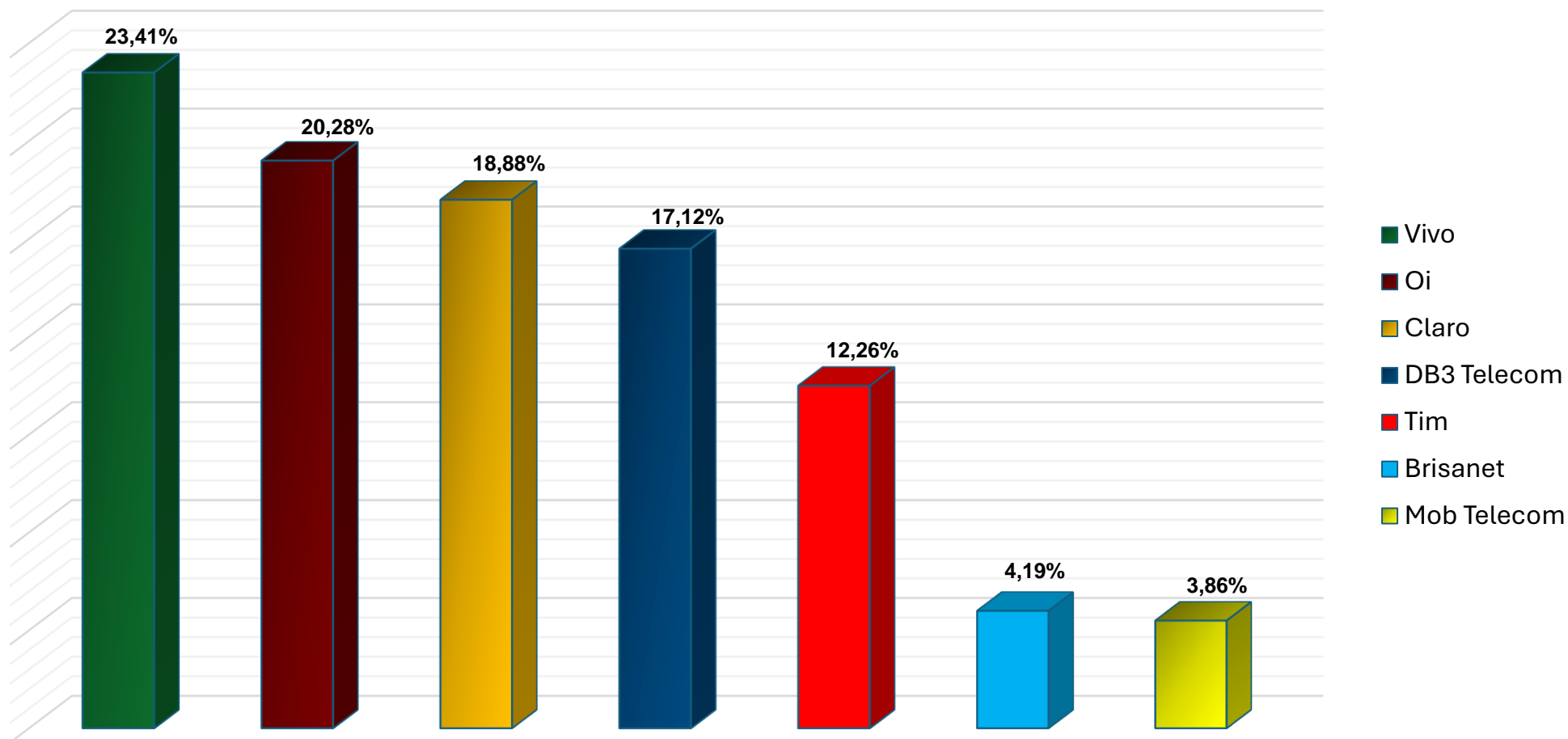
9.3 RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS SERVIÇOS FINANCEIROS



10. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES

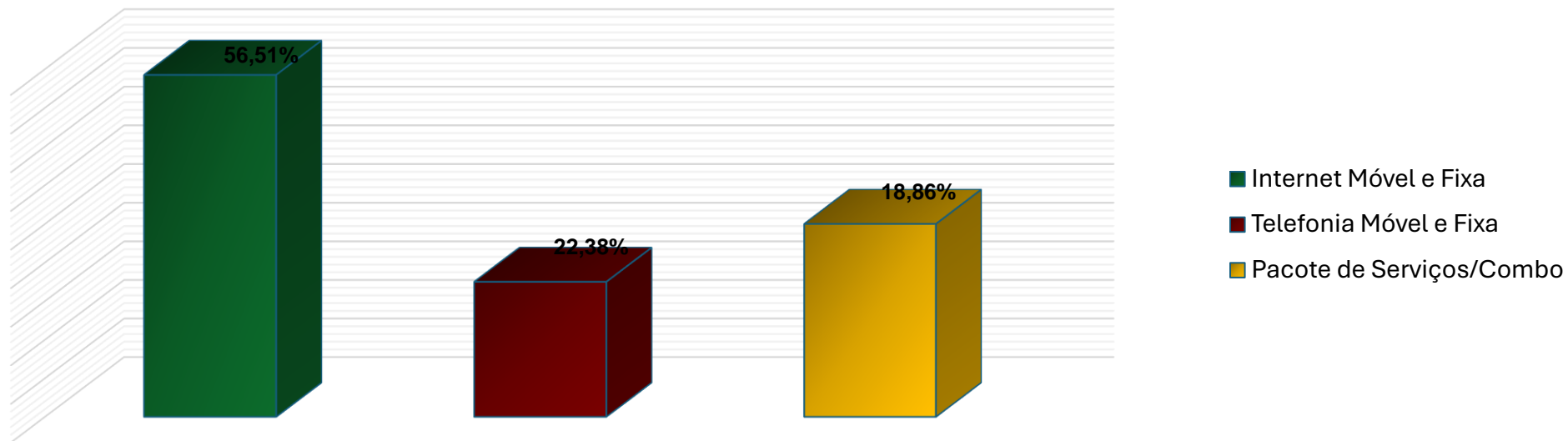
Empresas	Percentual
Vivo	23,41%
Oi	20,28%
Claro	18,88%
DB3 Telecom	17,12%
Tim	12,26%
Brisanet	4,19%
Mob Telecom	3,86%

10.1 RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES



10.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR TELECOMUNICAÇÕES

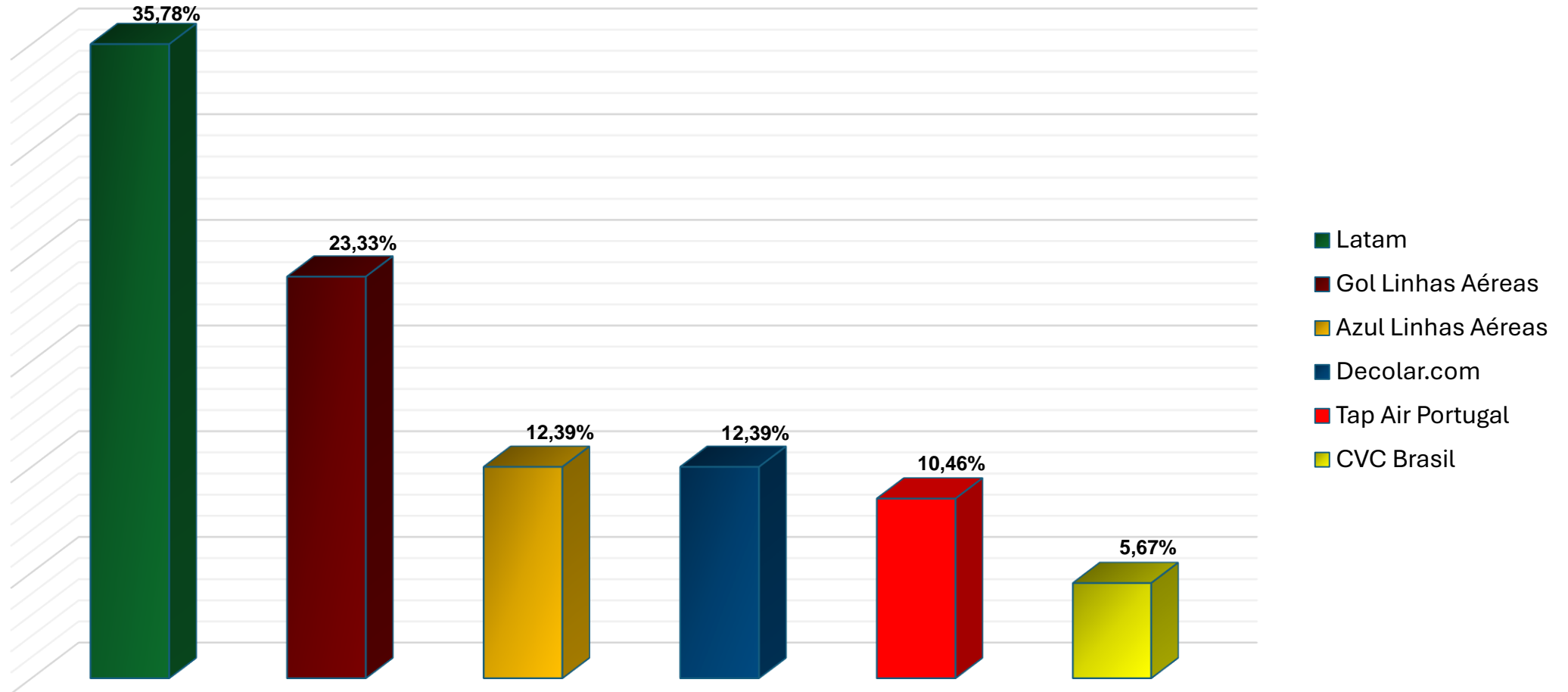
Assuntos	Percentual %
Internet Móvel e Fixa	56,51%
Telefonia Móvel e Fixa	22,38%
Pacote de Serviços/Combo	18,86%
Outros	2,25%



11. EMPRESAS MAIS RECLAMADAS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM

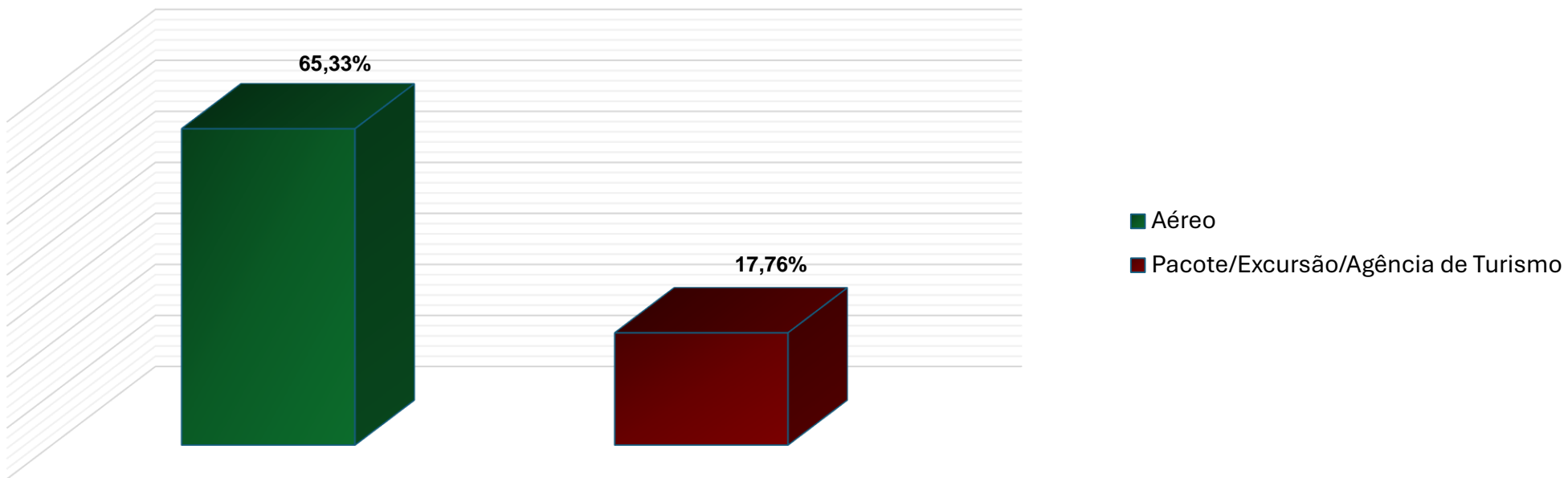
Empresas	Percentual
Latam	35,76%
Gol Linhas Aéreas	23,33%
Azul Linhas Aéreas	12,39%
Decolar.com	12,39%
Tap Air Portugal	10,46%
Hotel Urbano - HURB	5,67%

11.1 RANKING DAS EMPRESAS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM



11.2 ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS NO SETOR TRANSPORTE E TURISMO/VIAGEM

Assuntos	Percentual %
Aéreo	65,33%
Pacote/Excursão/ Agência de Turismo	17,76%
Outros	16,91%



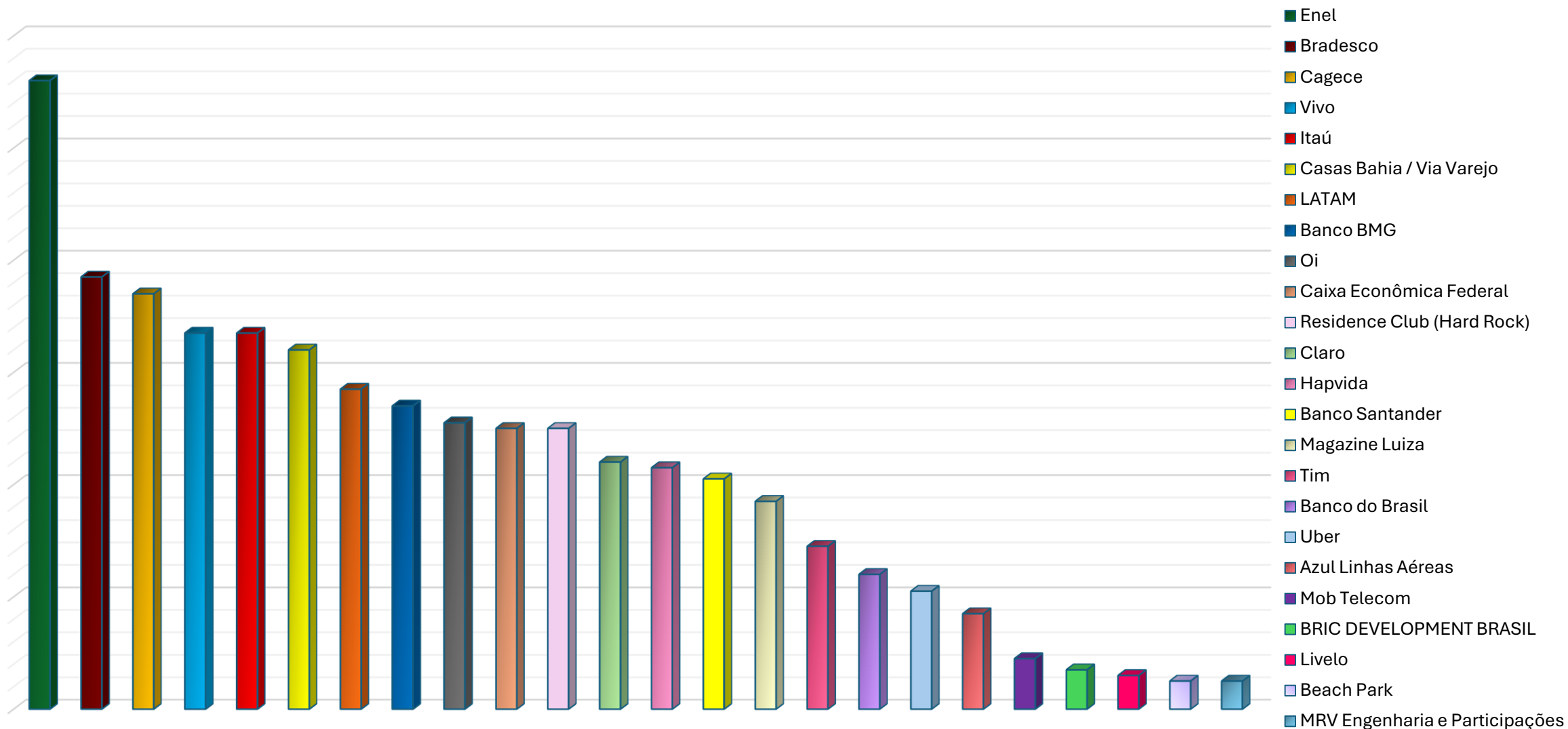
12. EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

Ranking	Empresas
1ª	Enel
2ª	Bradesco
3ª	Cagece
4ª	Vivo
5ª	Itaú
6ª	Casas Bahia / Via Varejo
7ª	LATAM
8ª	Banco BMG
9ª	Oi
10ª	Caixa Econômica Federal
11ª	Residence Club (Hard Rock)
12ª	Claro
13ª	Hapvida
14ª	Banco Santander
15ª	Magazine Luiza

12. EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

Ranking	Empresas
16 ^a	Tim
17 ^a	Banco do Brasil
18 ^a	Uber
19 ^a	Azul linhas aéreas
20 ^a	Mob Telecom
21 ^a	BRIC DEVELOPMENT BRASIL
22 ^a	Livelo
23 ^a	Beach Park
24 ^a	MRV Engenharia e Participações

12.1 RANKING EMPRESAS COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES



13. RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS POR EMPRESA

Ranking	Empresas	Percentual de Fundamentadas Atendidas %		
1 ^a	Claro	95,45%	↑	3
2 ^a	Tim	89,66%	—	
3 ^a	Mob Telecom	88,89%	↓	2
4 ^a	Residence Club (Hard Rock)	84%	↑	36
5 ^a	Uber	80,95%	↑	9
6 ^a	Vivo	73,13%	↑	3
7 ^a	Oi	72,55%	—	
8 ^a	Cagece	71,62%	↑	8
9 ^a	Magazine Luiza S.A	70,27%	↑	1
10 ^a	Casas Bahia/Via varejo	68,75%	↓	2
11 ^a	LATAM	61,40%	↑	13
12 ^a	Caixa Econômica Federal	60%	↑	6
13 ^a	Enel	49,11%	↑	2

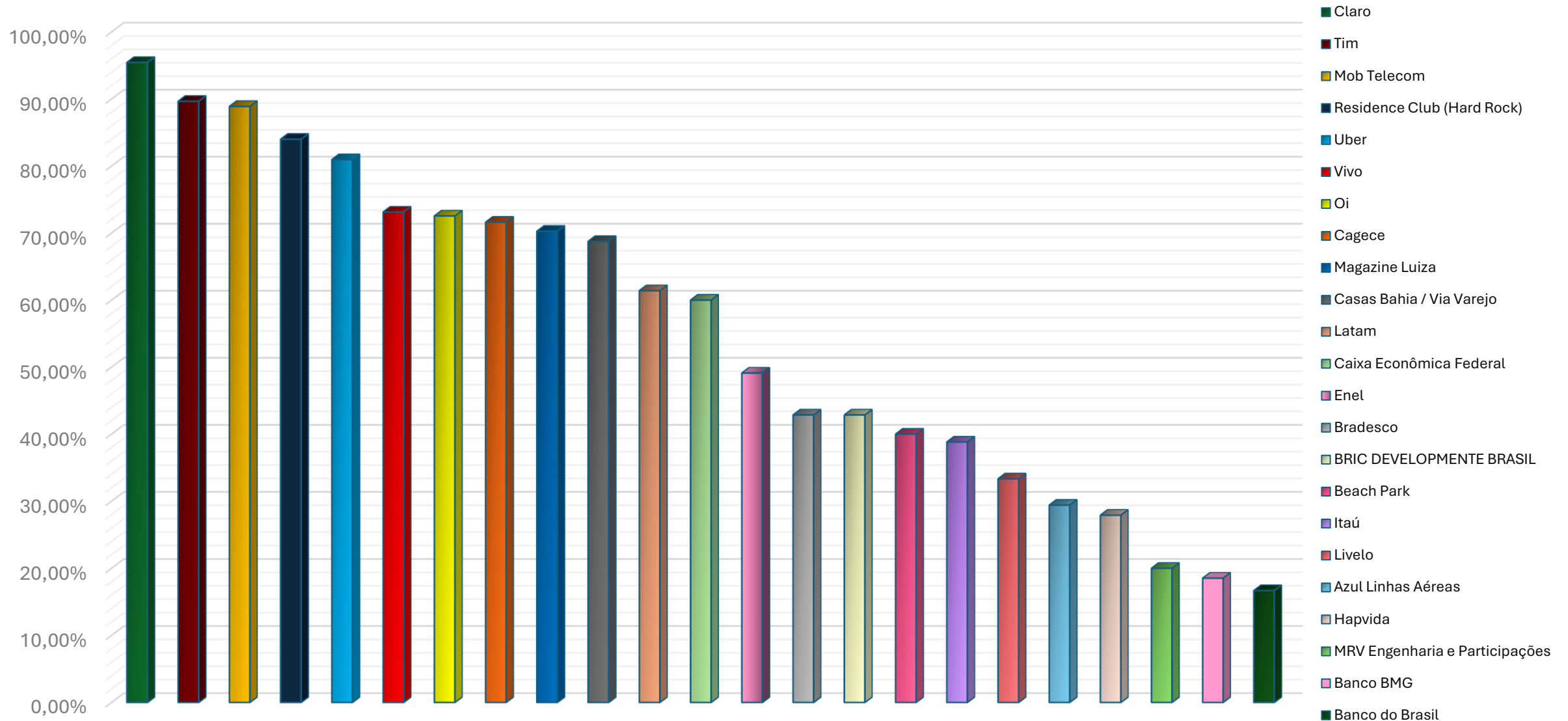
 SUBIU NO RANKING
  DESCEU NO RANKING
  MANTEVE-SE NA MESMA POSIÇÃO

13. RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS POR EMPRESA

Ranking	Empresas	Percentual de Fundamentadas Atendidas %		
14 ^a	Banco Santander	43,90%	↑	6
15 ^a	Bradesco	42,86%	↑	7
16 ^a	BRIC DEVELOPMENT BRASIL	42,86%	↑	22
17 ^a	Beach Park	40%	↑	18
18 ^a	Itaú S.A	38,81%	↑	8
19 ^a	Livelo	33,33%	↑	16
20 ^a	Azul Linhas aéreas	29,41%	↑	1
21 ^a	Hapvida	27,91%	↑	2
22 ^a	MRV Engenharia e Participações	20%	↑	10
23 ^a	Banco BMG	18,52%	↑	2
24 ^a	Banco do Brasil	16,67%	↓	5

* ↑ SUBIU NO RANKING ↓ DESCEU NO RANKING — MANTEVE-SE NA MESMA POSIÇÃO

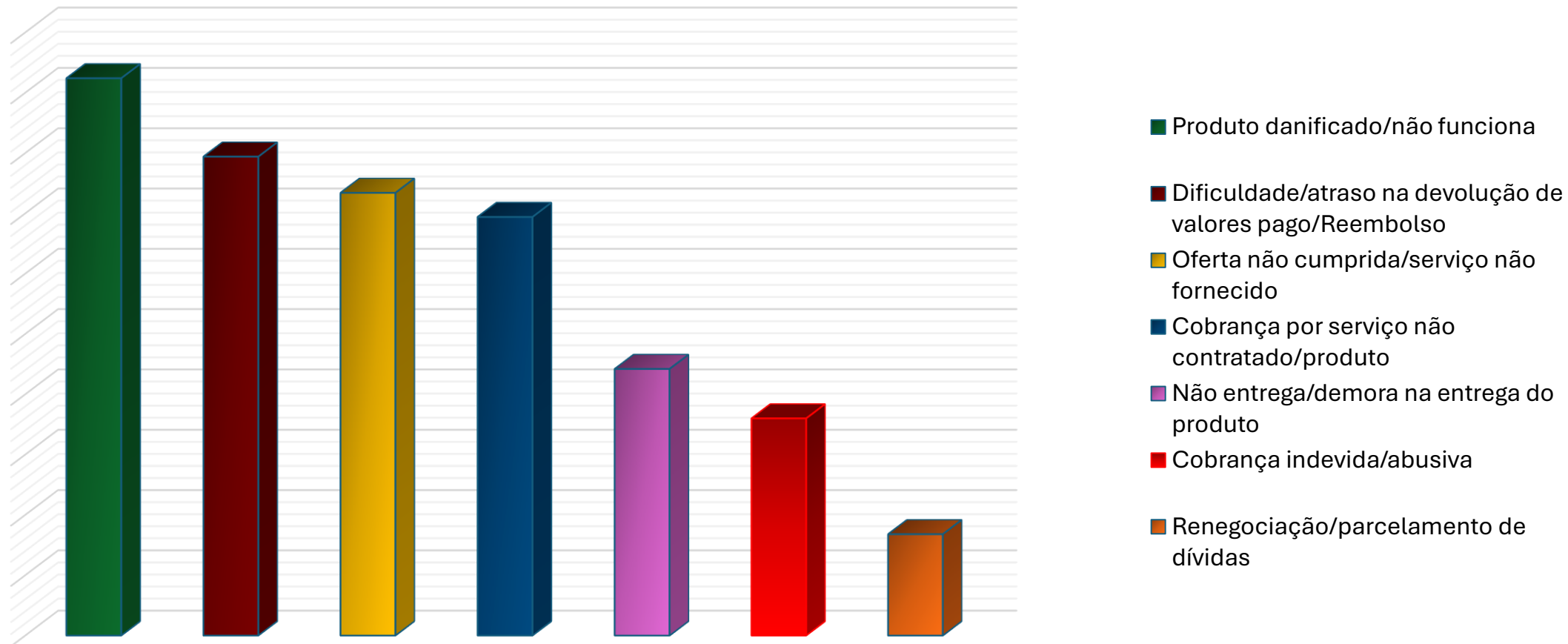
13.1 RANKING DAS EMPRESAS DE ACORDO COM AS RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS ATENDIDAS POR EMPRESA



14. PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS

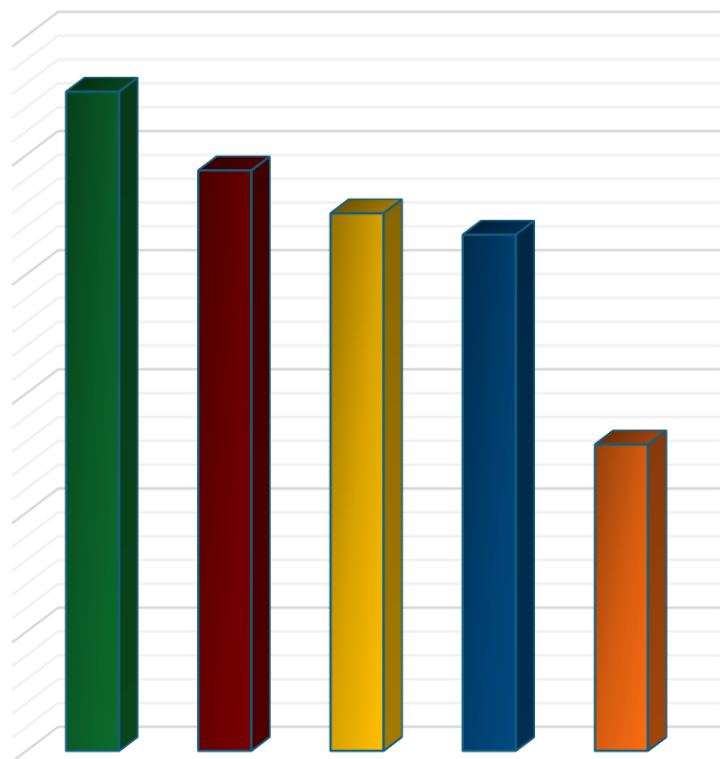
Assuntos	Percentual %	Ranking
Produto danificado/não funciona	16,76%	1ª
Dificuldade/atraso na devolução de valores pago/Reembolso	14,41%	2ª
Oferta não cumprida/serviço não fornecido	13,33%	3ª
Cobrança por serviço não contratado/produto	12,61%	4ª
Não entrega/demora na entrega do produto	8,02%	5ª
Cobrança indevida/abusiva	6,53%	6ª
Renegociação/parcelamento de dívidas	3,04%	7ª
Outros	25,30%	-

14.1 RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS



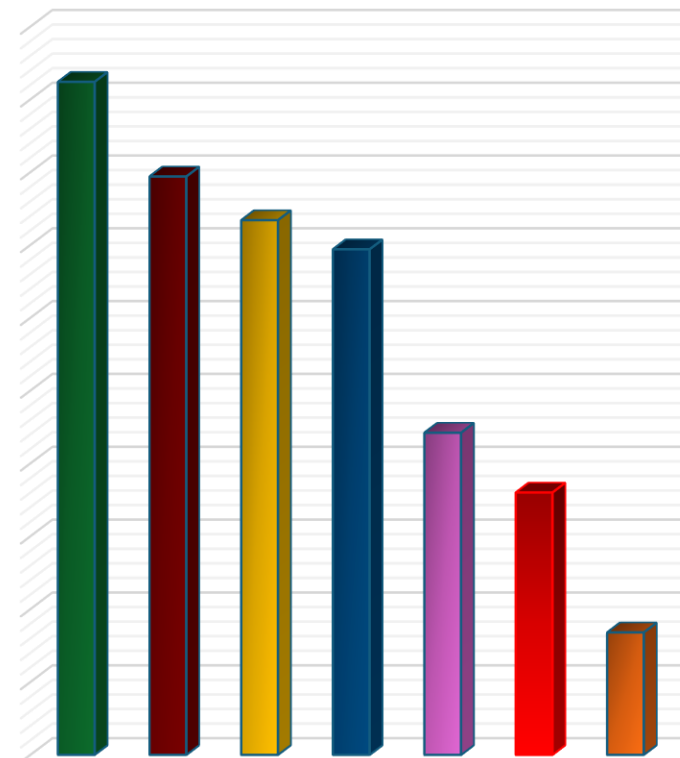
15. COMPARATIVO RANKING DOS PROBLEMAS MAIS RECLAMADOS 2023 - 2024

2023



- Produto danificado/Não funciona
- Cobrança indevida/Abusiva
- Oferta não cumprida/Serviço não fornecido
- Dificuldade/Atraso na devolução de valores pago/Reembolso
- Não entrega/Demora na entrega do produto

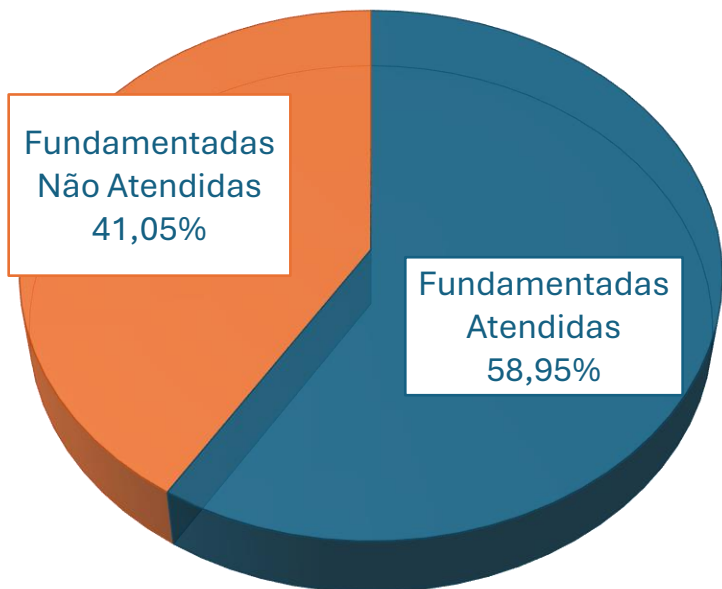
2024



- Produto danificado/Não funciona
- Dificuldade/Atraso na devolução de valores pago/Reembolso
- Oferta não cumprida/Serviço não fornecido
- Cobrança por serviço não contratado/produto
- Não entrega/Demora na entrega do produto
- Cobrança indevida/Abusiva
- Renegociação/parcelamento de dívidas

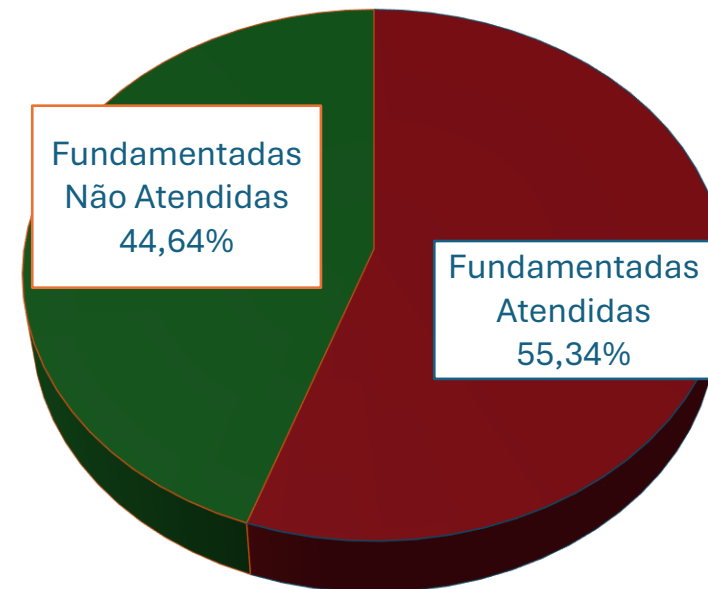
16. COMPARATIVO RANKING TOTAL E RESOLUTIVIDADE DAS RECLAMAÇÕES 2023 - 2024

2023



Classificação	Percentual
Fundamentadas Não Atendidas	41,05%
Fundamentadas Atendidas	58,95%
Total	100%

2024



Classificação	Percentual
Fundamentadas Não Atendidas	44,66%
Fundamentadas Atendidas	55,34%
Total	100%