



Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON

Cadastro de Reclamações Fundamentadas



2026

SEMANA DO
CONSUMIDOR 2026



BETS E APOSTAS ON-LINE

A MAIOR VITÓRIA
É SAIR DESSA!



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, 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 2025.

Resolutividade das Reclamações



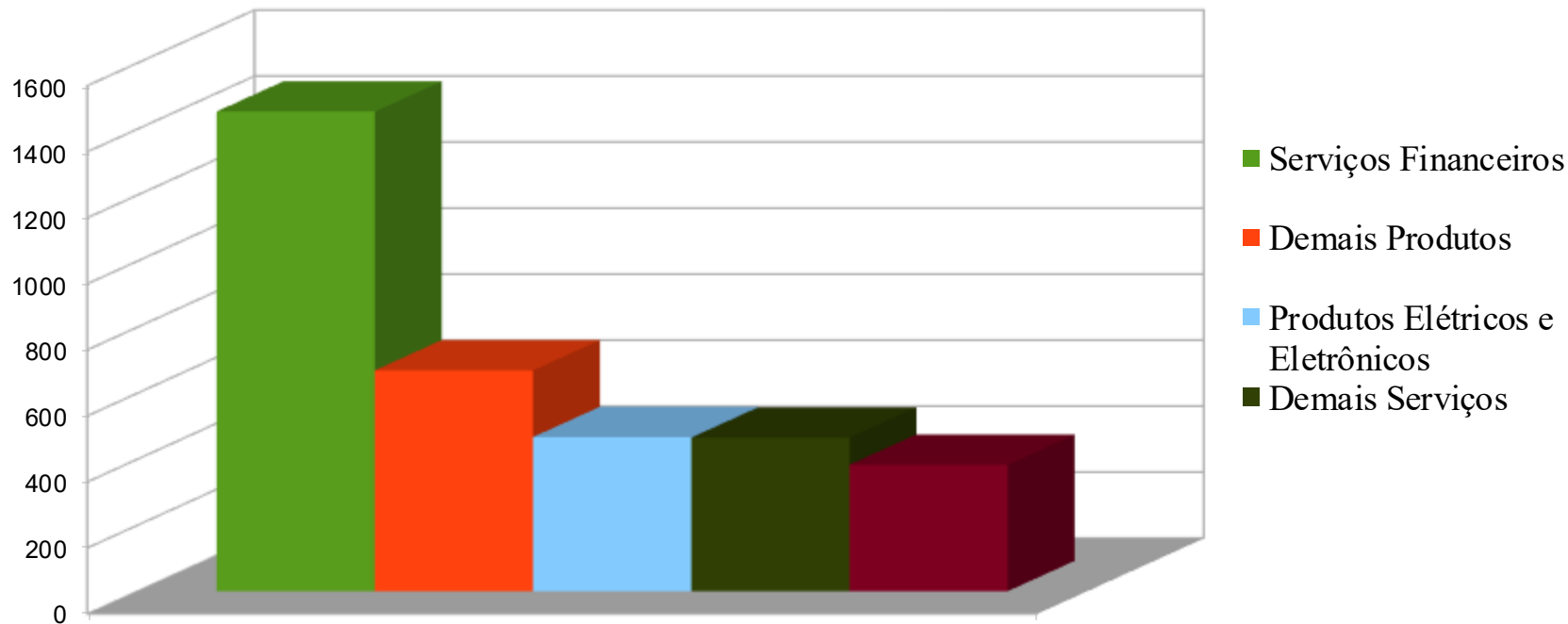
- Fundamentada não Atendida
- Fundamentada Atendida

Classificação	Quantidade	Percentual
Fundamentada Atendida	3344	65,86 %
Fundamentada Não Atendida	1732	34,14 %
Total	5076	100 %

Ranking por Área

Área	Reclamações
Serviços Financeiros	1453
Demais Produtos (veículos, móveis, fogão etc.)	669
Produtos Eletrodomésticos e Eletrônicos	467
Demais Serviços (educação, prof. liberais, saúde etc.)	465
Telecomunicações	383

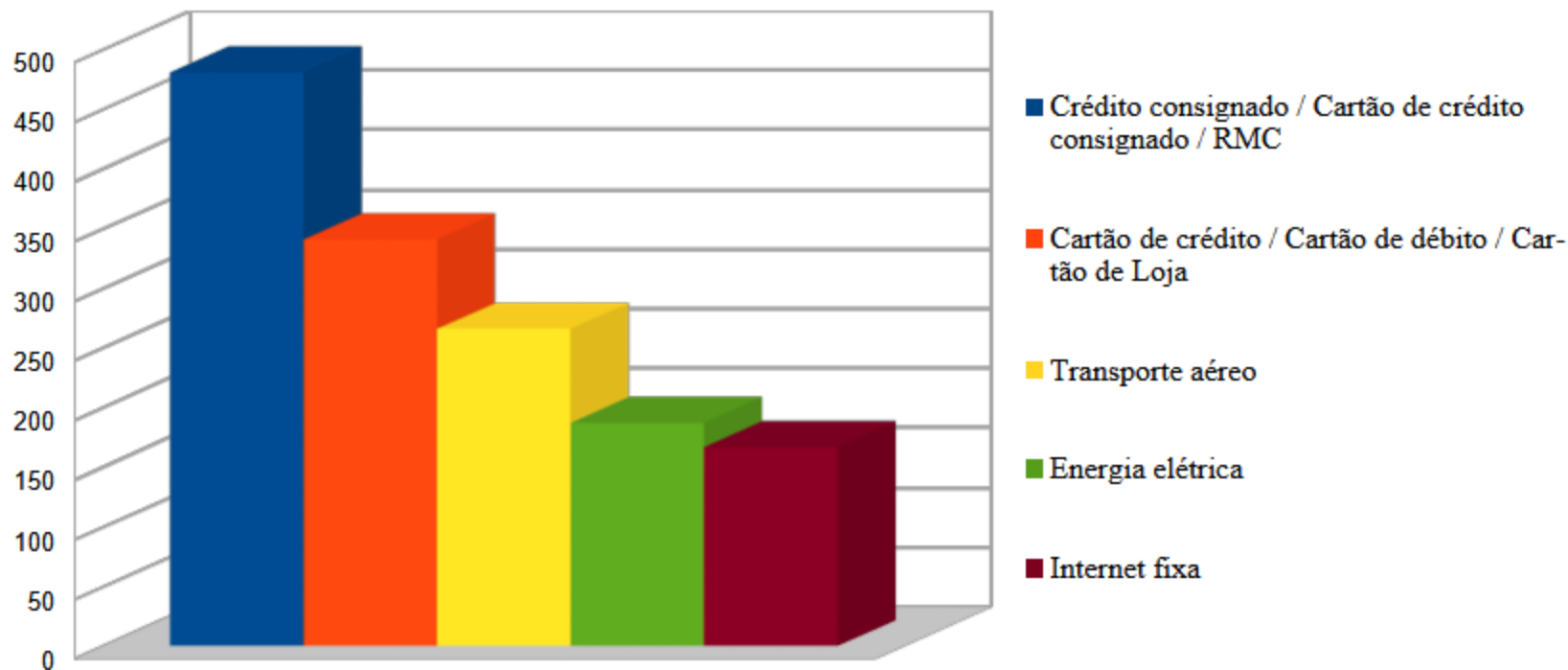
Ranking por Área



Assuntos mais reclamados

Assunto	Reclamações
Crédito consignado / Cartão de crédito consignado / RMC	481
Cartão de crédito / Cartão de débito / Cartão de loja	341
Transporte aéreo	266
Energia elétrica	187
Internet fixa	167

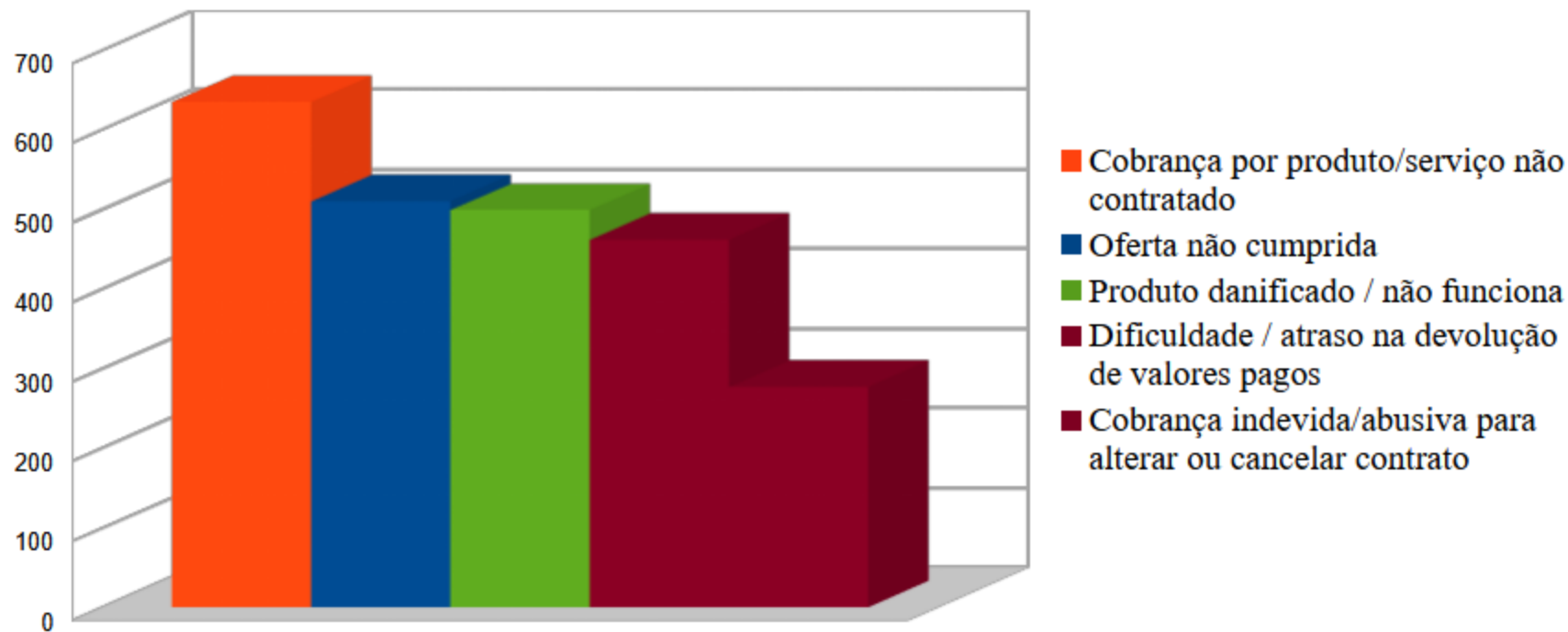
Assuntos mais reclamados



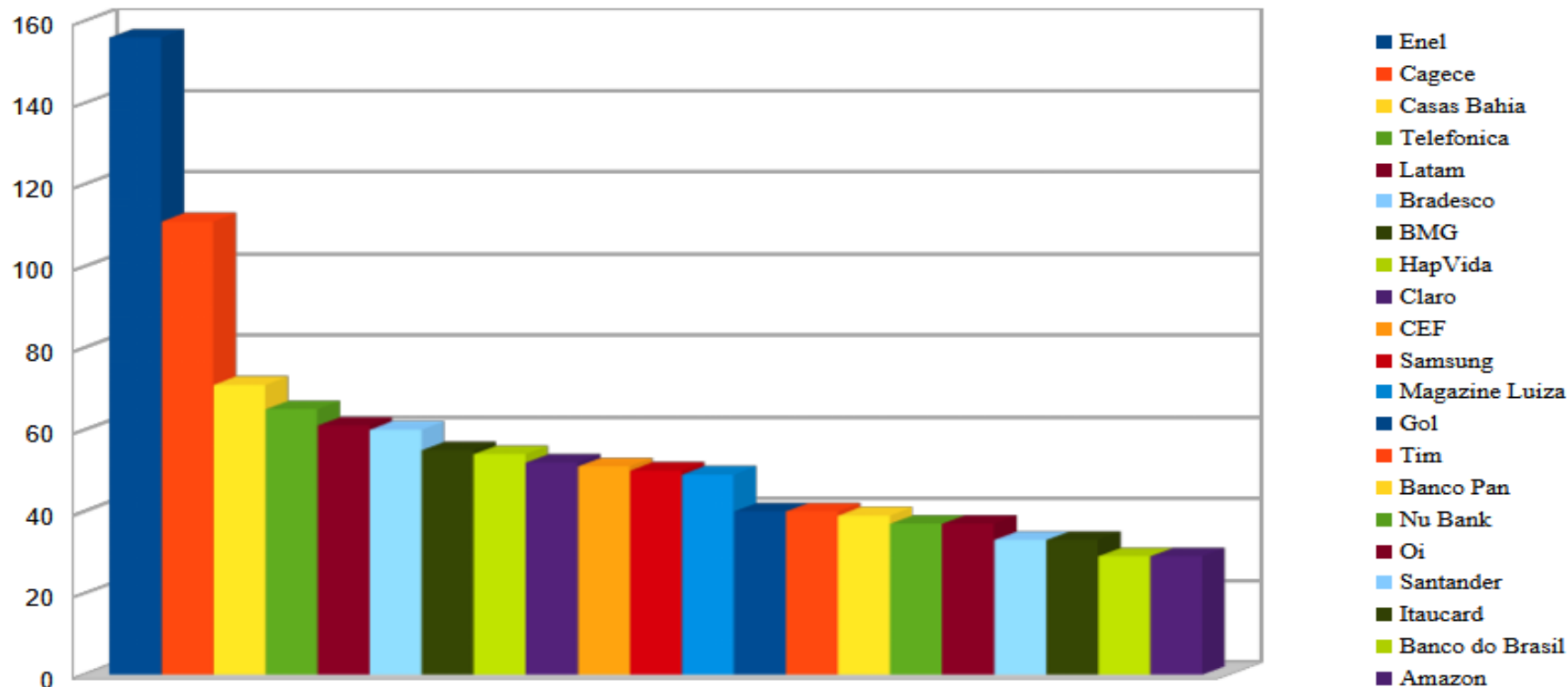
Problemas mais reclamados

Problema	Reclamações
Cobrança por produto/serviço não contratado	635
Oferta não cumprida	510
Produto danificado / não funciona	499
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos	462
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar contrato	277

Problemas mais reclamados



Ranking por empresas



Ranking por empresas

Empresa	Reclamações
Enel Distribuição Ceará (Coelce)	156
Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE)	111
Grupo Casas Bahia S.A.	71
Telefonica Brasil S/A	65
Tam Linhas Aéreas S/A (Latam)	61
Banco Bradesco S.A.	60
Banco BMG S/A	55
Hapvida Assistencia Medica S.A.	54
Claro S.A.	52
Caixa Econômica Federal	51