

PROCON ASSEMBLEIA



Relatório de Atividades

2010

Mesa da Assembleia

Deputado Doutor Viana
Presidente

Deputado José Henrique
2º-vice-presidente

Deputado Weliton Prado
3º-vice-presidente

Deputado Dinis Pinheiro
1º-secretário

Deputado Hely Tarquínio
2º-secretário

Deputado Sargento Rodrigues
3º-secretário

Janeiro 2011

Endereços:

Sede Lourdes

Rua Curitiba, 2002 – Lourdes
Belo Horizonte – MG
CEP: 30170-122
Telefone: (31) 2108-5500
Fax: (31) 2108-3456
Horário: 8 às 18 horas (2ª a 6ª feira)

Praça Sete

Avenida Amazonas, 478 Praça Sete – Centro
Belo Horizonte – MG
CEP: 30180-001
Telefone: (31) 3272-0108
Fax: Fax: (31) 2108-3456
Horário: 7h30 às 17h30 (2ª a 6ª feira)

Nota explicativa

Esta edição do Relatório de Atividades do Procon Assembleia foi produzida exclusivamente para divulgação dirigida, com tiragem limitada para evitar desperdício de papel. Seu conteúdo encontra-se no site da Assembleia Legislativa, podendo ser acessado pelo endereço 'www.almg.gov.br/procon'.

APRESENTAÇÃO (Presidente da Assembleia)

APRESENTAÇÃO

O Procon Assembleia, nesses 13 anos de significativos serviços prestados ao povo mineiro, vem atuando com firmeza na orientação do consumidor e na defesa de seus interesses. Como decorrência dessa sua precípua função, o órgão muito contribui para a consecução de um dos objetivos basilares do Poder Legislativo de Minas Gerais, expresso em seu Direcionamento Estratégico para os próximos 10 anos: aumentar, cada vez mais, o diálogo com a coletividade e ser reconhecido como o poder do cidadão na construção de uma sociedade melhor.

Seja em visitas educativas a escolas, empresas e sindicatos, seja pela publicação semanal nos órgãos de comunicação de uma lista de produtos e serviços, seja ainda pela orientação legal ao consumidor, entre suas muitas atividades, o Procon Assembleia já consolidou a importância de sua presença nas relações comerciais em Minas Gerais.

Mais de 1,1 milhão de atendimentos - por telefone, por correio eletrônico ou em forma presencial -, com um grande percentual de problemas resolvidos, mostram que o Procon Assembleia vem conquistando mais credibilidade e confiança da população, fruto de um trabalho executado com serenidade, seriedade e efetivo desvelo para com os interesses do cidadão.

O Poder Legislativo mineiro tem, em sua atuação cotidiana, permanente atenção aos anseios da sociedade, e uma das demonstrações disso está no presente relatório, que retrata a atuação do Procon Assembleia em 2010, respaldada pela Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, em seu trabalho de ouvir o cidadão, analisar a realidade e encaminhar proposições ao Plenário da Assembleia.

Deputado Doutor Viana
Presidente da Assembleia Legislativa de Minas Gerais

Vocação para conciliar: 70% de acordos em favor dos consumidores!

Duas vocações bem definidas marcam a atuação do Procon Assembleia ao longo de sua história. De um lado, a capacidade de aproximar consumidores e fornecedores que se encontram em situação de conflito e que contam com a intervenção do Poder Público para alcançar uma solução. De outro, o Projeto de Educação para o consumo, voltado para a construção de um futuro melhor.

Em relação à primeira de suas vocações, em 2010, o Procon Assembleia alcançou a marca de 70% de acordos firmados durante as audiências de conciliação em suas duas unidades. É muita coisa.

O procedimento administrativo adotado pelo Procon Assembleia é relativamente simples. O consumidor se dirige aos balcões do órgão, relata a dificuldade que está encontrando com determinado fornecedor, apresenta a documentação de que dispõe e ouve o parecer do atendente.

Quando considera que o consumidor foi lesado na relação de consumo, o atendente do Procon procura fazer contato telefônico com o fornecedor na tentativa de esclarecer o ocorrido e corrigir a situação.

Há casos em que um breve diálogo basta para por fim ao conflito. Outros exigem uma atuação mais elaborada do Procon Assembleia. Para esses casos, o Procon segue um roteiro de poucos passos. Primeiramente o fornecedor é notificado para prestar esclarecimentos. Se os esclarecimentos bastarem e o caso for solucionado, o processo é arquivado. Se não, o fornecedor deverá comparecer à audiência já previamente agendada pelo Procon.

Foi o resultado dessas audiências ao longo de 2010 que apontou a marca de 70% de acordos celebrados em favor do consumidor. Ou seja, por meio da intermediação do Procon, as partes dialogaram e, a partir de esclarecimentos e de negociações, chegaram ao desejado consenso.

Apesar de que melhor seria se não houvesse conflitos, a constatação desse alto índice de acordos é motivo de celebração para o Procon. Esse número atesta a eficácia do órgão ao responder às suas atribuições legais, além de justificar o motivo que leva os consumidores a confiarem em sua atuação.

Respondendo à sua outra vocação, por meio do Programa de Educação para o Consumo, estamos orientando os consumidores e fornecedores acerca de seus direitos e deveres. Voltados para o futuro, esperamos ter, em breve, motivo para celebrar a redução do índice de notificações e de audiências porque - bem orientadas - as partes já não precisarão mais da intervenção do Procon para fazer valer a lei que deve ser respeitada por todos

Ao cumprir suas atribuições, o Procon Assembleia busca auxiliar o Poder Legislativo a assegurar o desenvolvimento do povo mineiro. Seja atendendo ao público, seja por meio da educação para o consumo ou alimentando o Legislativo de informações atualizadas, coletadas no mercado de consumo, o Procon Assembleia tem procurado cumprir seu papel e satisfazer, pontualmente, as demandas que lhe são apresentadas. O presente relatório vem confirmar esta realidade.

Marcelo Rodrigo Barbosa
Coordenador do Procon Assembleia

Sumário

Relatório de Atividades– Exercício 2010	7
Os números de 2010 – Aproximar para conciliar	8
Detalhamento das principais atividades desenvolvidas pelo Procon Assembleia	9
Fornecedores de insatisfação	10
Cartão de crédito é o campeão absoluto de reclamações	11
Área financeira – Ainda o cartão de crédito	13
Empréstimo pessoal	13
Financeira	14
Planilhas	15
Produtos problemáticos	16
Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	16
Móveis e cozinhas planejadas (para causar aborrecimentos)	17
Aparelhos telefônicos	17
Serviços	18
TV por assinatura	18
Provedores de acesso à internet	19
Estabelecimentos de ensino	19
Comércio eletrônico: contratação virtual, problema real	20
Supermercados e magazines	21
Serviços públicos	22
Telefonia fixa	24
Relação geral de segmentos reclamados	24
Pesquisa de insatisfação com atendimento telefônico	26
Pesquisa de preços	28
Programa de Educação para o Consumo	29
Procon na Escola	29
Procon para o Fornecedor	30
Procon para a Empresa	30
Assessoramento para a criação de Procons	30
Campanhas educativas	31
Eventos	33
Atendimento eletrônico	50
Exercício de 2010	50
Evolução do serviço de 2000 a 2010	52
Mensagens de agradecimento	53
Conclusão	55
Agradecimentos	57

Relatório de Atividades Exercício 2010

Mais de um milhão e 150 mil atendimentos é a marca inédita que o Procon Assembleia alcançou com o trabalho realizado em suas duas unidades, no bairro de Lourdes e na Praça Sete, em Belo Horizonte-MG, ao longo de sua história. A composição desse número será detalhada nas próximas páginas deste relatório.

O maior número de atendimentos do Procon Assembleia ocorreu dentro das próprias dependências do órgão, conforme demonstra a tabela a seguir. Esses atendimentos foram realizados por servidores que recepcionam o consumidor que se considera lesado, ouve suas alegações e examina os documentos de que dispõe. Esse trabalho exige paciência e conhecimento de legislação específica, já que é a partir dos fatos relatados que será possível avaliar a situação apresentada pelo consumidor, definir a legislação aplicável ao caso e apontar-lhe direitos e providências a serem adotadas em sua defesa.

O atendimento por meio telefônico também é muito requisitado pelos consumidores que recorrem aos serviços do Procon Assembleia. Algumas vezes as informações prestadas são suficientes para solucionar o problema do consumidor, contudo, em sua maior parte, a orientação que é dada por telefone visa apenas orientar o consumidor sobre como proceder em defesa dos seus direitos, já que em grande parte das vezes é necessária análise mais aprofundada da situação, antes que seja emitida qualquer opinião.

O mesmo ocorre com as repostas oferecidas às consultas formuladas pela Internet. Desde sua criação, até o final de 2010, o Procon recebeu e respondeu a cerca de 30 mil consultas, quando procurou esclarecer dúvidas diversas relacionadas ao Direito do Consumidor, dentro das limitações do meio eletrônico.

As demais modalidades de atendimentos englobam as notificações formalizadas e as audiências de conciliação. Também é considerado o público que participa das diversas modalidades do Projeto Educação para o Consumo. Esse público é constituído, basicamente, por estudantes, empregados de empresas diversas, empreendedores e outros cidadãos interessados em conhecer com mais detalhamento a legislação elaborada para a defesa do consumidor.

Atendimentos realizados pelo Procon Assembleia desde a sua criação, em 1997, até o mês de dezembro de 2010.	
Notificações formalizadas	126.539
Atendimentos pessoais	549.133
Orientações por telefone	304.888
Orientações pelo correio eletrônico	29.954
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	67.728
Estudantes atendidos pelo projeto Procon na Escola	65.220
Público atendido pelo projeto Procon para o Fornecedor	1.016
Empregados atendidos pelo projeto Procon para a Empresa	4.428
Público atendido pelo projeto Procon para o Cidadão	1.600
TOTAL	1.150.506
Obs.: Os números relativos a dezembro de 2010 foram estimados com base na média dos três meses anteriores desse ano.	

Os números de 2010

A tabela a seguir demonstra os números do Procon Assembleia em 2010 e se refere a todas as atividades desenvolvidas pelo órgão, ou seja, de atendimento e de orientação ao público e de elaboração de pesquisas de preços.

Esses dados serão esmiuçados ao longo do relatório para demonstrar o resultado da atuação do Procon durante o ano. Logo após à tabela, há uma relação explicativa sobre cada uma das atividades com o objetivo de esclarecer o assunto de que tratam. Em seguida, cada tópico será analisado separadamente, oportunidade em que serão acrescentadas outras informações. Ao final, serão apresentadas as conclusões decorrentes das análises dos dados apresentados no relatório.

Os números do Procon Assembleia no ano 2010			
Atividades desenvolvidas pelo Procon Assembleia	Procon Lourdes	Procon Praça Sete	Total
Notificações/reclamações formalizadas	10.953	11.109	22.062
Solicitações de instauração de inquérito policial por crime de desobediência	295	-	295
Atendimentos pessoais	26.724	26.005	52.729
Orientação por telefone	30.000	-	30.000
Orientação pelo Sic e pelo correio eletrônico	7.326	-	7.326
Total de atendimentos pessoais, por telefone, pelo Sic e pelo correio eletrônico	64.050	26.005	90.055
Média diária de atendimentos pessoais, por telefone, pelo Sic e pelo correio eletrônico (228 dias)	281	114	395
Audiências realizadas	3.068	2.116	5.184
Público atendido nas audiências	6.136	4.232	10.368
Acordos firmados nas audiências de conciliação	2.039	1.598	3.637
Índice de acordos firmados nas audiências	-	-	70%
Pesquisas de preço	123	-	123
Participação em eventos	11	-	11
Projeto Educação para o Consumo			
Procon na Escola	99	-	99
Procon para o Fornecedor	2	-	2
Procon para a Empresa	15	-	15
Campanhas Educativas	13	-	13
Audiências Públicas	5	-	5
Estudantes atendidos pelo Procon na Escola	11.549	-	11.549
Público atendido pelo Procon para o Fornecedor	190	-	190
Empregados atendidos pelo Projeto Procon para a Empresa	1.130	-	1.130
Observações: Os números relativos a dezembro de 2010 foram estimados com base na média dos meses de setembro, outubro e novembro.			
Veja o detalhamento das atividades nas páginas seguintes.			

Detalhamento das Principais Atividades Desenvolvidas pelo Procon Assembléia

Notificações/ Reclamações formalizadas – Reclamação é a denominação utilizada pelo Procon Assembléia para designar as queixas de consumidores levadas ao conhecimento do fornecedor por meio de telefonema. Quando não solucionada, a reclamação pode ser transformada numa notificação, que é a queixa endereçada ao fornecedor pelos Correios, por meio de um formulário. Ambas são procedimentos administrativos cujo objetivo é aproximar as partes na tentativa do estabelecimento de acordo entre as mesmas para solucionar o conflito originado na relação de consumo.

Solicitações de instauração de inquérito policial por crime de desobediência – São os pedidos formalizados pelo Coordenador do Procon Assembléia à Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor para a apuração das causas que levaram o fornecedor a desobedecer à convocação de comparecimento à audiência de conciliação. A ausência não justificada é crime, traz prejuízos para o consumidor e para o Poder Público, tendo recebido, por isso, a devida previsão de punição. O crime de desobediência está previsto no artigo 33, §2º, do Decreto Federal 2181/97, c/c o artigo 330, do Código Penal.

Atendimentos Pessoais – São os atendimentos aos consumidores efetuados nas dependências do Procon, mas que se limitaram ao fornecimento de orientação, incluindo, conforme o caso, contato com o fornecedor, com o objetivo de eliminar o conflito na relação de consumo, sem a necessidade de notificação. Há casos em que o consumidor é orientado a recorrer ao Poder Judiciário por completa impossibilidade de solução do conflito mediante acordo entre as partes, no âmbito do Procon.

Orientação por Telefone/ Correio Eletrônico/Sic – Atendimento ao consumidor que pode resultar na recomendação de que formalize reclamação numa das unidades do Procon ou no fornecimento de orientação visando o encaminhamento da solução de algum problema relacionado a conflito que se originou na relação de consumo. Em 2009, a Assembleia Legislativa inaugurou o Sistema de Interação com o Cidadão (SIC), possibilitando ao consumidor formalizar consulta ao Procon Assembleia por meio de seu site na Internet.

Audiências Realizadas – Quando o fornecedor se recusa a atender o consumidor que se julgou lesado na relação de consumo, o Procon convoca as partes para uma audiência de conciliação, oportunidade em que faz nova tentativa de composição, visando a um acordo que atenda a todos os envolvidos no conflito.

Pesquisas de Preço – Levantamentos realizados no mercado de consumo com o objetivo de apurar os preços praticados pelos fornecedores de diversos segmentos. A partir da divulgação desses dados pela imprensa, o serviço objetiva auxiliar o consumidor interessado em atualizar informações referentes a custos, providência simples que deve anteceder a contratação de serviço ou a aquisição de produto.

Projeto Educação para o Consumo – Originariamente, este projeto era destinado a estudantes a partir da 5ª. Série do Ensino Fundamental (atualmente, 6º ano do Ensino Fundamental), com o objetivo de conscientizá-los de seus direitos e deveres na condição de consumidores. Atendendo a diversas solicitações, o projeto foi ampliado e passou a ser oferecido também a fornecedores, com o intuito de esclarecer aspectos da legislação que deve ser observada por esse segmento. Por sua vez, as campanhas educativas destinam-se tanto a consumidores quanto a fornecedores. As palestras são

ministradas pelo coordenador-geral do Procon ou pelos estagiários do órgão (estudantes de Direito), que se deslocam até às escolas ou às empresas para se encontrarem com os estudantes ou com trabalhadores e empresários.

Participação em Eventos – Presença do Procon em eventos onde é chamado a divulgar os princípios do Direito do Consumidor, bem como sua atuação em prol de uma relação de consumo saudável e favorável, tanto para consumidores quanto para fornecedores. Nesses encontros, Procons de todo o país, por exemplo, trocam experiência uns com os outros e se atualizam com o objetivo de assegurar atendimento uniforme ao consumidor.

Fornecedores de insatisfação

Em números absolutos, o ranking de reclamações no Procon Assembleia em 2010 tem seu primeiro lugar ocupado pelos cartões de crédito, seguido da telefonia celular em segundo lugar e dos eletrodomésticos e eletrônicos em terceiro lugar.

Numa observação mais cuidadosa da tabela do ranking com os dez segmentos que mais receberam reclamações, pode-se constatar, no entanto, que três segmentos disputam aguerridamente os primeiros lugares na insatisfação dos consumidores, insatisfação essa traduzida pela reclamações formalizadas contra o segmento das telecomunicações, da área financeira e o dos eletrodomésticos e eletroeletrônicos.

Quando agrupados, os segmentos referentes às telecomunicações (telefonia celular, telefonia fixa, TV por assinatura e provedores de acesso à Internet) alcançam o total de 5.685 notificações. Os segmentos da área financeira (cartão de crédito, empréstimos pessoais e financeiras) chegam perto – 4.326 notificações. Ou seja, o histórico primeiro lugar dos cartões de crédito foi alcançado pelas telecomunicações. Contra fatos não há argumentos e os fatos estão traduzidos em números. Portanto, a questão é aritmética.

Esses dados são muito significativos, porque demonstram que esses segmentos mais reclamados – área financeira e telecomunicações são responsáveis por cerca de 50% das notificações formalizadas no Procon Assembleia em 2010. De cada dois consumidores que entraram no Procon para formalizar reclamações durante o ano, um deles foi motivado por problemas encontrados em sua relação com uma empresa de telecomunicações ou com uma operadora de cartão de crédito.

Pode-se argumentar que esse número de consumidores insatisfeitos é proporcional à quantidade de clientes dessas companhias. Em parte essa afirmativa é verdadeira. Contudo, ao se analisar o teor das reclamações, o que se observa é o pouco caso de empresas muito bem estruturadas, cujos lucros são indiscutivelmente enormes e que permitem que velhos problemas, relativamente de fácil solução, continuem atormentando a vida de milhares de consumidores.

O presente relatório pretende demonstrar essa afirmação a partir das análises de cada segmento mencionado.

Os segmentos que mais receberam reclamações em 2010		
Período: 4/1/2010 a 30/11/2010		
Classificação.	Assunto	Notificações
1º	Cartão de crédito	3.171
2º	Telefonia celular	2.475
3º	Eletrodomésticos	1.764
4º	Telefonia fixa	1.283
5º	Móveis e cozinhas planejadas	758
6º	Aparelhos telefônicos	731
7º	TV por assinatura	652
8º	Empréstimo pessoal	602
9º	Financeira	553
10º	Provedores Internet	544
TOTAL		12.533

Cartão de crédito é o campeão absoluto de reclamações

Nos últimos cinco anos o cartão de crédito ocupou o primeiro lugar no ranking de reclamações do Procon Assembleia. Essa marca dá ao cartão de crédito a titularidade absoluta de primeiríssimo reclamado junto aos consumidores insatisfeitos.

A telefonia celular já disputou o segundo lugar com o segmento de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, tendo até mesmo sido ultrapassada em 2006 pelos fornecedores desses produtos. Contudo, de lá para cá, a telefonia celular tem-se firmado na segunda posição.

O terceiro lugar do ranking de reclamações do Procon abriga maior variedade de segmentos. Nos últimos cinco anos, essa posição foi ocupada pelas telefonia celular e fixa, duas vezes pelos eletrodomésticos e eletroeletrônicos, e uma pelo empréstimo pessoal.

Como o cartão de crédito é o assunto que reúne maior número de reclamações, é importante verificar o que ocorre com esse segmento e que gera tanta insatisfação para o consumidor.

A reclamação referente à cobrança indevida é que a mais ocorre nos balcões do Procon Assembleia quando o assunto refere-se aos cartões de crédito. Essa reclamação é seguida do pedido de cancelamento e/ou parcelamento dos valores cobrados e de dúvidas a respeito da origem ou do montante lançado na fatura.

Numa reclamação recente, o consumidor acusou os acréscimos decorrentes do atraso no pagamento da fatura e obteve a informação de que além de 16,99% de juro ao mês, após o sexto dia seriam acrescidos 1% a título de mora, dois por cento de multa, sendo que, caso o atraso fosse superior a dez dias, seria cobrada, também uma tarifa fixa de R\$14,99 a título de inadimplência. O que se vê nessa conduta é a completa liberdade de cobrar o que bem entende, aplicando a taxa que melhor lhe convém, porque o segmento dos cartões de crédito no Brasil não sofre a fiscalização de nenhum órgão público, além de que não há legislação específica a ser observada pelas operadoras. Sendo assim, o consumidor se vê à mercê desse fornecedor e tem que recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para requerer pelo menos um pouco de complacência por parte do credor na cobrança de acréscimos decorrentes de atrasos no pagamento das faturas.

Também há registro de reclamações acerca de cobrança de débitos já quitados, com a ameaça de inclusão do nome do consumidor em cadastros de negativação de crédito, caso a situação não seja prontamente regulamentada; outra reclamação é quanto ao cancelamento unilateral, por parte da operadora do cartão de

crédito, de acordo anteriormente firmado, mas que, segundo a operadora, “por um erro do sistema”, deveria ser revisto, motivo pelo qual não reconhecia o pagamento de parcela já feito pelo consumidor.

Considere-se, ainda o registro de reclamações referentes a acréscimos contidos na fatura, como por exemplo, o desconto de plano de saúde, quando esse serviço nunca foi contratado pelo consumidor. Outra ocorrência refere-se ao fato de que o consumidor contratou o cartão de crédito, mas nunca chegou a recebê-lo em sua residência. No entanto, depois de um longo prazo, a operadora telefona para o consumidor para indagar a respeito de um seguro que jamais solicitou. E ameaça dizendo que, se o seguro não for quitado, o nome do consumidor seria incluído em cadastros de negativação de crédito.

A respeito dos pedidos de parcelamento, é grande a demanda por esse serviço de intermediação do Procon. Infelizmente, ainda é necessário que o Procon interceda em favor do consumidor, porque, muitas vezes, esse não sabe argumentar e fundamentar um pedido de parcelamento, com bases mais justas. O Procon acaba realizando trabalho da própria operadora do cartão que, mais uma vez, por não ter sua atividade devidamente regulamentada e fiscalizada pelo poder público, acaba agindo conforme melhor lhe parece, em grande parte das vezes em prejuízo para o consumidor e para toda a coletividade.

Os campeões de reclamações dos últimos cinco anos			
Ano/classificação		Segmento	Notificações
2006	1º	Cartão de crédito	2.254
	2º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	716
	3º	Telefonia celular	699
2007	1º	Cartão de crédito	1.941
	2º	Telefonia celular	1.038
	3º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	618
2008	1º	Cartão de crédito	3.151
	2º	Telefonia celular	2.224
	3º	Empréstimo pessoal	1.226
2009	1º	Cartão de crédito	2.587
	2º	Telefonia celular	2.523
	3º	Telefonia fixa	1.522
2010	1º	Cartão de crédito	3.171
	2º	Telefonia celular	2.475
	3º	Eletrodomésticos	1.764

Área financeira

Ainda o cartão de crédito

O cartão de crédito é, sem sombra de dúvida, um instrumento excelente de facilitação da vida de consumidores e fornecedores. Meio consagrado de crédito, é inconcebível desconsiderar sua utilidade no mercado de consumo na atualidade.

No entanto, é preciso disciplina na utilização desse meio de pagamento. Tendo em vista a grande facilidade que proporciona é preciso que seus usuários sigam alguns critérios para tirar desse instrumento todos os benefícios que pode oferecer.

Portanto, mais uma vez, é aqui necessário agir com disciplina e atenção para evitar contrair despesas que, futuramente, trarão dificuldades quando chegar a data de seu vencimento.

Sendo assim, é recomendável não parcelar o débito, pagando apenas o valor mínimo da fatura, porque, em médio prazo isso irá representar um ônus significativo para o consumidor. Não há porque desaconselhar o uso do cartão de crédito, contudo, é importante estar ciente de que esse é um meio de pagamento e não uma receita produzida pelo consumidor. Assim, ao utilizar o cartão de crédito, o consumidor deve considerar a sua capacidade de promover o pagamento da quantia utilizada na data de seu vencimento. Do contrário, correrá o risco de se endividar e, aí sim, surgirão problemas de difícil solução.

O que o consumidor deve saber é que os cartões de crédito não estão sujeitos a qualquer tabelamento de juro. Sendo assim, cada operadora utiliza o índice que julga mais indicado. Geralmente a taxa de juro dos cartões de crédito estão muito acima do índice da inflação, o que irá onerar significativamente o consumidor.

Empréstimo pessoal

O endividamento é um grave problema que acomete significativa parcela dos consumidores. As causas que o provocam são diversas, sendo possivelmente a mais comum a falta de disciplina no trato do orçamento pessoal ou doméstico. De um lado temos um mercado de consumo agressivo, que faz de tudo para vender. Basta observar que, em outubro/2010, boa parte das lojas já estava enfeitada para o Natal, como, há mais tempo, esse recurso ocorria somente no mês de dezembro. O consumo é estimulado de todas as maneiras. Os grandes shoppings centers oferecem promoções incluindo o sorteio de carros por meio de cupons que são obtidos a partir de determinado valor gastos nas lojas do próprio shopping.

Em cada esquina, multiplicam-se os panfletos com ofertas de produtos e serviços de toda natureza. Há emissoras de TVs especializadas na venda de produtos, trabalhando 24 horas por dia, além dos comerciais das redes comerciais, que representam um forte estímulo para o consumo.

O consumidor é o alvo de toda esse esforço de vendas. No entanto, não há salário que seja suficiente para o consumo de todos os bens e serviços postos à disposição do mercado. Sendo assim, os consumidores mais suscetíveis à publicidade muitas vezes acabam cedendo aos seus apelos, sem a devida avaliação do impacto que isso irá representar em seu orçamento. E, também em grande parte das vezes, o que seria a fonte de um prazer torna-se fonte de aborrecimentos. Com os compromissos financeiros vencendo daqui e dali e a receita limitada à realidade do salário percebido ao final do mês, resta ao consumidor fazer dinheiro novo, sendo que a busca do empréstimo é caminho também facilitado pelo mercado financeiro, talvez o mais sedento segmento da economia de mercado.

Assim é que o consumidor, também sem avaliar as consequências da tomada de um valor emprestado, aventura-se por esse campo na tentativa de quitar suas contas. Paga algumas, protela outras e passa a ter, também, a fatura do banco vencendo. É nessa hora que ele se dá conta de que o juro aplicado ao seu empréstimo é muito mais alto do que o índice da inflação, além de que o agente financeiro pode estar lhe repassando despesas que deveriam ser dele – agente financeiro – e não do consumidor, como ocorre com os boletos bancários, taxas de levantamento cadastral, entre outras.

A alternativa nesses casos é recorrer ao Procon na tentativa de salvaguardar algum direito. Outra possibilidade é propor ação judicial contra o agente

financeiro para questionar a abusividade da cláusula que prevê a taxa de juros e requerer sua revisão. No entanto, essa medida vai exigir a contratação de um advogado, de um contador, e, para quem já está endividado, os custos necessários para propor a demanda acabam inviabilizando essa iniciativa. Resta, portanto, negociar com o credor para viabilizar um parcelamento condizente com a realidade financeira do consumidor.

Além das altas taxas de juro e da cobrança de valores indevidos, no segmento dos empréstimos pessoais ocorrem reclamações de outras naturezas. As mais comuns, registradas pelo Procon Assembleia em 2010, referem-se à cobrança indevida, dificuldade para apurar o valor a ser pago pela quitação antecipada; oferta não solicitada de empréstimo; cobrança de parcela em valor além do contratado; desconto de valor não autorizado em conta corrente, proveniente de empréstimo não contratado; desconto integral de saldo bancário, proveniente de salário, para a quitação de dívidas; cobrança de parcelas mesmo após a quitação integral do valor do empréstimo contraído; aumento não justificado no valor da parcela; bloqueio injustificado de margem consignável; alteração das condições contratadas, com aumento não justificado da quantidade e valor das parcelas; retenção injustificada de documentos, especialmente o contrato; recusa no reconhecimento da quitação geral do montante contraído em empréstimo.

Financeira

Sob a denominação “Financeira”, o Procon reúne as reclamações provenientes de conflitos originados a partir de contratos de financiamentos de bens e serviços.

Uma das queixas mais comuns refere-se à dificuldade de apuração do valor do saldo devedor para a quitação antecipada desses financiamentos. Para isso, o Procon Assembleia oferece, por meio de sua unidade no bairro de Lourdes, serviço de elaboração de planilhas (ver a seguir).

Outra reclamação igualmente comum, refere-se à taxa de juro aplicada a essa modalidade de contrato, sempre bem acima do índice da inflação. O Procon também registra reclamação contra a cobrança de valores não justificados, como ‘tarifa de avaliação do bem’, ‘despesas com serviços de terceiros’, ‘tarifa de cadastro’ e até mesmo o caso de carnês referentes a financiamentos e que são enviados à residência do consumidor sem que o mesmo tenha firmado qualquer contrato.

Área Financeira		
Período: 4/1/2010 a 30/11/2010		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Cartão de crédito (incluindo os acordos)	3.171
2º	Empréstimo pessoal	602
3º	Financeira	553
4º	Conta corrente	232
5º	Arrendamento mercantil (leasing)	220
6º	Consórcio	78
7º	Atendimento bancário	67
8º	Cheque/cheque especial/cheque pré-datado	62
9º	Financiamento habitacional	34
10º	Títulos de capitalização	33

Planilhas

O artigo 52, § 2º da Lei 8.078, de 11/9/1990, assegura ao consumidor que contratou o fornecimento de produtos ou serviços envolvendo outorga de crédito ou concessão de financiamento a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Em outras palavras, aquele consumidor que contraiu um empréstimo e está pagando juro mensalmente, poderá quitar sua dívida num só pagamento, com direito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos previstos em seu contrato.

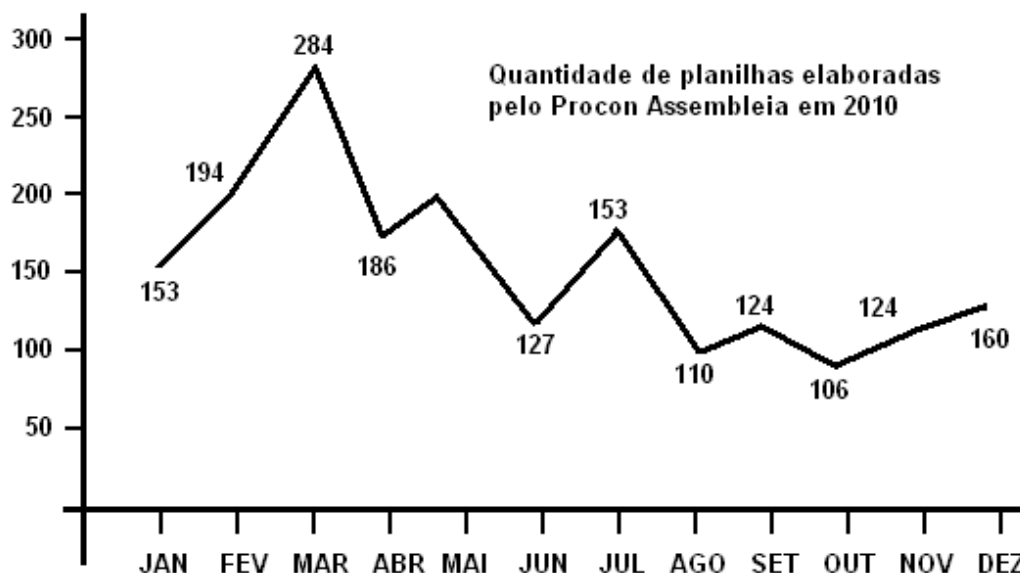
No entanto, são comuns duas ocorrências que chegam ao Procon na forma de reclamação. Uma delas é a dificuldade que o consumidor encontra junto ao fornecedor para antecipar a quitação do débito. Outra é a dificuldade para obter o valor preciso a ser pago nessa quitação.

Quando isso ocorre, resta ao consumidor dirigir-se a uma das unidades do Procon Assembleia e, mediante a apresentação do contrato e do carnê de pagamentos, solicitar a elaboração de planilha com o montante a ser pago. Esses documentos são importantes porque, para a elaboração da planilha é fundamental conhecer o valor financiado, a taxa de juro, a data em que o contrato foi firmado e a data de vencimento da primeira parcela.

Em 2010, o Procon Assembleia elaborou 1.916 planilhas, sendo que o mês de março acusou o maior número de pedidos de elaboração desse documento.

O gráfico e a tabela apresentados em seguida demonstram a evolução dos pedidos de elaboração de planilhas durante o ano. Como se pode ver, no mês de março, foram elaboradas 284 planilhas, num acréscimo significativo, quando considerada a média mensal de 160 documentos produzidos mensalmente pelo Procon Assembleia. Esse aumento se deve ao fato de que, no mês de março de 2010, chegou ao fim o prazo prescricional para que os consumidores que se consideraram lesados pela implantação do Plano Collor I propusessem ações judiciais visando o recebimento dos valores decorrente dos respectivos expurgos inflacionários, ou seja, aqueles ocorridos em março de 1990.

Observa-se, também que, em nenhum dos meses do ano de 2010 o Procon Assembleia deixou de elaborar menos do que cem planilhas.



Planilhas elaboradas pelo Procon Assembleia, em 2010, com os cálculos dos valores a serem pagos na quitação antecipada de contratos de outorga de crédito	
Mês	Quantidade de planilhas
Janeiro	153
Fevereiro	194
Março	284
Abril	186
Maio	195
Junho	127
Julho	153
Agosto	110
Setembro	124
Outubro	106
Novembro	124
Dezembro	160
T O T A L	1916

Produtos problemáticos

Eletrodomésticos e eletroeletrônicos

A venda de produtos com defeito é uma realidade preocupante no segmento de eletrodomésticos e de eletroeletrônicos. Dificilmente o consumidor poderá testar dentro da loja e no momento de sua aquisição, uma geladeira, um fogão, a máquina de lavar roupas ou outro eletrodomésticos de proporções maiores.

Sendo assim, o consumidor é obrigado a adquirir o produto confiando no fornecedor, na expectativa de que o mesmo esteja em pleno funcionamento quando chegar ao seu destino.

Isso não ocorre em grande parte das vezes. É muito comum, e os números atestam essa afirmativa, a ocorrência de produtos entregues com defeito. Quando isso ocorre, o consumidor reclama, mas terá que se valer do direito de assistência técnica enquanto durar o prazo de garantia. Pode parecer um absurdo, mas é o que acontece.

O consumidor adquire um produto novinho e, assim que chega em sua residência, esse produto apresenta vício de qualidade e a necessidade de assistência técnica. Somente se o mesmo não for reparado no prazo de 30 dias é que o consumidor poderá valer-se do direito de exigir sua troca ou a devolução do valor que pagou quando de sua aquisição.

O Procon estava orientando os consumidores a exigirem, no momento da compra, o direito de, não sendo o produto entregue em perfeitas condições, ter o direito da troca imediata. Infelizmente, como a lei não faz esta previsão, resta ao consumidor o direito da assistência técnica. Os próprios fornecedores se recusam a considerar esta hipótese e, muitas vezes, atribuem à empresa que faz o transporte do produto a culpa pelo fato do mesmo ter sofrido algum dano.

Seja como for, o consumidor fica desamparado nessa transação. Quando o prazo de 30 dias não é observado, o produto não é reparado a contento e o fornecedor não se prontifica a fazer a troca ou a devolver o equivalente ao seu preço, resta ao consumidor recorrer ao Procon.

Móveis e cozinhas planejadas (para causar aborrecimentos)

Cuidado especial devem ter os consumidores que contratam os serviços de execução de móveis e cozinhas planejadas, porque é grande o número daqueles que se dirigem ao Procon para reclamar contra os fornecedores desse tipo de serviço. As reclamações mais comuns referem-se ao não cumprimento do contrato, seja porque o material utilizado é diferente do combinado, seja porque o serviço executado não correspondeu ao que foi contratado pelo consumidor, ou, seja porque o resultado final apresentou problemas que não foram devidamente solucionados pelo fornecedor.

Igualmente comum é o caso de consumidores que adquirem produto que foi escolhido e examinado na loja. Porém, ao chegar em sua residência o instalador não consegue o resultado que foi apresentado no show-room, gerando contrariedade para o consumidor. Não raras vezes, ao reclamar na loja, a resposta que ouve é que o produto não se encontra mais à disposição, não sendo possível fazer sua substituição. Serviço mal executado, com utilização de matéria prima de qualidade inferior, ou que não condiz com o que foi combinado com o consumidor, bem como a entrega de móveis faltando partes, como portas ou prateleiras, ou, até mesmo, a entrega do produto e o atraso em sua montagem são reclamações frequentes no Procon Assembleia acerca da aquisição de móveis e de cozinhas planejadas.

Aparelhos telefônicos

No capítulo relativo aos aparelhos telefônicos, a reclamação mais comum fica por conta dos vícios de qualidade que esses equipamentos costumam apresentar. E, em que pese a existência de uma rede de assistência técnica para esses equipamentos, o prazo de 30 dias não tem sido suficiente para a conclusão dos reparos.

De acordo com dados divulgados pela Anatel, o Brasil terminou o mês de setembro de 2010 com 191 milhões de celulares, ou seja, quase um aparelho por habitante. Sendo assim, pela sua finalidade e grande utilização, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão da estrutura do Ministério da Justiça, por meio da Nota Técnica nº62, chegou a classificar o aparelho telefônico como um produto essencial, nos termos do art. 18, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Essa medida teve grande repercussão, porque facilitou a vida dos consumidores lesados com equipamentos que apresentavam vício de qualidade e que tinham que aguardar até 30 dias para uma solução (que, via de regra, não era apresentada) podendo somente após esse prazo requerer a substituição do equipamento ou a devolução do valor que pagou pelo mesmo. Com a decisão do DPDC, sendo o celular um produto essencial, o consumidor não precisava mais aguardar o prazo de 30 dias. No entanto, questionado, o Poder Judiciário tornou sem efeito a referida Nota Técnica do DPDC, assegurando aos fornecedores a manutenção do prazo legal para os reparos dos aparelhos. Com isso, continua crescente o número de reclamações relativas ao vício de qualidade nos aparelhos celulares.

O que ocorre, a nosso ver, é a impossibilidade de atendimento de toda a demanda por parte das assistências técnicas que nem sempre dispõem dos

componentes a serem substituídos. Como o número de aparelhos é gigantesco, o estoque de componentes teria que ser também muito grande para fazer face à demanda, o que, na prática, é algo muito difícil de ser realizado. Por outro lado, em que pesem todas as facilidades de que se dispõe na atualidade, ainda costuma ser grande o tempo entre a solicitação de peças de reposição e sua entrega na assistência técnica. Sendo assim, este é um problema que ainda irá trazer muito trabalho para os órgãos de defesa do consumidor e muito aborrecimento para os que dependem dos serviços de assistência técnica para esses produtos.

Recentemente, o Procon registrou reclamação em que o consumidor contratou determinado serviço de uma operadora de telefonia e adquiriu um aparelho celular. Três meses depois, o aparelho apresentou defeitos. O consumidor entrou em contato com o fornecedor e foi informado de que o mesmo deveria enviar o aparelho à assistência técnica. O consumidor enviou o aparelho para conserto e foi informado de que o mesmo seria devolvido após cinco dias. No entanto, o aparelho somente foi devolvido 45 dias depois do prazo combinado, mas continuava a apresentar defeito, sendo que o consumidor pagou os serviços da operadora normalmente, embora não tivesse meios de utilizá-los.

Alegações de que o produto teria sido molhado, ou de que foi aberto por pessoas inabilitadas, ou, mesmo, de que teria sofrido alguma queda são frequentemente apresentadas pelas assistências técnicas com o intuito de justificar o não-atendimento ao consumidor.

Produtos		
Período: 4/1/2010 a 30/11/2010		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	1.764
2º	Móveis e cozinhas planejadas	758
3º	Aparelhos telefônicos	731
4º	Informática/computador	383
5º	Imóveis	306
6º	Veículos	239
7º	Editoras	178
8º	Vestuário	118
9º	Material de construção/Acabamentos	96
10º	Decoração/Persiana/Cortina/Tapete/Adorno	43
TOTAL		4.616

Serviços

TV por assinatura

Em relação ao teor das reclamações contra cobranças indevidas, é fatta a fundamentação apresentada. Recentemente, o Procon registrou reclamação de consumidor que alegou ter solicitado a reativação de seu acesso aos serviços de uma operadora de TV por assinatura. Foram marcadas seis tentativas para a instalação dos equipamentos e liberação do serviço, sem que qualquer delas surtisse o resultado esperado. No entanto, em que pese a impossibilidade de prestação dos serviços e o fato de que o consumidor se viu na obrigação de cancelar seu pedido, ele recebeu três cobranças com vencimentos em meses sucessivos. Não tendo conseguido solucionar

esse problema diretamente com o fornecedor, recorreu aos serviços do Procon Assembleia.

Outra reclamação comum nesse campo refere-se a venda de pacotes em que o representante do fornecedor oferece algumas vantagens ao consumidor que se deixa levar pelas promessas. Há casos em que, no primeiro mês de cobrança, o acerto é até respeitado, contudo, a partir do segundo mês, tem início o calvário do consumidor que luta para não pagar o que não contratou, mas não encontra interlocutor junto à operadora de TV por assinatura.

Também digno de nota é o caso do consumidor que requer a rescisão do contrato, concorda em pagar a multa rescisória, o acordo é firmado pelas partes, e, no entanto, a cobrança surpreende o consumidor porque apresenta um valor de todo injustificável. Como o consumidor não consegue entender-se com o fornecedor, recorre ao Procon com o pedido de intermediação para a celebração de acordo que ponha fim ao conflito.

Provedores de acesso à Internet

Cada vez mais popular, os serviços dos provedores de acesso à Internet figuram no rol dos mais reclamados no Procon Assembleia. Dentre as reclamações registradas, encontram-se a cobrança por envio de equipamento sem solicitação do consumidor, cobrança de fatura após rescisão contratual, cobrança de serviço não solicitado pelo consumidor e oferta de serviço para região onde o sinal não chega.

Outra reclamação comum refere-se à velocidade abaixo da contratada e que pode ser expressa também como descumprimento da oferta ou baixa qualidade do serviço.

Observe-se que, neste segmento, a exemplo de outras atividades como a TV por assinatura e a telefonia, também está ocorrendo a prática condenável de dificultar a rescisão contratual quando esse desejo foi manifestado pelo consumidor. A partir daí, a linha cai, o telefone não atende, o atendente não encontra registro anterior sobre o assunto, enfim, o consumidor simplesmente não consegue rescindir o contrato pelo mesmo meio que o firmou, restando-lhe comparecer a um órgão de defesa do consumidor para adotar essa medida de forma eficaz.

Estabelecimentos de ensino

Em relação aos estabelecimentos de ensino, há quatro tópicos que merecem ser revistos porque o questionamento em relação ao seu teor demonstra que o consumidor ainda está desinformado em relação aos seus direitos.

O primeiro deles refere-se ao reajuste das mensalidades. Não há tabelamento a ser observado pelos estabelecimentos de ensino. No entanto, em regra, o reajuste deve corrigir o valor da mensalidade a partir do índice inflacionário. Reajustes acima desse índice devem ser justificados pelo estabelecimento. Essa possibilidade ocorre quando esse fornecedor faz investimentos que irão beneficiar os alunos, como é o caso de uma nova quadra poliesportiva, uma biblioteca ou outras iniciativas desse gênero.

O segundo tópico diz respeito à retenção de documentos pelo estabelecimento, que justifica sua atitude em decorrência dos débitos do consumidor para com a instituição. Ocorre que a legislação em vigor impede qualquer tipo de sanção pedagógica motivada pelo atraso do consumidor no pagamento das mensalidades escolares. Sendo assim, o Procon procura intervir sempre que solicitado para esclarecer os direitos do consumidor e por fim ao conflito nesta relação de consumo.

O terceiro tópico refere-se à lista de material escolar. Essa lista pode variar de estabelecimento para estabelecimento, mas não pode conter excessos e deve limitar-se apenas ao material que será utilizado no ano letivo. Material de higiene, como toalha de papel, sabonete ou papel higiênico deve ser fornecido pela escola, não podendo constar da lista.

Por último, uma dúvida comum refere-se à cobrança do diploma por alguns estabelecimentos de ensino. Essa prática é vedada por lei, já que o diploma consubstancia a prestação do serviço, ou seja, é por meio dele que o estudante demonstra a conclusão do curso e sua respectiva habilitação. A não ser que o estudante queira o diploma impresso em material especial ou com algum outro detalhe, não terá que pagar por esse documento.

Serviços		
Período: 4/1/2010 a 30/11/2010		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	TV por assinatura	652
2º	Provedores de acesso à Internet	544
3º	Estabelecimentos de ensino	368
4º	Planos de saúde	191
5º	Agência de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	130
6º	Companhias aéreas	110
7º	Anúncios e publicidade	90
8º	Assistência técnica	68
9º	Lojas/shoppings/supermercados	45
10º	Imobiliária	42
TOTAL		2240

Comércio Eletrônico

Contratação virtual, problema real

Embora não tenha sido relacionado entre os dez assuntos que mais obtiveram reclamações no segmento de “Serviços”, o Comércio Eletrônico deve ser acompanhado com muito cuidado. Quando se faz levantamento nos bancos de dados do Procon Assembleia a partir das denominações de empresas cuja atividade é o comércio eletrônico, é possível verificar como é crescente o número de reclamações nesse segmento.

As principais reclamações referem-se ao atraso na entrega do produto, entrega de produto diferente do solicitado, simples omissão na entrega do produto ou problemas referentes à oferta anunciada no site.

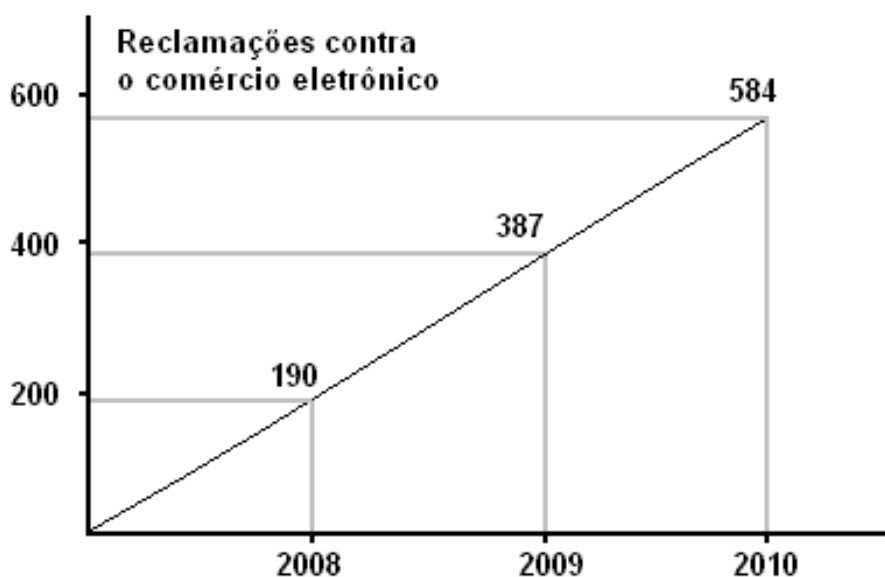
É inegável o crescimento dessa modalidade de contratação, sobretudo pela facilidade que representa. De qualquer lugar do país, pode-se contratar a compra de um produto e aguardar que o mesmo seja entregue no endereço estipulado. O pagamento é facilitado, seja pelo cartão de crédito, seja pelo boleto bancário ou mesmo por um simples depósito.

No entanto, a partir daí, o consumidor corre o risco de ter problemas. Além dos já mencionados, também é comum a entrega de produto com defeito, sendo que na localidade do consumidor não há assistência técnica autorizada. Ainda é grande o número de consumidores que desconhecem o direito assegurado pelo artigo 49, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual “o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento

do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio”. Desconhecendo esse direito, o consumidor não observa o prazo de sete dias, permanece com o produto que apresentou vício de qualidade e começa a ter uma série de dificuldades para assegurar os reparos a que faz jus.

Também há no mercado, sites que oferecem o produto, recebem o valor referente ao preço, não entregam a mercadoria e como que desaparecem da face da Terra. Não conseguindo fazer contato com o fornecedor, não tendo seu endereço, o consumidor também não tem meios de propor a devida ação judicial para reivindicar seus direitos. Nesses casos, o recurso é dirigir-se a uma delegacia de polícia para a adoção das providências de praxe.

Em 2008, o Procon Assembleia registrou 190 notificações de consumidores que alegaram algum problema relativo a conflito originado no comércio eletrônico. Em 2009, esse número saltou para 387 e, em 2010 para 584, ou seja, o número de reclamações contra o comércio eletrônico triplicou em apenas três anos. Em que pese o enorme crescimento do setor, não há justificativa para tanta insatisfação por parte dos consumidores que contam com esse excelente meio de contratação. A tabela abaixo demonstra a evolução desses números.



Supermercados e magazines

Outro segmento que requer acompanhamento é o de supermercados e de magazines. Algumas práticas comuns a esses segmentos constantemente são motivo de reclamação no Procon Assembleia. Uma delas diz respeito à oferta de produtos em panfletos, com condições muito favoráveis. No entanto, os consumidores queixam que, ao chegar no estabelecimento não encontram os produtos ofertados disponíveis para venda.

Outra reclamação refere-se à demora no prazo da entrega de produtos. O anúncio foi visto na televisão, o consumidor deslocou-se até à loja, fez a compra, fez o pagamento e fica aguardando a entrega do produto. Os atrasos nesses casos têm sido

muito comuns, o que leva a crer na venda do produto sem que o fornecedor o tenha em estoque.

Ainda nessa linha, verifica-se a entrega de produtos com vício de qualidade ou diferente daquele que foi adquirido. O gráfico a seguir demonstra que as reclamações contra supermercados e magazines cresceu nos últimos três anos. Saltou de 1.232, em 2008, para 1.446, em 2009 e chegou ao patamar de 1.959, em 2010. Em que pese o aquecimento do mercado, gerando um grande número de vendas, não há justificativa para os aborrecimentos a que o consumidor se vê submetido quando é vítima desse tipo de procedimento.



Serviços Públicos

Telefonia celular

É inegável o crescimento do setor de telefonia celular no Brasil. Informações divulgadas pela mídia demonstram o crescimento espetacular do setor nos últimos anos. A venda de aparelhos celulares cresceu de forma surpreendente, obrigando aos fornecedores a se adequarem à crescente demanda pelos serviços de telefonia móvel.

No entanto, os problemas também são evidentes neste segmento, quando se busca ouvir o grau de satisfação dos consumidores.

A queixa mais frequente refere-se à cobrança indevida de valores não reconhecidos pelo consumidor, mas que constam de sua fatura. Os problemas são variados, podendo referir-se à aquisição de uma recarga para o chip de um aparelho celular, com o pagamento sendo devidamente feito pelo consumidor, contudo sem a disponibilização dos créditos pelo fornecedor.

Outra reclamação refere-se a mensagens que são recebidas no aparelho celular, pelas quais ocorre a cobrança, sendo que as mesmas não foram solicitadas pelo consumidor. Também faz parte do rol de reclamações a contratação de determinado plano com previsão de entrega de um chip, sendo que esse componente nunca foi disponibilizado ao consumidor, embora cobranças indevidas relativas ao tal plano são prontamente cobradas.

A lista de ocorrências é infundável, devendo ser registrada uma prática relativamente comum, em que a operadora faz constar na fatura determinado valor sob a alegação de cobrança de, por exemplo, “outros serviços”, sendo que o reclamante jamais solicitou qualquer serviço que não os originais constantes de seu contrato originário.

No tópico referente ao descumprimento contratual a principal dificuldade do consumidor está em rescindir o contrato com a operadora. Ou seja, insatisfeito com os serviços, o consumidor liga para a operadora. Assim que sabe de sua decisão de rescindir o contrato, começa o jogo de empurra-empurra entre os atendentes e, não raras vezes, senão como regra geral, a linha cai e o consumidor se vê obrigado a telefonar de novo e a contar toda a história novamente, já que não houve registro de protocolo da chamada anterior. Embora os atendentes sejam outros, a prática é a mesma, restando ao consumidor dirigir-se a uma unidade do Procon para uma simples rescisão contratual.

A insatisfação que leva o consumidor ao Procon é motivada por diversas causas, sendo as mais comuns relativas ao descumprimento do que foi combinado no momento da contratação. Por exemplo, o envio de determinado número de aparelhos celulares e a entrega de um número menor. Ao fazer a reclamação, o consumidor irá ouvir a justificativa de que o número de celulares está correto e não o número reclamado.

Acrescente-se a insatisfação gerada a partir da migração de números entre as companhias. Os consumidores encontram dificuldades de toda natureza ao solicitar esse serviço, restando-lhes recorrer ao Procon para a solução de uma operação prevista pela Anatel, devidamente regulamentada e, no entanto, cujo atendimento tem sido dificultado pelas operadoras, sobretudo quando têm de liberar seu cliente para uma concorrente.

Digno de nota, também, são as promoções oferecidas pelas operadoras e que não são confirmadas após a vigência do contrato. Há planos que oferecem, por exemplo, acessos móveis por determinado pagamento. No entanto o número de acessos não é respeitado, sendo cobrado do consumidor valores que o mesmo considera indevidos. O consumidor esgota sua paciência na tentativa de solucionar o problema diretamente com a operadora, num esforço injustificado junto a inúmeros atendentes para, ao final, ver-se na obrigação de recorrer ao Procon para a solução de um problema relativamente simples.

No quesito da qualidade de serviço prestado, a situação não é diferente. A queixa mais comum refere-se à má qualidade do sinal. Ligações que não se completam, ligações abruptamente interrompidas ou com baixo sinal são queixas registradas no Procon.

Também há queixas referentes a deficiência do serviço de chamadas. Por exemplo, o consumidor possui três aparelhos celulares mas, quando faz ligações de aparelho fixo para um deles, recebe a mensagem de que o referido número não existe. No entanto, o consumidor contratou três números, paga pelos três, mas está restrito ao uso de dois aparelhos apenas.

Alegação recorrente a quem faz uso da Internet pelo celular é a dificuldade de acessar o serviço. Há consumidor que alega ter adquirido o aparelho e juntamente contratou um plano de acesso à Internet, sendo que os seis primeiros

meses seriam gratuitos e os seis meses seguintes remunerados pelo valor avençado. No entanto, em que pese as diversas tentativas que fez, o consumidor não conseguiu ativar o serviço contratado.

Chips que apresentam defeitos, cartões sem a respectiva carga, chamadas que são cobradas por terem sido realizadas sem o bônus até então oferecido, porém sem o prévio aviso de cancelamento, interrupção não justificada de serviço, ocorrência de ecos nas ligações, linha cruzada, microfonia, são exemplos de queixas que chegam ao Procon após a tentativa infrutífera de busca de solução do problema diretamente com as respectivas operadoras.

Observe-se que o Procon Assembleia exige do consumidor o protocolo de atendimento que demonstra sua tentativa de solucionar o problema com o fornecedor antes de interceder em seu favor. Portanto, em tese, todos os casos registrados no Procon referem-se a tentativas frustradas de solução do problema diretamente com o fornecedor. Isso a nosso ver é grave, porque os problemas mencionados não são inéditos, as operadoras de telefonia, a Anatel e os órgãos de defesa do consumidor estão a par de suas ocorrências e, no entanto, a disposição de mudança de atitude por parte das operadoras é uma expectativa frustrada repetidas vezes.

Telefonia fixa

A reclamação mais frequente no Procon contra as operadoras de telefonia fixa referem-se a cobranças consideradas indevidas pelos consumidores. O número de reclamações contra esse procedimento suplanta em mais de três vezes o de todas as demais reclamações.

É comum o registro de queixas referente à contratação de determinado plano em que ficou acordado o serviço de Internet e de ligações ilimitadas para determinados números de celulares e interurbanos sendo que, o consumidor é surpreendido com a cobrança desses serviços. Não conseguindo solucionar o problema diretamente com a operadora, resta recorrer ao Procon.

Outro exemplo de cobrança indevida refere-se à migração de um plano para outro. A operadora registra essa alteração e, no entanto, continua a cobrar normalmente o plano anterior, como se não houvesse a alteração contratual.

Igualmente comum é a reclamação contra a cobrança de ligações para números de telefones desconhecidos do consumidor, ou, então, o envio de correspondência de cobrança a consumidor cujas faturas estão todas em dia.

Em relação ao descumprimento do contrato, o Procon detém registros de reclamações em que a operadora se compromete a fornecer serviço sem a devida capacidade técnica para sua execução. Esse procedimento causa desgaste para o consumidor que se deu ao trabalho de examinar as condições de contratação, pagou o valor combinado, se viu frustrado nas expectativas que foram criadas e, além de tudo isso, não conseguiu solucionar o problema diretamente com o fornecedor.

Ainda no campo do descumprimento contratual, também há registros de reclamações em que o consumidor contratou o serviço por determinado valor, sendo que o valor cobrado é de quase o dobro do que foi combinado. Em que pese o fato de o consumidor ter tentado, por diversas vezes solucionar o problema com a operadora, não obteve êxito nessas tentativas.

Como as operadora de telefonia também costumam oferecer outros serviços, entre eles o de provedores de acesso à Internet, um caso que ilustra bem o descumprimento contratual refere-se à cobrança de serviço que não foi contratado. Em resumo, o consumidor contrata o serviço de telefonia, mas é surpreendido com a cobrança também do serviço de Internet, do qual nunca fez uso, até porque o mesmo não foi contratado.

Os consumidores também têm sofrido com o descaso por parte das operadoras de telefonia quanto à execução de serviços. O Procon tem alguns registros de reclamações referentes ao pedido de mudança de endereço. O pedido é registrado, o fornecedor reconhece sua existência, mas o serviço não é executado, fazendo com que o consumidor fique sem telefone em sua residência.

Além desse problema, há registros também de deficiências no próprio sinal. Há consumidores que reclamam dificuldade na recepção de ligações, alegando que o telefone só dá sinal de ocupado, não se completando a chamada.

Enfim, o bloqueio indevido de linhas, demora no atendimento de pedido de reparos ou deficiência na prestação do serviço são reclamações frequentes no Procon Assembleia em relação ao serviço prestado pelas operadoras de telefonia.

Serviços Públicos Período: 4/1/2010 a 30/11/2010		
Classificação.	Assunto	Notificações
1º	Telefonia celular	2.475
2º	Telefonia fixa	1.283
3º	Energia elétrica	347
4º	Água e esgoto	101
5º	Correios	21
6º	Transporte coletivo	10
TOTAL		4.237

Relação geral de segmentos reclamados

A relação a seguir, demonstra os segmentos que receberam reclamações durante o ano 2010 e a respectiva quantidades de notificações encaminhadas aos fornecedores.

Procon Assembleia – Assunto das Reclamações Período: 4/1/2010 a 30/11/2010		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Cartão de crédito	3.171
2º	Telefonia celular	2.475
3º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	1.764
4º	Telefonia fixa	1.283
5º	Móveis e cozinhas planejadas	758
6º	Aparelhos telefônicos	731
7º	TV por assinatura	652
8º	Empréstimo pessoal	602
9º	Financeira	553
10º	Provedores de acesso à Internet	544
11º	Informática/computador	383
12º	Estabelecimentos de ensino	368
13º	Energia elétrica	347
14º	Imóveis	306
15º	Veículos	239
16º	Conta corrente/poupança	232

17º	Arrendamento mercantil/leasing	220
18º	Planos de saúde	191
19º	Editoras	178
20º	Agência de turismo/pacote/hoteis/pousadas	130
21º	Vestuário	118
22º	Companhias aéreas	110
23º	Água e esgoto	101
24º	Material de construção/acabamentos	96
25º	Anúncios e publicidade	90
26º	Consórcio	78
27º	Assistência técnica	68
28º	Atendimento bancário	67
29º	Cheque/cheque especial/cheque pré-datado	62
30º	Lojas/shoppings/supermercados	45
31º	Decoração/persiana/cortina/tapete/adorno	43
32º	Imobiliária	42
33º	Peças/pneus/acessórios	39
34º	Alimentos	38
35º	Óticas (34) Financiamento habitacional (34)	68
36º	Agência de emprego (33) Títulos de capitalização (33)	66
37º	Profissionais liberais (médicos, dentistas, psicólogos, etc.)	32
38º	Animais/pet shop (31) Material esportivo (31)	62
39º	Seguro de veículos (28) Vidros e box (28)	
40º	Escritório de cobrança	27
41º	Comércio eletrônico	26
42º	Mecânicas	24
43º	Seguros diversos	22
44º	Empresas de segurança (21) Correios (21)	42
45º	Agência de namoro	20
46º	Eventos	19
47º	Aparelhos de segurança (18) Documentação de imóveis ou veículos (18)	36
48º	Drogaria/perfumaria/cosméticos (17) Foto/vídeo/som (17)	34
49º	Academias (16) Lavanderia (16)	32
50º	Transportadoras (14) Seguro de vida (14)	28
51º	Profissionais autônomos (pedreiros, bombeiros, etc.) (13) Pecúlio/previdência privada/montepio (13)	26
52º	Transporte coletivo (10) Reforma de imóveis (10)	20
53º	Seguro saúde	9

54º	Sorteio/brindes/gratuidades	7
53º	Crédito educativo	6
54º	Seguro residencial	5
55º	Instrumento musical	4
56º	Dedetizadoras (3) Transporte escolar (3) Clínica veterinária (3)	9
57º	Conservadoras	2
58º	Combustíveis (1) Desentupidoras (1)	2
59º	Outros serviços	740
60º	Outros produtos	643
61º	Outros	241
62º	Outros financeira	236

Pesquisa de insatisfação com atendimento telefônico

O Procon Assembleia mantém em sua página, no site www.almg.gov.br formulário para levantamento de dados acerca da insatisfação do consumidor com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (Sac) , oferecido por fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Conforme consta no site do Procon Assembleia, “o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, regulamentou a Lei nº 8.078, de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). As novas regras surgiram da necessidade de se estabelecer um mínimo legal que garanta que o setor de call centers, em franco crescimento em todo o País, preste um serviço de qualidade a todos os consumidores, resolvendo suas demandas sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. As medidas serão aplicadas para os seguintes serviços regulados pelo governo: de telecomunicações, financeiros, da aviação civil, de energia elétrica, de transportes terrestres e de planos de saúde”.

Com esta pesquisa, o Procon Assembléia identifica o grau de satisfação dos consumidores sobre a qualidade dos serviços prestados pelos SACs, tendo em vista essas novas regras. O questionário também é aplicado a todos os consumidores que procuram o Procon Assembléia e que tenham entrado em contato com a empresa por meio de um SAC, mesmo que sua reclamação principal não seja, especificamente, sobre esse atendimento.

Posteriormente, as pesquisas são reunidas e encaminhadas ao Ministério da Justiça com o objetivo de subsidiar futuras ações judiciais em defesa do consumidor. Embora o retorno não seja imediato, o Procon Assembleia observa que é muito importante a participação do consumidor para que as empresas se enquadrem definitivamente nas regras do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto Federal 6.523, de 2008, que regulamenta os calls centers.

Em 2010, foram preenchidas 120 formulários de pesquisas. Desse total, 77 referiam-se a reclamações contra o call centers de operadora de telefonia. As operadoras de cartão de crédito motivaram o preenchimento de 19 pesquisas e as operadoras de TV por assinatura, de dez formulários.

Pesquisas de preços

Em 2010, o setor de pesquisas de preços do Procon Assembleia elaborou e divulgou 123 pesquisas de preços de diversos serviços e produtos.

Esse trabalho tem grande aceitação por parte do público, tendo em vista a comodidade que representa para os consumidores.

Basicamente, para sua realização, os servidores do Procon visitam os estabelecimentos e conferem os preços praticados. Posteriormente, elaboram as tabelas onde procuram demonstrar qual fornecedor está praticando o menor e o maior preço, qual a variação percentual de preços no segmento pesquisado e o preço médio praticado.

Para qualquer consumidor esse levantamento seria muito custoso, porque tomaria muito tempo. Ao receber as tabelas devidamente conferidas o consumidor pode contar com uma fonte de informação precisa e confiável e, a partir dos dados ali constantes, negociar fundamentado em informações atualizadas.

Em 2010, o Procon realizou pelo menos uma pesquisa sob material escolar, medicamentos, planos de saúde, passagens aéreas, passagens rodoviárias e mensalidade escolar. Também realizou uma pesquisa para as datas festivas referentes ao Dia das Mães, Dia dos Namorados, Festa Junina, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Finados. Na ocasião da Páscoa e do Natal, realizou duas pesquisas para cada uma dessas datas, totalizando 17 pesquisas anuais.

Para as mensalidades de faculdades, tarifas e juros bancários e para estacionamentos, foram realizadas duas pesquisas, uma a cada semestre, totalizando seis pesquisas no ano.

Supermercados, açougue, sacolão, gás de cozinha, padaria, cimento, combustíveis, gás natural veicular (GNV) são segmentos que foram pesquisados mensalmente, totalizando 96 pesquisas em 2010.

Finalmente, o setor de pesquisas do Procon Assembleia realizou quatro pesquisas denominadas “Pesquisas de Qualidade – Fiscalização Educativa” e que se referem à aplicação das seguintes leis: Lei 11.975 (cartazes na rodoviária), Lei 2.911 (CDC e cartazes nos estabelecimentos), Lei 11.823 (cartazes nos estabelecimentos), Portaria 387 (galão de água mineral).

Além da divulgação que é feita pelos veículos de comunicação, o Procon Assembleia mantém essas pesquisas disponíveis em sua página no site da Assembleia Legislativa.

PESQUISAS DE PREÇOS REALIZADAS DURANTE O ANO DE 2010		
Segmentos pesquisados	Quantidade de pesquisas realizadas	
Anualmente	17	
Material escolar, medicamentos, Dia das Mães, tênis para diversos esportes, Dia dos Namorados, Festa Junina, Dia dos Pais, Planos de Saúde, Dia das Crianças, Finados, passagens aéreas, passagens rodoviárias, mensalidade escolar	13	
Páscoa e Natal	4	
Semestralmente	6	
Mensalidade de faculdade, tarifas e juro bancários, estacionamento	(3 x 2)	

Mensalmente		96
Supermercados, açougue, sacolão, gás de cozinha, padaria, cimento, combustíveis, gás natural veicular (GNV)	(8 x 12)	
Ocasionalmente		4
Pesquisas de Qualidade – Fiscalização Educativa Lei 11.975 (cartazes na rodoviária), Lei 2.911 (CDC e cartazes nos estabelecimentos), Lei 11.823 (cartazes nos estabelecimentos), Portaria 387 (galão de água mineral)	(4 x 1)	
TOTAL		123
Obs. Os veículos de comunicação publicaram 72 das 123 pesquisas realizadas pelo Procon Assembleia em 2010.		

Programa de Educação para o Consumo

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, relaciona como um dos princípios da Política Nacional de Relações de Consumo a “ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor”. Outro princípio que deve ser observado é a “educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”.

Tendo em vista esses dispositivos legais, o Procon Assembleia mantém, ao lado de uma estrutura de atendimento a consumidores que se julgam lesados, um programa permanente de educação para o consumo, dirigido a consumidores, fornecedores, estudantes e ao público em geral.

A experiência do Procon Assembleia confirma uma tese muito simples: quanto mais bem informado acerca de seus direitos, menos o consumidor estará sujeito a ser lesado no mercado de consumo. Conhecer a legislação específica e os meios de proteção oferecidos pelo estado é o primeiro passo para a conscientização de consumidores e fornecedores e, por via de consequência, do aperfeiçoamento do mercado de consumo.

Em 2010, mais de 13 mil pessoas foram beneficiadas pelo Programa de Educação para o Consumo oferecido pela Assembleia. Passaremos, em seguida ao detalhamento deste programa.

Detalhamento das atividades do Programa Educação para o Consumo em 2010		
Programas	Visitas	Público atendido
Procon na Escola	99	11.549
Procon para o Fornecedor	2	190
Procon para a Empresa	15	1.130
Assessoramento para a criação de Procons	1	300
Campanhas Educativas	13	-
Eventos	11	-
Total	141	13.169

Procon na Escola

Em 2010, o Procon Assembleia visitou 99 estabelecimentos de ensino e atendeu diretamente a 11.549 estudantes. Em sua maior parte as escolas visitadas são da rede pública de ensino. A relação com todos os estabelecimentos beneficiados por

esse programa encontram-se na versão eletrônica deste relatório, que pode ser acessado por meio do endereço www.almg.gov.br

As visitas são feitas por servidores e estagiários do Procon Assembleia que ministram palestras sobre aspectos do Código de Defesa do Consumidor. Após as exposições, os estudantes levantam dúvidas que são respondidas pelos servidores do Procon, estabelecendo um diálogo muito produtivo. A aceitação do programa por parte dos estabelecimentos é muito grande, tanto assim, que há uma agenda a ser observada, tendo em vista a quantidade de pedidos ao longo do ano.

Procon para o Fornecedor

Também os fornecedores podem beneficiar-se com o Programa de Educação oferecido pelo Procon Assembleia. Uma vez que o objetivo desse programa é aprimorar as relações de consumo e, considerando que nessa relação há pelo menos duas partes envolvidas – consumidor e fornecedor – não há motivo para não atender também os fornecedores quando o assunto é orientação acerca de direitos e deveres.

Na medida em que se conscientizam de suas possibilidades e limitações impostas pela lei, os fornecedores de boa índole atuam de forma exemplar e dificilmente cometem alguma infração. Se, de um lado, consumidor bem informado é consumidor difícil de ser lesado, de outro, fornecedor bem informado também é fornecedor com quem é muito bom negociar.

Ciente dessa realidade, o Procon Assembleia também ministra palestras para fornecedores interessados em conhecer melhor o Código de Defesa do Consumidor, eliminar dúvidas e obter informações precisas sobre a conduta que devem observar.

Em 2010, 190 pessoas foram diretamente beneficiadas com duas visitas feitas pelo Procon a estabelecimentos comerciais. Uma das palestras versou sobre direitos e responsabilidades dos consumidores e fornecedores e foi ministrada para 40 pessoas, entre consumidores e funcionários do Carreou, no shopping DI Re.

Procon para a Empresa

Numa variante do Procon para o Fornecedor, o Procon Assembleia também oferece um programa denominado Procon para a Empresa.

Nesse caso, a palestra é dirigida aos empregados de empresas que buscam informações tanto para eliminar as dúvidas que apresentam na condição de consumidores quanto aquelas com que se envolvem no dia-a-dia de seu trabalho, na condição de representantes do fornecedor.

Em 2010, o Procon Assembleia realizou visitas a 15 estabelecimentos, alcançando um público de 1.130 pessoas.

Assessoramento para a criação de Procons

Em 2010, o Procon recebeu diversas consultas sobre a criação de Procons. Efetivamente, recebeu a reivindicação para prestar assessoria na criação do Procon de Lagoa Santa, auxílio que foi prestado ao longo do ano. Em setembro, o Procon Municipal de Lagoa Santa foi inaugurado, numa solenidade que teve a participação do Procon Assembleia, ocasião em que foi ministrada palestra para cerca de 300 pessoas, na Câmara Municipal daquela cidade.

Além do Procon de Lagoa Santa, outros nove municípios mineiros contam com o serviço de defesa do consumidor. São eles: Brumadinho, Buritis, Cássia, Extrema, Itaú de Minas, João Pinheiro, Matias Barbosa, Ouro Branco e Unaí.

Campanhas Educativas

Tradicionalmente, o Procon Assembleia comemora o Dia Internacional do Consumidor, por meio de uma panfletagem em suas duas unidades e de palestra sobre direitos e deveres dos consumidores e fornecedores. A data é 15 de março e essa atividade faz parte das Campanhas Educativas, dentro do Programa de Educação para o Consumo.

Em 2010, o Procon realizou 13 campanhas dessa natureza, não sendo possível precisar o número de consumidores atendidos, uma vez que esse público, além de ser grande, movimentava-se ao longo do dia, o que torna muito difícil sua quantificação.

Além de ocorrerem como iniciativa própria do Procon Assembleia, as Campanhas Educativas também são realizadas a partir da associação do Procon à iniciativa de algum outro órgão. No dia 10 de abril de 2010, por exemplo, os estagiários do Procon Assembleia prestaram esclarecimentos sobre direitos do consumidor e distribuíram folhetos informativos aos participantes da Maratona da Solidariedade, no Bairro Minas Caixa. Essa maratona foi promovida pelo Sesc-MG com o objetivo de oferecer à comunidade local serviços, cultura, educação e lazer.

Outra oportunidade de participação do Procon Assembleia, ocorreu quando da realização da Ação Global no Estádio de Futebol de Ibirité, no dia 22 de maio de 2010. O evento foi promovido pela Fiemg e pela Rede Globo Minas destinando-se à prestação de grande número de serviços sociais nas áreas de educação, saúde, esporte, lazer, cultura e responsabilidade social à população menos favorecida. Por meio de sua Campanha Educativa, o Procon associou-se a essa iniciativa e atendeu a população, prestou esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuiu folhetos informativos.

Eventos

Entre os dias 24 e 26 de fevereiro de 2010, o Procon Assembleia participou do 1º Encontro Técnico de Proteção do Consumidor e da 16ª Reunião do Fórum dos Procons Mineiros, em Belo Horizonte. Esse é um exemplo de evento que contou com a participação do Procon e que serve para estreitar relacionamentos, revisar condutas e, enfim, trabalhar em prol dos interesses do consumidor.

Outro exemplo, ocorreu no dia 18 de agosto, quando o Procon Assembleia participou da 65ª reunião do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão do Ministério da Justiça, e do 1º Seminário de Defesa do Consumidor das Américas, no Rio de Janeiro.

Em 2010, o Procon Assembleia participou de 11 eventos dessa natureza, contribuindo para o fortalecimento de todas as iniciativas em favor da defesa dos direitos do consumidor. A tabela a seguir, demonstra os números do Programa de Educação para o Consumo do Procon Assembleia, em 2010.

Programa Educação para o Consumo 2010										
	Procon na Escola		Procon para o fornecedor		Procon para a empresa		Assessoramento criação Procons		Camp a-nhas	Eventos
	Visitas	Público	Visitas	Público	Visitas	Público	Visitas	Público	Visitas	Visitas
Jan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fev	1	118	-	-	-	-	-	-	-	1
Mar	11	1.229	1	100	4	540	-	-	3	2
Abr	13	1.367	1	90	1	100	-	-	3	-
Mai	9	1.010	-	-	3	100	-	-	2	-
Jun	10	1.410	-	-	-	-	-	-	1	1
Jul	7	797	-	-	3	110	-	-	1	-
Ago	15	1.646	-	-	-	-	-	-	1	2
Set	13	2.032	-	-	2	130	1	300	-	3
Out	10	1.025	-	-	2	150	-	-	2	-
Nov	8	735	-	-	-	-	-	-	-	2
Dez	2	180	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	99	11.549	2	190	15	1.130	1	300	13	11

A seguir, a relação com o detalhamento dos eventos do Programa de Educação para o Consumo relativos a 2010:

AGENDA ANUAL 2010

Fevereiro/2010

Procon na Escola

26 de fevereiro – Sexta-feira

- 7h10min – Procon na Escola: 118 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Júlia Kubitschek de Oliveira no bairro Industrial, em Contagem.

Eventos

24 a 26 de fevereiro - Quarta a Sexta-feira

- Participação do Procon Assembleia no 1º Encontro Técnico de Proteção do Consumidor - Ano 2010 e da 16ª Reunião do Fórum dos Procons Mineiros. Local: Av. Álvares Cabral, 1690 - Belo Horizonte.

Março/2010

Procon na Escola

1º de março – Segunda-feira

- 8h 20min - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Sinhá Teixeira da Costa no bairro São Geraldo, em Santa Luzia.
- 20 horas - Procon na Escola: 130 alunos do Ensino de Jovens e Adultos da Escola Municipal Maria Mourici Granieri no bairro Guanabara, em Betim.

05 de março – Sexta-feira

8h 30min - Procon na Escola: 120 alunos do 9º ano do ensino fundamental do Instituto Sagrada Família no bairro Caiçara, em Belo Horizonte.

08 de março – Segunda-feira

- 14 horas - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Dr. Simão Tamm Bias Fortes no bairro Havaí, em Belo Horizonte.
- 20 horas - Procon na Escola: 100 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Senador Levindo Coelho no bairro Serra, em Belo Horizonte.

11 de março - Quinta-feira

- 9 horas - Palestra "Noções Básicas do Direito do Consumidor e Funcionamento dos Procons" na PUCMINAS Contagem por ocasião do evento Semana Jurídica. Público: 200 pessoas.

15 de março – Segunda-feira

- 9 horas - Procon na Escola: 140 alunos de 5º e 6º anos do ensino fundamental da Escola Municipal Cora Coralina no bairro Copacabana, em Belo Horizonte.
- 14 horas - Procon na Escola: 17 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Imaculada no bairro de Lourdes, em Belo Horizonte.

19 de março – Sexta-feira

- 10 horas - Procon na Escola: 200 alunos do ensino médio do Colégio Logosófico - Unidade Funcionários, em Belo Horizonte.

22 de março – Segunda-feira

- 9 horas - Procon na Escola: 92 alunos de 5º e 6º anos do ensino fundamental do Colégio Imaculada Conceição no bairro de Lourdes, em Belo Horizonte.
- 19 horas - Procon na Escola: 180 alunos do ensino médio do Colégio Técnico no campus da UFMG, em Belo Horizonte.

30 de março – Segunda-feira

- 8 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental do Colégio Sagrado Coração de Maria no bairro Serra, em Belo Horizonte.

Procon para Fornecedor

23 de março - Terça-feira

- 14h 50min - Palestra do Procon Assembleia para os alunos do Curso de Direito do Consumidor realizado pelo Procon Estadual. Tema: Proteção Contratual. Local: Associação Mineira do Ministério Público. Público: 100 alunos.

Procon para Empresa

08 de março – Segunda-feira

- 16 horas - Em comemoração do Dia Internacional da Mulher, palestra do Procon Assembleia sobre planejamento do orçamento familiar para 350 mulheres na Associação Médica de Minas Gerais. Patrocínio: Sociedade Mineira de Ginecologia.

12 de março – Sexta-feira

- 12 horas - Palestra sobre o código de defesa do consumidor para 50 funcionários do Hospital Sarah Kubitscheck por ocasião da SIPA.

15 de março – Segunda-feira

- *15 horas – Palestra sobre direitos e responsabilidades dos consumidores e fornecedores, para 40 pessoas entre consumidores e funcionários do Carrefour. Local: Carrefour - Shopping Del Rey.*

16 de março - Terça-feira

- *10 horas - Palestra sobre noções gerais do direito do consumidor para 100 trabalhadores mirins da SETRANSP que trabalham na Casa. Local: Teatro.*

Campanhas Educativas

15 de março – Segunda-feira

- *Em comemoração ao Dia Internacional do Consumidor, o Procon Assembleia faz panfletagem em suas duas unidades e palestra sobre direitos e responsabilidades dos consumidores e fornecedores.*

20 de março - Sábado

- *10 horas – Maratona da Solidariedade na Vila da Pedreira, Alto Vista Alegre – Programa organizado pelo SESC/MG para oferecer à comunidade local serviços, cultura, educação e lazer. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.*

26 de março – Sexta-feira

- *13h 30min - Participação do Procon Assembleia na ação comunitária da Escola Municipal Professor José Brás no bairro Santa Margarida, em Belo Horizonte. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.*

Eventos

17 de março - Quarta-feira

- *9h 30min - Participação do Procon Assembleia no evento Diálogo Aberto cujo tema será "A evolução no respeito ao consumidor na última década" promovido pelo Grupo Santander Brasil.*

25 e 26 de março - Quinta e Sexta-feira

- *Participação do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, na 62ª reunião do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, com o sistema nacional de defesa do consumidor. Em Brasília.*

Abril/2010

Procon na Escola

05 de abril – Segunda-feira

- *8h 30min - Procon na Escola: 100 alunos do 1º ano do ensino médio da Escola Estadual Josefina Wanderley Azeredo no bairro Honório Bicalho, em Nova Lima.*
- *20 horas - Procon na Escola: 80 alunos do Pró-Jovem da Escola Municipal Monsenhor João Rodrigues no bairro São Geraldo, em Belo Horizonte.*

09 de abril - Sexta-feira

14h 15min - Procon na Escola: 145 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Josefina Wanderley Azeredo no bairro Honório Bicalho, em Nova Lima.

12 de abril – Segunda-feira

- *9h 20min - Procon na Escola: 60 alunos do ensino fundamental do Colégio Promove no bairro Mangabeiras, em Belo Horizonte.*
- *20 horas - Procon na Escola: 30 alunos do Ensino de Jovens e Adultos da Escola Estadual Dr. Simão Tamm Bias Fortes no bairro Havaí, em Belo Horizonte.*

16 de abril - Sexta-feira

8 horas - Procon na Escola: 150 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal João Roque da Costa no bairro Morro Alto, em Vespasiano.

19 de abril – Segunda-feira

- *8h 45min - Procon na Escola: 180 alunos do curso profissionalizante de nível médio da Escola Técnica de Formação Gerencial - Sebrae, em Nova Lima.*
- *15h 15min - Procon na Escola: 170 alunos do ensino fundamental do Colégio Bernoulli no bairro Santo Agostinho, em Belo Horizonte.*

23 de abril - Sexta-feira

- *9h 30min - Procon na Escola: 120 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Santo Agostinho no bairro Santo Agostinho, em Belo Horizonte.*
- *14 horas - Procon na Escola: 120 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Santo Agostinho no bairro Santo Agostinho, em Belo Horizonte.*

26 de abril – Segunda-feira

8h 20min - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Bonequinho Doce no bairro Durval de Barros, em Ibirité.

30 de abril - Sexta-feira

- *15h 30min - Procon na Escola: 32 alunos do ensino fundamental da Escola Estadual Aarão Reis no bairro Madre Gertrudes, em Belo Horizonte.*
- *20 horas - Procon na Escola: 90 alunos do ensino de jovens e adultos na Escola Marista Champagnat no bairro São Pedro, em Belo Horizonte.*

Procon para Fornecedor

08 de abril - Quinta-feira

- *19 horas - Palestra "O Comércio e o Código de Defesa do Consumidor" para 90 integrantes da Associação Comercial de Minas, em comemoração dos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor.*

Procon para Empresa

13 de abril - Terça-feira

- *9 horas - Palestra "Práticas Abusivas na Relação de Consumo" para o 1º Curso de Direito do Consumidor para Polícia Militar de Minas Gerais promovido pelo Procon Estadual. Local: Ministério Público de Minas Gerais. Público: 100 pessoas.*

Campanhas Educativas

10 de abril - Sábado

- *10 horas – Maratona da Solidariedade no Bairro Minas Caixa – Programa organizado pelo SESC/MG para oferecer à comunidade local serviços, cultura, educação e lazer. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.*

11 de abril – Domingo

- *9 horas - Dia da Inclusão Social* do município Prudente de Morais - Evento de iniciativa da Câmara Municipal daquele município e contará com a presença de representantes de diversas instituições públicas e privadas, a saber: Ministério do Trabalho, Secretaria de Segurança Pública/MG, Tribunal Regional Eleitoral, OAB/MG etc. Atendendo à solicitação do Deputado Tenente Lúcio, o Procon Assembleia participa do evento, prestando esclarecimentos sobre os direitos do consumidor à população e distribuindo folhetos informativos.

25 de abril – Domingo

- *9 horas - Projeto Ação Cidadã da Cruz Vermelha Brasileira - Filial Minas Gerais.* Ocorrerá na Escola Municipal Deputado Milton Salles no bairro Jardim América, em Belo Horizonte. Durante todo o dia, moradores da região terão acesso a serviços gratuitos de saúde e de utilidade pública, além de oficinas culturais e de lazer. Os estagiários do Procon Assembleia atendem a população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.

Maio/2010

Procon na Escola

03 de maio – Segunda-feira

- *8h 30min – Procon na Escola: 50 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Laura de Chagas Ferreira, no bairro Serra, em BH.*

07 de maio – Sexta-feira

- *8h 30min – Procon na Escola: 60 alunos do 7º, 8º e 9º anos do ensino fundamental da Escola Municipal Inácia de Carvalho, no bairro Inácio de Carvalho, em São José da Lapa.*
- *10 horas – Procon na Escola: 60 alunos do 5º e 6º anos do ensino fundamental da Escola Municipal Inácia de Carvalho, em São José da Lapa.*

10 de maio - segunda-feira

- *8h 30min – Procon na Escola: 70 alunos 1º ano do ensino médio da E.E. Paulo das graças da Silva, no bairro Boa Vista, em Belo Horizonte.*
- *20 horas - Procon na Escola: 130 alunos do ensino jovem adulto da E.E. Paulo das graças da Silva, no bairro Boa Vista, em Belo Horizonte.*

14 de maio - sexta-feira

- *8 horas - Procon na Escola: 60 alunos do ensino médio do Colégio Santa Branca, no bairro Santa Branca, em Belo Horizonte.*

17 de maio - segunda-feira

- *8 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 5º e 6º anos do ensino fundamental da Escola Municipal Levindo Lopes, no bairro Paraíso, em Belo Horizonte.*
- *20 horas - Procon na Escola: 210 alunos do ensino jovem adulto da Escola Municipal Gracy Viana Lage, no bairro Jardim dos Comerciantes, Venda Nova, em Belo Horizonte.*

21 de maio - sexta-feira

- *8 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Murgu Hibrain Sarah, no bairro Cristina A, em Santa Luzia.*

- *9 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Murgy Hibraim Sarah, no bairro Cristina A, em Santa Luzia.*
- *10 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Murgy Hibraim Sarah, no bairro Cristina A, em Santa Luzia.*
- *14 horas - Procon na Escola: 80 pais de alunos da Escola Estadual Catarina Jorge Gonçalves, no bairro Conj. Agua Branca, em Contagem.*

24 de maio - segunda-feira

- *8h 45min - Procon na Escola: 70 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Prof. Melo Texeira, no bairro Santos Dumont, em Lagoa Santa.*
- *10h 10min - Procon na Escola: 70 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Prof. Melo Texeira, no bairro Santos Dumont, em Lagoa Santa.*
- *20 horas - Procon na Escola: 60 alunos do EJA - Ensino Jovem Adulto da Escola Municipal Prof. Consuelita Cândida, no bairro Belmonte, em Belo Horizonte.*

28 de maio - sexta-feira

- *14h 30min - Procon na Escola: 120 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Domingos Ornelas, no bairro Boa Esperança, em Santa Luzia.*
- *16 horas - Procon na Escola: 120 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Domingos Ornelas, no bairro Boa Esperança, em Santa Luzia.*

31 de maio - segunda-feira

- *14h 30min - Procon na Escola: 60 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Madre Paula, no bairro Providência, em Belo Horizonte.*
- *20 horas - Procon na Escola: 60 alunos do EJA - Ensino Jovem Adulto da Escola Municipal Dr. Júlio Soares, no bairro Granja de Freitas, em Belo Horizonte.*

Procon para Empresa

04 de maio - terça-feira

- *8 horas - Palestra "Planejamento do Orçamento Doméstico " para 35 funcionários da SELT – Engenharia, por ocasião da SIPA , em comemoração dos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor, em contagem.*

11 de maio - terça-feira

- *16 horas - Procon para Empresa: Palestra sobre Planejamento do Orçamento Doméstico para 50 funcionários da Clínica NEFRON , no bairro Jardim Industrial, em Contagem.*

13 de maio - quinta-feira

- *19h 30min - Procon para Empresa: Palestra Noções Básicas sobre o Código de Defesa do Consumidor para estudantes e operadores do direito do SESI, em Mariana.*

Campanhas Educativas

22 de maio – Sábado

- *9 horas - Ação Global no Estádio de Futebol de Ibirité. Trata-se de um evento promovido pela Fiemg e pela TV Globo Minas. Concentra, num único dia, a prestação de grande número de serviços sociais nas áreas de: educação, saúde, esporte, lazer, cultura e Responsabilidade Social à população menos favorecida. Atende às necessidades específicas das comunidades locais beneficiadas, tanto de forma individualizada quanto coletiva, tendo como requisito básico a informação, a*

motivação e a educação. Constitui importante ação de inclusão social. O Procon Assembleia atende a população, presta esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribui folhetos informativos.

JUNHO/2010

Procon na Escola

07 de junho - segunda-feira

- *8h 15min* - Procon na Escola: 60 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Madre Paula, no bairro Providência, em Belo Horizonte.
- *9h 30min* - Procon na Escola: 60 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Madre Paula, no bairro Providência, em Belo Horizonte.
- *19horas* - Procon na Escola: 200 alunos do EJA - Ensino Jovem Adulto da Escola Municipal Cônego Raimundo Trindade, no bairro Piratininga, Venda Nova, em Belo Horizonte.

08 de junho – Terça-feira

- *21horas* - *Palestra realizada para 100 alunos do curso de Gestão Comercial da Faculdade Pitágoras*, Venda Nova. Tema: Noções Básicas do Direito do Consumidor e Funcionamento dos Procons.

11 de junho - sexta-feira

- *8h 30min* - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal José Madureira Horta, no bairro Santa Amélia, em Belo Horizonte.
- *10horas* - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal José Madureira Horta, no bairro Santa Amélia, em Belo Horizonte.

14 de junho - segunda-feira

- *8h* - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Dr. José do Patrocínio da Silva Pontes, no bairro Milionários, região Barreiro, em Belo Horizonte.
- *10horas* - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Dr. José do Patrocínio da Silva Pontes, no bairro Milionários, região Barreiro, em Belo Horizonte.

18 de junho - sexta-feira

- **8h 30min** - Procon na Escola: 50 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Lucas Marciano da Silva, no bairro Suzana, em Brumadinho.
- *10horas* - Procon na Escola: 50 alunos do 6º e 7º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Lucas Marciano da Silva, no bairro Suzana, em Brumadinho.
- *13h 30min* - Procon na Escola: 90 alunos do 6º e 7º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Cristiano Machado, no bairro Padre Eustáquio, em Belo Horizonte.
- *14h 30min* - Procon na Escola: 60 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Cristiano Machado, no bairro Padre Eustáquio, em Belo Horizonte.

21 de junho - segunda-feira

- *8h 30min* - Procon na Escola: 40 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Marieta Brochado, no bairro Glória, em Belo Horizonte.

- *10 horas - Procon na Escola: 40 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Marieta Brochado , no bairro Gloria , em Belo Horizonte.*
- *20 horas - Procon na Escola: 180 alunos do Ensino Jovens Adultos e 10 Professores da Escola Municipal Ana Alves Teixeira, no bairro Cardoso, região Barreiro de Cima, em Belo Horizonte.*

28 de junho - segunda-feira

- *8 horas - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José do Patrocínio da Silva Pontes, no bairro Milionários, região barreiro, em Belo Horizonte.*
- *10 horas - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José do Patrocínio da Silva Pontes, no bairro Milionários, região barreiro, em Belo Horizonte.*

Campanhas Educativas

19 de junho - Sábado

- *10 horas – Maratona da Solidariedade no Bairro Jardim Laguna, Contagem – Programa organizado pelo SESC/MG para oferecer à comunidade local serviços, cultura, educação e lazer. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.*

Eventos

17 e 18 de junho - Quinta e Sexta-feira

- *Participação do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, na 64ª reunião do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em João Pessoa – Paraíba.*

JUIHO/2010

Procon na Escola

02 de julho - sexta-feira

- *14 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Nilton Martins da Costa, no bairro Florença , em Ribeirão das Neves.*
- *15h 20 min - Procon na Escola: 70 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Nilton Martins da Costa, no bairro Florença , em Ribeirão das Neves.*

05 de julho - segunda-feira

- *9 horas - Procon na Escola: 90 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Moysés Kalil, no bairro Mantiqueira, em Belo Horizonte.*
- *10 horas - Procon na Escola: 50 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Moysés Kalil, no bairro Mantiqueira, em Belo Horizonte.*

09 de julho - sexta-feira

- *8 horas - Procon na Escola: 54 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Santos Anjos, no bairro Caiçara, em Belo Horizonte.*
- *10 horas - Procon na Escola: 54 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Santos Anjos, no bairro Caiçara, em Belo Horizonte.*

- *14 horas* - Procon na Escola: 50 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Coração Eucarístico, no bairro Vera Cruz, em Belo Horizonte.

12 de julho - segunda-feira

- *8 horas* - Procon na Escola: 65 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Isabel da Silva Poler, no bairro Palmares, em Belo Horizonte.
- *9 horas* - Procon na Escola: 60 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Isabel da Silva Poler, no bairro Palmares, em Belo Horizonte.
- *10 horas* - Procon na Escola: 70 alunos do 1º ano do ensino médio da Escola Estadual Isabel da Silva Poler, no bairro Palmares, em Belo Horizonte.
- 20 horas - Procon na Escola: 120 alunos do EJA - Ensino Jovens Adultos e 10 Professores da Escola Municipal Prof. Domingos Diniz, no bairro Parque São João, em Contagem.

16 de julho - sexta-feira

- *8 horas* - Procon na Escola: 22 alunos do 4º e 5º ano do ensino fundamental do Centro Educacional Casa Verde, no bairro Aparecida, em Belo Horizonte.
- *9 horas* - Procon na Escola: 22 professores e funcionários do Centro Educacional Casa Verde, no bairro Aparecida, em Belo Horizonte. ,

Procon para Empresa

1º de julho – Quinta-feira

9h 30 min – Palestra “ Agências de Viagens e o Código de Defesa do Consumidor” para 30 agentes de viagem da CVC.

15 de julho - quinta-feira

- **9h** - Palestra "Direitos e Deveres do consumidor e do fornecedor, no Código de Defesa do Consumidor" , para 40 funcionários do supermercado Carrefour do BH Shopping, em Nova Lima.
- **15h** - Palestra "Direitos e Deveres do consumidor e do fornecedor, no Código de Defesa do Consumidor", para 40 funcionários do supermercado Carrefour do Shopping Del Rey, em Belo Horizonte.

Campanhas Educativas

17 de julho - Sábado

- *10 horas* – *Maratona da Solidariedade no Bairro Serra, Belo Horizonte – Programa* organizado pelo SESC/MG para oferecer à comunidade local serviços, cultura, educação e lazer. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.

AGOSTO/2010

Procon na Escola

2 de agosto - segunda-feira

- *8h* - Procon na Escola: 90 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Antonio Ferreira, no bairro São João Batista, em Belo Horizonte.
- *10h* - Procon na Escola: 65 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Antonio Ferreira, no bairro São João Batista, em Belo Horizonte.

06 de agosto - sexta-feira

- *8 horas* - Procon na Escola: 60 alunos do 5º e 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Prof. Audália Lott, no bairro Paulo VI , em Belo Horizonte.
- *9h30 min.* - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Prof. Audália Lott, no bairro Paulo VI , em Belo Horizonte.
- *14 horas* - Procon na Escola: 90 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Padre Francisco Carvalho Moreira, no bairro São Geraldo, em Belo Horizonte.
- *15h30 min.* - Procon na Escola: 90 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Padre Francisco Carvalho Moreira, no bairro São Geraldo, em Belo Horizonte.

09 de agosto - segunda-feira

- *8h15 min.* - Procon na Escola: 60 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Alberto Del Pino, no bairro Barreiro, em Belo Horizonte.
- *9h30 min.* - Procon na Escola: 30 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Alberto Del Pino, no bairro Barreiro, em Belo Horizonte.
- *20 horas* - Procon na Escola: 50 alunos do EJA – Ensino Joven e Adulto da Escola Estadual Coração Eucarístico, no bairro Vera Cruz, em Belo Horizonte.

13 de agosto - sexta-feira

- *8h30m.* - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Jacinta Eneas Onsil, no bairro Cristina C, em Santa Luzia.
- *9h30 min.* - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Jacinta Eneas Onsil, no bairro Cristina C, em Santa Luzia.
- *10h30 min.* - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Jacinta Eneas Onsil, no bairro Cristina C, em Santa Luzia.
- *14 horas* - Procon na Escola: 70 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Nilton Martins da Costa, no bairro Florença, em Ribeirão das Neves.
- *15h20m* - Procon na Escola: 70 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Nilton Martins da Costa, no bairro Florença, em Ribeirão das Neves.

16 de agosto - segunda-feira

- *8:20 min.* - Procon na Escola: 64 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José Pedro Pereira, no Centro, em Ribeirão das Neves.
- *9:20 min.* - Procon na Escola: 64 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José Pedro Pereira, no Centro, em Ribeirão das Neves.
- *10:20 min.* - Procon na Escola: 64 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José Pedro Pereira, no Centro, em Ribeirão das Neves.

20 de agosto - sexta-feira

- *8h30 min.* - Procon na Escola: 70 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Celmar Botelho, no bairro Providência, em Belo Horizonte.
- *10 horas* - Procon na Escola: 35 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Celmar Botelho, no bairro Providência, em Belo Horizonte.

23 de agosto - segunda-feira

- *10 horas* - Procon na Escola: 12 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Antônio Hermenegildo Paiva, no Povoado de Maninhos, em Brumadinho.

24 de agosto – terça-feira

8 horas - Palestra "Noções Básicas do CDC e Funcionamento dos Procons", para 50 alunos, na Faculdade Pitágoras, em Belo Horizonte.

27 de agosto - sexta-feira

- *9:45 min.* - Procon na Escola: 64 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Francisco Labanca, no Centro, em Justinópolis.
- *14:00 Horas* - Procon na Escola: 50 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual do Instituto Agrônômico, no bairro Sagrada Família, em Belo Horizonte.

30 de agosto - segunda-feira

- *8:00 Horas* - Procon na Escola: 50 alunos do 6º e 7º ano do ensino fundamental do Colégio Sigma, no bairro Jardim Riacho das Pedras, em Contagem.
- *9:30 min.* - Procon na Escola: 50 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental do Colégio Sigma, no bairro Jardim Riacho das Pedras, em Contagem.
- *14:30 min.* - Procon na Escola: 64 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Francisco Labanca, no Centro, em Justinópolis.
- *15:45 min.* - Procon na Escola: 64 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Francisco Labanca, no Centro, em Justinópolis.

Campanhas Educativas

21 de agosto - Sábado

- *10 horas* – Maratona da Solidariedade na Vila Aeroporto, Belo Horizonte – Programa organizado pelo SESC/MG para oferecer à comunidade local serviços, cultura, educação e lazer. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.

Eventos

18 de agosto - quarta-feira

- *Participação* do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, na 65ª reunião do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, órgão do Ministério da Justiça, e I Seminário de Defesa do Consumidor das Américas “ Acesso à Justiça e Defesa do Consumidor “, que serão realizados no período de 18 a 20 de agosto, no Rio de Janeiro – RJ.

31 de agosto - terça-feira

- *Participação* do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, no VII Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que será realizado nos dias 31 de agosto, 1 e 2 de setembro de 2010, no Ministério da Justiça, situado na Esplanada dos Ministérios, em Brasília - DF.

SETEMBRO/2010

Procon na Escola

03 de setembro - sexta-feira

- *8:30 min.* - Procon na Escola: 65 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Conceição Martins de Jesus, no bairro Katia, em Ribeirão das Neves.

- 10 horas - Procon na Escola: 65 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Conceição Martins de Jesus, no bairro Katia , em Ribeirão das Neves.

10 de setembro - sexta-feira

- 8:10 min. - Procon na Escola: 60 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Municipal José Ovídio Guerra, no bairro Eldorado, em Contagem.
- 9:30 min. - Procon na Escola: 60 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Municipal José Ovídio Guerra, no bairro Eldorado, em Contagem.
- 13:30 min. - Procon na Escola: 80 alunos do 3º ano do ensino fundamental da Escola Municipal União Comunitária, no bairro Brasil Industrial – Barreiro de Cima, em Belo Horizonte.
- 14: 45 min. - Procon na Escola: : 80 alunos do 4º ano do ensino fundamental da Escola Municipal União Comunitária, no bairro Brasil Industrial – Barreiro de Cima, em Belo Horizonte.
- 16:00 min. - Procon na Escola: : 80 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal União Comunitária, no bairro Brasil Industrial – Barreiro de Cima, em Belo Horizonte.

13 de setembro - segunda-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 68 alunos do 8º ano do ensino fundamental do Colégio Franciscano Coração de Maria, no bairro Candelária – Venda Nova, em Belo Horizonte.
- 10:00 horas - Procon na Escola: 68 alunos do 8º ano do ensino fundamental do Colégio Franciscano Coração de Maria, no bairro Candelária – Venda Nova, em Belo Horizonte.
- 20:00 horas - Procon na Escola: 140 alunos do EJA – Ensino Jovem e Adulto da Escola Estadual Cândido Portinari , no bairro Salgado Filho, em Belo Horizonte.
- 21:30 min. - Procon na Escola: 140 alunos do EJA – Ensino Jovem e Adulto da Escola Estadual Cândido Portinari , no bairro Salgado Filho, em Belo Horizonte.

17 de setembro - sexta-feira

- 8:00 horas - Procon na Escola: 80 alunos do 1º ao 3º ano do ensino médio do Colégio São José, no bairro Floresta, em Belo Horizonte.

20 de setembro - segunda-feira

- 8:15 min. - Procon na Escola: 56 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Alcindo Vieira, no bairro Ermelinda, em Belo Horizonte.
- 9:40 min. - Procon na Escola: 48 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Alcindo Vieira, no bairro Ermelinda, em Belo Horizonte.
- 20:00 horas - Procon na Escola: 140 alunos do EJA – Ensino Jovem e Adulto da Escola Estadual Cândido Portinari , no bairro Salgado Filho, em Belo Horizonte.
- 21:30 min. - Procon na Escola: 140 alunos do EJA – Ensino Jovem e Adulto da Escola Estadual Cândido Portinari , no bairro Salgado Filho, em Belo Horizonte.

23 de setembro - quinta-feira

- 8:00 horas - Procon na Escola: 59 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Magnum Agostiniano, no bairro Nova Floresta, em Belo Horizonte.
- 9:40 min. - Procon na Escola: 63 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Magnum Agostiniano, no bairro Nova Floresta, em Belo Horizonte.

24 de setembro - sexta-feira

- 8:00 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Magalhães Drumond, no bairro Alto Barroca, em Belo Horizonte.

- 9:30 min. - Procon na Escola: 30 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Magalhães Drumond, no bairro Alto Barroca, em Belo Horizonte.
- 13:30 min. - Procon na Escola: 75 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Magnum Agostiniano, no bairro Nova Floresta, em Belo Horizonte.
- 14:30 min. - Procon na Escola: 35 alunos do 5º ano do ensino fundamental do Colégio Magnum Agostiniano, no bairro Nova Floresta, em Belo Horizonte.

27 de setembro - segunda-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 70 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Herculano Liberato de Almeida, no bairro Aeronaltas, em Lagoa Santa.
- 10:00 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Herculano Liberato de Almeida, no bairro Aeronaltas, em Lagoa Santa.
- 20:00 horas - Procon na Escola: 200 alunos do 1º ao 3º ano do ensino médio da Escola Estadual Conceição Martins de Jesus, no bairro Kátia, em Ribeirão das Neves.

Procon para Empresa

21 de setembro - Terça-feira

- 12:00 horas - Palestra do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, sobre o fornecedor e o Código de Defesa do Consumidor, para 50 funcionários do Sincopeças BH, no Senac, em Belo Horizonte.

21 de setembro - Terça-feira

- 16:00 horas - Palestra do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, “Noções Básicas do Código de Defesa do Consumidor e Funcionamento de Procons”, para 80 funcionários da Indubras - Indústria Brasileira de Produtos Agropecuários, em Contagem

Assessoramento e Criação de Procons

17 de setembro - sexta-feira

- 17:30 min. - Palestra do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, na inauguração do Procon Municipal de Lagoa Santa. Local: Câmara Municipal de Lagoa Santa.

Eventos

13 de setembro - segunda-feira

- Dia Todo – Panfletagem Comemorativa dos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor Procon Assembleia, unidade praça 7.

16 de setembro - quinta-feira

- 19 horas - Palestra do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, sobre a comemoração dos “20 anos do Código de Defesa do Consumidor”, no Teatro Municipal de Itabira .

30 de setembro - quinta-feira

- 19 horas – Realização do Seminário Estadual de Comemoração dos 20 anos do Código de Defesa do Consumidor, evento de parceria da ALMG com a OAB/MG. Local: Auditório da OAB, r. Albita,250, bairro cruzeiro.

OUTUBRO/2010

Procon na Escola

01 de outubro - sexta-feira

- 8 horas - Procon na Escola: 25 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Percio Pereira Pinto, no bairro Jardim Vitória, em Belo Horizonte.
- 9:20min. - Procon na Escola: 50 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Percio Pereira Pinto, no bairro Jardim Vitória, em Belo Horizonte.

04 de outubro - segunda-feira

- 8 horas - Procon na Escola: 40 alunos do 8º ano do ensino fundamental do Colégio Sagrado Coração de Maria, no bairro serra , em Belo Horizonte.
- 9 horas - Procon na Escola: 40 alunos do 8º ano do ensino fundamental do Colégio Sagrado Coração de Maria, no bairro serra , em Belo Horizonte.
- 10 horas - Procon na Escola: 40 alunos do 8º ano do ensino fundamental do Colégio Sagrado Coração de Maria, no bairro serra , em Belo Horizonte.

07 de outubro – quinta-feira

- 11:00 horas – Participação do Procon Assembleia, no Seminário de Direito do Consumidor da Faculdade Milton Campos. Palestra do coordenador Marcelo Barbosa sobre “A Proteção Contratual no Código de Defesa do Consumidor”, no Auditório “C” da Faculdade Milton Campos.

08 de outubro - sexta-feira

- 8:15 min. - Procon na Escola: 60 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Caio Nelson de Serra, no bairro Caiçara, em Belo Horizonte.
- 9:30 min. - Procon na Escola: 30 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Caio Nelson de Serra, no bairro Caiçara, em Belo Horizonte.

15 de outubro - sexta-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 90 alunos do 6º ano do ensino fundamental do Colégio Efigênia Vidigal, no bairro Buritis, em Belo Horizonte.
- 10:15 min. - Procon na Escola: 62 alunos do 7º ano do ensino fundamental do Colégio Efigênia Vidigal, no bairro Buritis, em Belo Horizonte.

18 de outubro - segunda-feira

- 8:20 min. - Procon na Escola: 40 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Dona Marucas, bairro Ovídio Guerra, em Lagoa Santa.
- 14:00 horas - Procon na Escola: 40 alunos do 3º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Padre Lebret, bairro Venda Nova, em Belo Horizonte.
- 15:30 min. - Procon na Escola: 40 alunos do 3º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Padre Lebret, bairro Venda Nova, em Belo Horizonte.

22 de outubro - sexta-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 68 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José Miguel do Nascimento, bairro Novo das Indústrias, em Belo Horizonte.
- 10 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Estadual José Miguel do Nascimento, bairro Novo das Indústrias, em Belo Horizonte.
- 14h 20 min. - Procon na Escola: 80 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Antônio Miguel Cerqueira Neto, em Ribeirão das Neves.

- 16 horas - Procon na Escola: 80 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Antônio Miguel Cerqueira Neto, em Ribeirão das Neves.

25 de outubro - segunda-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 60 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Honorina de Barros, bairro São Cristovão, em Belo Horizonte.
- 10 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Honorina de Barros, bairro São Cristovão, em Belo Horizonte.

29 de outubro - sexta-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 70 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Pero Vaz de Caminha, bairro Cachoeirinha, em Belo Horizonte.
- 10 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 7º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Pero Vaz de Caminha, bairro Cachoeirinha, em Belo Horizonte.

Procon para Empresa

18 de outubro – segunda-feira

- 19 horas - Em comemoração ao Dia do Médico, palestra do Procon Assembleia sobre O Planejamento do Orçamento Familiar, no Hospital São Camilo.

28 de outubro – quinta-feira

- 17 horas - Em comemoração da semana da SIPAT, palestra do Procon Assembleia sobre O Planejamento do Orçamento Familiar para 50 pessoas no Hospital São Camilo.

Campanhas Educativas

23 de outubro - Sábado

- 9 horas – Serviço Social Gratuito da Igreja do Evangelho Quadrangular, no bairro Califórnia e Vila Califórnia, em Belo Horizonte – Programa organizado pela Igreja Quadrangular à comunidade local. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.

30 de outubro - Sábado

- 9 horas – Projeto Sábado da Cidadania da Igreja Metodista, no bairro Padre Eustáquio, em Belo Horizonte – Programa organizado pela Igreja Metodista à comunidade local. Os estagiários do Procon Assembleia atendem à população, prestam esclarecimentos sobre os direitos do consumidor e distribuem folhetos informativos.

NOVEMBRO/2010

Procon na Escola

05 de novembro - sexta-feira

- 8 horas - Procon na Escola: 50 alunos do 8º e 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual do Instituto Agrônômico, no bairro Sagrada Família, em Belo Horizonte.

- 14 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Elisa Buzelin, no bairro Piratininga, em Venda Nova.
- 15:30 min - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Elisa Buzelin, no bairro Piratininga, em Venda Nova.

08 de novembro - segunda-feira

- 8:30 min - Procon na Escola: 70 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Coronel Luca Pinto, no bairro Universitário, em Belo Horizonte.

12 de novembro - sexta-feira

- 8 horas - Procon na Escola: 35 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Sara Kubitscheck, no bairro da Graça, em Belo Horizonte.
- 14:00 horas - Procon na Escola: 40 alunos do 3º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Padre Lebret, bairro Venda Nova, em Belo Horizonte.
- 15:30 min. - Procon na Escola: 40 alunos do 3º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Padre Lebret, bairro Venda Nova, em Belo Horizonte.

19 de novembro - sexta-feira

- 8:20 min. - Procon na Escola: 65 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual São Salvador, no bairro Glória, em Belo Horizonte.
- 9:50 min. - Procon na Escola: 65 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Estadual São Salvador, no bairro Glória, em Belo Horizonte.

22 de novembro – segunda-feira

- 9 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Dr.Cícero Correia de Araújo, bairro Morro das Bicas, em Raposos.
- 10 horas - Procon na Escola: 70 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Dr.Cícero Correia de Araújo, bairro Morro das Bicas, em Raposos.

26 de novembro - sexta-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 35 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Francisco Firmo de Matos, bairro Eldorado, em Contagem.
- 10 Horas - Procon na Escola: 35 alunos do 8º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Francisco Firmo de Matos, bairro Eldorado, em Contagem.

29 de novembro – segunda-feira

- 9:00 horas – Procon na Escola ; 20 alunos do ensino médio na Escola SENAC, centro, em Belo Horizonte.
- 14 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 5º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Alice Nacif, bairro Itatiaia, em Belo Horizonte.
- 15 horas - Procon na Escola: 60 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Alice Nacif, bairro Itatiaia, em Belo Horizonte.

Procon para Empresa

23 de novembro- terça-feira

- 16 horas – Palestra do Coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, na Associação Comercial de Lagoa Santa em parceria com o Procon e Câmara Municipal de Lagoa Santa.

Eventos

11 de novembro- terça-feira

- Participação do Procon Assembleia (Coordenador e Servidores) no I Seminário Educação para o Consumo do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, que será realizado no período de 11 e 12 de novembro, no Auditório Vermelho da Procuradoria Geral de Justiça de Minas Gerais, em Belo Horizonte - MG

25 de novembro- quinta-feira

- Participação do Procon Assembleia na 18ª Reunião do Procon Estadual com os Procons Mineiros, em Caratinga, MG

30 de novembro- terça-feira

- Participação do coordenador do Procon Assembleia, Marcelo Barbosa, na 66ª reunião do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, órgão do Ministério da Justiça, com os Procons do Brasil, que será realizado no período de 30 de novembro a 01 de dezembro, em Brasília – DF.

DEZEMBRO/2010*

Procon na Escola

03 de dezembro - sexta-feira

- 8 horas - Procon na Escola: 75 alunos do 6º ano do ensino fundamental da Escola Municipal Tenente Manuel Magalhães Penido, no bairro Betânia, em Belo Horizonte.

06 de dezembro – segunda-feira

- 8:30 min. - Procon na Escola: 70 alunos do 9º ano do ensino fundamental da Escola Estadual Guilhermino Oliveira, no Conj. Água Branca, em Contagem.
- 10 horas - Procon na Escola: 35 alunos do 1º ano do ensino médio da Escola Estadual Guilhermino Oliveira, no Conj. Água Branca, em Contagem.

Eventos

02 de dezembro - quinta-feira

- 9 horas – Participação do Procon Assembleia com a palestra “ Direito do Consumidor- Direitos Humanos” , na Semana Municipal de Direitos Humanos, que será realizada no período de 26/11 a 04/12 , na PUCMINAS, Eldorado, em Contagem - MG

***(até à conclusão deste relatório)**

Paralisação necessária

Em 2009, a unidade do Procon Assembleia, no centro de Belo Horizonte, onde atualmente funciona o Uai da Praça Sete, teve suas atividades paralisadas a partir do mês de março para a realização de reformas no prédio. Como consequência natural, a suspensão dos atendimentos repercutiu nos resultados obtidos pelo Procon naquele ano.

No início de 2010, essa unidade de atendimento voltou a funcionar normalmente, fato esse que também repercutiu nos dados do presente relatório. Estima-se que no período de reformas da unidade da Praça Sete, o Procon Assembleia tenha deixado de realizar a cerca de 45 mil atendimentos.

A tabela a seguir demonstra a evolução desses atendimentos dos anos de 2007 a 2010. Observe-se que, apesar dos números de atendimentos pessoais e de orientações por telefone em 2010 terem ficado aquém dos dados de 2008, o número de notificações formalizadas cresceu, bem como o de orientações pela Internet.

Atendimentos realizados pelo Procon Assembleia em 2007, 2008, 2009 e 2010				
Modalidades de atendimentos	2007	2008	2009	2010
Notificações formalizadas	16.636	20.451	14.969	22.062
Atendimentos pessoais	52.715	69.703	46.674	52.729
Orientações por telefone	26.317	34.515	32.721	30.000
Orientação pelo correio eletrônico e pelo SIC	2.090	3.174	5.527	7.326
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	7.844	11.486	8.140	10.368
Estudantes atendidos pelo projeto Procon na Escola	14.129	13.062	9.411	11.549
Público atendido pelo projeto Procon para o fornecedor	300	216	100	190
Empregados atendidos pelo projeto Procon para a Empresa	668	1.130	1.500	1.130
TOTAL	120.699	153.737	119.042	135.354

A tabela abaixo apresenta a evolução dos atendimentos do Procon Assembleia desde a sua criação, em 1997, em suas duas unidades, no bairro de Lourdes e no Centro de Belo Horizonte, na Praça Sete.

Observe-se que o número de notificações cresceu a cada ano, ou seja, na medida em que o consumidor foi-se conscientizando de seus direitos, na medida em que foi observando os resultados obtidos por aqueles que recorreram ao Poder Público em busca de proteção, esse consumidor deixou uma posição de passividade e se tornou ativo.

O mesmo crescimento pode ser observado em relação aos atendimentos pessoais, às orientações por telefone e pela Internet. Por via de consequência, também cresceu o número de audiências realizadas na busca de uma solução para o conflito apresentado.

Evolução das atividades de atendimento do Procon Assembleia desde a sua criação em 1.997					
Ano	Notificações	Atendimentos pessoais	Orientações por telefone	Orientações por e-mail e p/ SIC*	Audiências realizadas
1997	500	10.000	6.000	-	200
1998	2.000	15.000	9.000	-	800
1999	5.000	25.000	10.000	-	1.200
2000	7.008	40.908	13.904	1.594	2.967
2001	5.596	32.730	18.000	1.920	2.599
2002	3.701	29.279	25.000	1.568	1.301
2003	4.247	37.498	25.000	1.650	1.303
2004	4.331	43.700	27.500	1.122	1.681
2005	7.250	41.993	27.500	1.850	2.044
2006	12.788	51.204	23.625	2.133	3.442
2007	16.636	52.715	22.123	2.090	3.922
2008	20.451	69.703	34.515	3.174	5.743
2009	14.969	46.674	32.721	5.527	4.070
2010	22.062	52.729	30.000	7.326	5.184
TOTAL	126.539	549.133	304.888	29.954	36.456

***SIC – Sistema de Interação com o Cidadão em atividade desde o dia 5/8/2009.**

Atendimento eletrônico

Os dados seguintes referem-se à evolução do serviço de respostas a consultas encaminhadas ao Procon Assembleia pela Internet, seja por meio do Correio Eletrônico, seja pelo Sistema de Interação com o Cidadão (Sic) – Fale com o Procon.

O serviço de atendimento por meio do Correio Eletrônico começou a ser oferecido assim que o Procon Assembleia foi instituído, em 1998. No início, como o serviço ainda estava sendo prestado em caráter experimental, não eram feitos arquivamentos das consultas e das respostas, o que passou a ocorrer regularmente a partir do ano 2000.

No dia 5 de agosto de 2009, a Assembleia colocou à disposição dos consumidores, em seu site, o Sistema de Interação com o Cidadão (Sic). Mesmo após a implantação desse serviço, o Procon continuou recebendo consultas por meio do Correio Eletrônico, embora, a partir dessa data, em quantidade bem menor do que as que lhe são enviadas por meio do Sic.

Exercício de 2010

Atualmente, o serviço de elaboração e de envio das respostas é executado por dois servidores efetivos da Assembleia Legislativa, ambos graduados em Direito. Um deles atende no turno da manhã, o outro, no turno da tarde.

Em 2010, o Procon Assembleia registrou o recebimento e o envio de 7.326 consultas, montante esse que suplanta em 1.457 consultas o resultado alcançado em 2009.

Desse montante, foram encaminhadas ao Procon Assembleia 6.694 consultas por meio do Sic e 632 por meio do Correio Eletrônico. Portanto, 90% das consultas estão sendo encaminhadas ao Procon por meio do Sic, numa demonstração evidente da aprovação desse sistema pelos consumidores que recorrem aos serviços do Procon.

A média diária do período, considerando a utilização do Sic e do Correio Eletrônico, é de 32,13 consultas dirigidas ao Procon Assembleia.

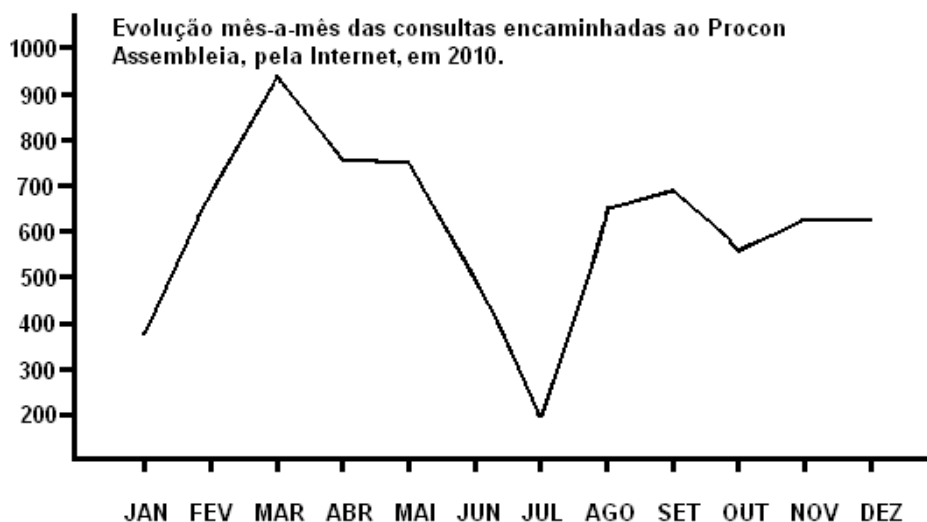
As respostas são elaboradas e enviadas em até 72 horas, prazo contado do momento em que as mensagens ficam disponíveis na caixa de entrada do Correio Eletrônico do Procon, ou no Sic – Fale com o Procon. O índice de consultas que não são respondidas num espaço menor do que 72 horas deve ser desprezado por ser irrelevante.

Até o mês de novembro deste ano, o Procon Assembleia registrou o recebimento de 241 respostas de agradecimentos por parte dos consumidores que enviaram mensagem para expressar sua satisfação com o serviço de respostas a consultas (veja Mensagens de Agradecimento a seguir).

Segue, abaixo, tabela com os dados referentes ao ano 2010:

Respostas a consultas dirigidas ao Procon Assembleia, pela Internet, por meio do Sic ou de e-mail, no ano de 2010.			
Mês	Consultas	Dias trabalhados	Média por dia
Janeiro	370	20	18,50
Fevereiro	681	17	40,05
Março	935	23	40,65
Abril	745	20	37,25
Sub Total	2.731	80	34,13
Maio	734	21	34,95
Junho	503	17	29,58
Julho	195	10	19,50
Agosto	650	22	29,54
Sub Total	2.082	70	29,74
Setembro	696	20	34,80
Outubro	562	19	29,57
Novembro	627	19	33,00
Dezembro*	628	20	31,40
Sub Total	2.513	78	32,21
Total	7.326	228	32,13
*Obs. Os dados de dezembro foram estimados a partir da média dos meses de setembro, outubro e novembro/2010.			

O gráfico seguinte demonstra a evolução da demanda pelo serviço no ano de 2010. As quedas verificadas nos meses de janeiro e de julho se devem ao fato de que, nesses períodos, o serviço de consultas do Procon pela Internet é temporariamente suspenso, sendo oferecido somente por meio do telefone.

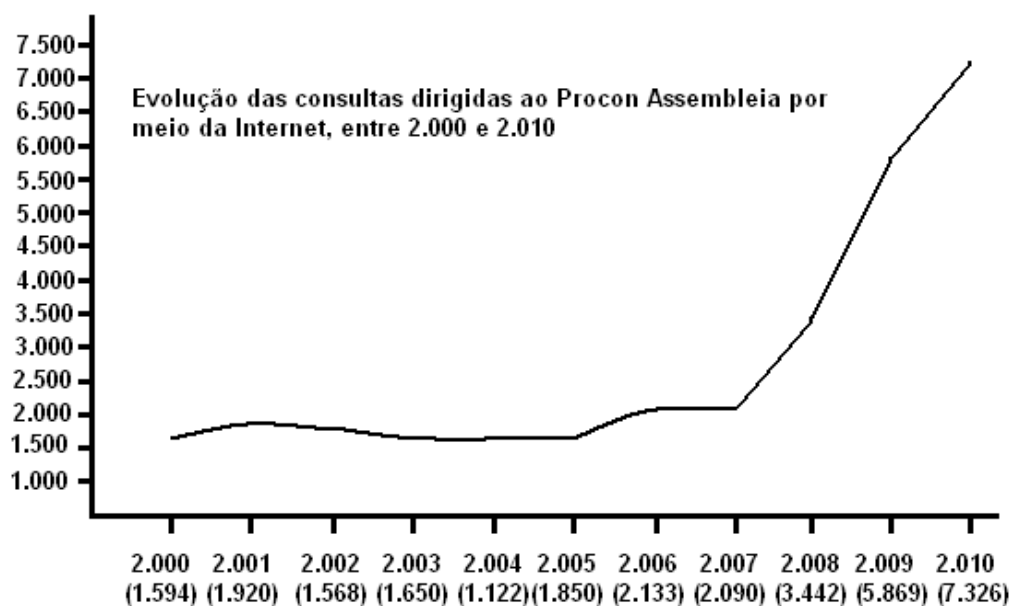


Evolução do serviço de 2000 a 2010

No período compreendido entre 2.000 e 2010, o Procon registrou cerca de 30.551 respostas a consultas que lhe foram dirigidas por meio do Correio Eletrônico e do Sic – Fale com o Procon. O número não é exato, porque a quantidade de e-mails de dezembro está sendo estimada, a partir da média dos meses de setembro, outubro e novembro. Seja como for, como pode ser observado por meio dos dados demonstrados, a demanda por esse serviço cresceu significativamente a partir de 2.007.

O gráfico a seguir, demonstra essa evolução. Os números entre parênteses, abaixo de cada ano, representam a quantidade exata de respostas encaminhadas pelo Procon Assembleia aos consumidores que lhe encaminharam consultas sobre o Direito do Consumidor, precisão que não se estende ao ano de 2010 pelos motivos já elencados.

Como se pode constatar, a partir de 2007, torna-se significativo o crescimento do serviço de respostas a consultas oferecido pelo Procon. Se confirmada



Ao compararmos as curvas dos gráficos referentes às consultas dirigidas ao Procon, pela Internet, nos anos de 2008, 2009 e 2010, constatamos que ocorre queda significativa de consultas nos meses de janeiro e julho desses anos. Como já foi explicado, nesse período o atendimento a consultas pela Internet é temporariamente suspenso, sendo oferecido somente por telefone, o que é esclarecido aos consumidores por meio de aviso no site da Assembleia Legislativa.

A tabela a seguir demonstra a origem das consultas encaminhadas ao Procon Assembleia por meio do Sic em 2010, entre os meses de janeiro e outubro.

A maior demanda é, naturalmente, de Belo Horizonte, seguido do município de Contagem.

Em 2010, o Procon Assembleia registrou 92 consultas originadas de outros estados da federação. Essas consultas são provenientes de 15 estados brasileiros, abrangendo um total de 55 municípios.

O estado que mais demandou os serviços do Procon Assembleia foi São Paulo, com 27 consultas, seguido do Rio de Janeiro, com 22 consultas.

Origem das consultas encaminhadas ao Procon Assembleia exclusivamente por meio do SIC em 2010	
Local de origem	Quantidade de consultas
Belo Horizonte	3.443
Contagem	359
Santa Luzia	111
Ribeirão das Neves	91
Betim	79
Sabará	64
Ibirité	57
Nova Lima	44
Demais municípios mineiros	932
Municípios de outros estados	92

Mensagens de agradecimento

Tudo o que o contribuinte espera é um bom atendimento, quando recorre ao Serviço Público. Ele espera encontrar um servidor disponível, atencioso, que ouça suas alegações, procure compreender o problema que está enfrentando e que apresente alternativas de solução.

A orientação para os servidores do Procon Assembleia segue exatamente essa linha. É sabido que, quando chega ao Procon, muitas vezes o consumidor está muito desgastado em decorrência do conflito que foi travado com o fornecedor. Além de depositar toda a esperança no Procon, ele também quer ser bem atendido.

As mensagens a seguir foram enviadas ao Procon por consumidores que solicitaram seus serviços e, de alguma forma, sentiram que foram bem atendidos. Fazemos a transcrição porque sabemos que o Serviço Público no Brasil apresenta muitas carências, traz insatisfação para o contribuinte e nem sempre tem seu esforço reconhecido.

Em 2010, o Procon Assembleia registrou o recebimento de 262 mensagens de agradecimentos. Na amostragem a seguir transcritas, encontram-se entre parênteses as iniciais do emitente da mensagem e data que foi postada.

“Gostaria de deixar registrada minha inteira satisfação com este mecanismo que somente me favoreceu, transformando o meu descontentamento em uma grande

satisfação. Este serviço torna mais célere os meios de solução de conflitos e, assim, traz ao cidadão formas mais praticas de resolução. Mais uma vez agradeço a atenção e os contemplo com meus prestígios”. (R. N. V. – 20/5/2010)

“Parabéns ao Procon Assembléia, pois foi o único a responder meus e-mails”. (E. A. G. – 8/4/2010)

“Agradeço imensamente a orientação. Vou avaliar o melhor caminho a seguir nesse caso. É realmente muito gratificante saber que eu, assim como qualquer cidadão, posso recorrer ao Procon da Assembléia e ser atendido com tanta agilidade e presteza. Mais uma vez, muito obrigado pelo profissionalismo.” (L. H. R. – 24/5/2010)

“Minha dúvida foi totalmente esclarecida. Passarei as informações para os proprietários e vendedores. Estou muito grata pela rapidez da resposta e atenção de vocês. Parabéns pelo trabalho, fiquei muito satisfeita. Desta forma fica fácil trabalharmos da forma mais legal possível.” (M. O. – 15/6/2010)

“Recebi o retorno e gostaria muito de agradecer pela atenção, pelas orientações e pela eficiência. Obrigada.” (C. C. – 11/8/2010)

“Muito obrigado por seus esclarecimentos. Procedi da forma como me orientou e consegui resolver o problema.” (R. R. – 31/8/2010)

Muitíssimo obrigada pela rapidez em responder-me. Não moro no Brasil. Moro nos Estados. Obrigada mais uma vez”. (R. H. – 24/10/2010)

“Fiquei muito satisfeita com o atendimento e agilidade de vocês. Agradeço a orientação. Parabéns pelo excelente serviço que vocês prestam a nós consumidores. Obrigada.” (C. O. – 5/1/2010)

“Agradecemos a vocês por todo apoio e atenção. Problema resolvido com satisfação . Ficamos muito felizes por ter excelentes profissionais para nos defender contra as injustiças deste mundo. Parabéns, pois vocês brilham!” (J. M. – 6/1/2010)

“Agradeço a orientação recebida e reitero o respeito e apreço que o Procon possui junto a sociedade. Parabéns.” (R. F. – 7/1/2010)

“Agradeço a atenção dispensada e a agilidade do serviço. Estou impressionada!” (M. R. M. – 5/2/2010)

“Obrigada pela eficiência!” (J. J. – 10/3/2010)

“Muito obrigado pela atenção e imediata resposta.” (A. H. – 16/3/2010)

“Venho agradecer a atenção do Procon Assembleia ao responder à minha indagação em curtíssimo espaço de tempo.” (J. A. P. C. – 23/3/2010)

“Realmente estou surpreso (e muito satisfeito) com a rapidez e detalhamento da resposta. Meus parabéns! Quem sabe um dia todo órgão público será assim! Mais uma vez, muito obrigado!” (S. S. P. – 9/4/2010)

“Obrigado pela a atenção e o respeito ao consumidor, que vocês demonstraram ao responder meu e-mail.” (L. O. – 9/4/2010)

“Agradeço muito pela ajuda e por ter sido tão rápida a resposta.” (P. C - 13/4/2010)

“Estou retornando apenas para agradecer e ressaltar que estou admirada com a prontidão da resposta, o que enaltece o serviço prestado pelo Procon”. (R. S. – 3/5/2010)

Conclusão

Regulamentação para os cartões de crédito

A presença marcante dos cartões de crédito no primeiro lugar do ranking de reclamações do Procon Assembleia nos últimos dez anos é a prova cabal de que esse segmento da economia precisa, há muito, de uma regulamentação específica, visando coibir os abusos praticados e balizar sua linha de conduta.

Embora possa ser considerada uma situação patética, nem a monstruosa movimentação financeira que proporciona, nem o envolvimento espetacular de pessoas em torno dessa atividade econômica e nem mesmo a população enorme de usuários desse serviço foram capazes, até agora, de justificar o esforço de elaboração de uma legislação específica a ser observada pelas operadoras dos cartões de crédito.

Como se operasse numa terra sem lei, as operadoras aplicam aos inadimplentes as taxas de juro que lhes convém e atende aos consumidores como quer e quando quer. O desrespeito com o consumidor nesse segmento da economia é assustador e isso fica patente no expressivo número de reclamações registradas nos bancos de dados do Procon Assembleia.

A primeira conclusão desse relatório, portanto, não apresenta nenhuma novidade, porque reitera as afirmações já feitas em documentos anteriores no sentido de que a situação somente irá mudar quando houver lei específica a ser aplicada diretamente a este segmento. Como um pequeno alento, em 2010, teve início alguma movimentação para a regulamentação do mercado de cartões de crédito no Brasil. A expectativa é de que essa regulamentação ocorra em breve, para o benefício de milhares de consumidores em todo o país.

Monitoramento da telefonia

A segunda conclusão também vem reiterar posição já assumida pelo Procon Assembleia no sentido de que as operadoras de telefonia, fornecedores que ocupam o segundo lugar na relação de reclamados do ranking elaborado por esse órgão devem ter suas atividades monitoradas mais de perto pelo Poder Público, tendo em vista o grau de insatisfação dos consumidores em relação aos serviços prestados.

A aplicação de penas pecuniárias contra fornecedores cuja conduta fere de forma contumaz o Código de Defesa do Consumidor, como ocorre com as empresas de telefonia, é a medida que nos parece mais indicada neste caso. É bom ressaltar que estamos nos referindo a empresas cujo faturamento é espetacular e que insistem em fazer vista grossa à legislação, tratando os consumidores como se estivessem a serviço de sua esperteza.

Como já destacamos no relatório de 2009, o que nos parece é que as empresas de telefonia não sabem, sequer, utilizar os serviços que oferecem. O atendimento dos call centers de operadoras de telefonia continua muito aquém da linha da razoabilidade. Depois de anotar números e mais números de protocolos de atendimento, os consumidores lesados por esse fornecedor costumam chegar exauridos ao Procon Assembleia. Os casos são tratados pontualmente, mas apenas

com uma ação vigorosa e cadenciada, envolvendo diversos órgãos do Poder Público é que será possível corrigir as deficiências hoje encontradas no mercado da telefonia, seja ela fixa ou celular.

Regulamentação para o Comércio eletrônico

Outro segmento que requer legislação específica é o relacionado ao comércio eletrônico. A rápida expansão da Internet nos últimos anos e a possibilidade de negócios virtuais de toda monta estão gerando conflitos com características próprias, sendo que a legislação em vigor não corresponde às peculiaridades do segmento. A nosso ver, apenas com uma regulamentação eficaz será possível assegurar ao consumidor a manutenção de direitos historicamente já consagrados. Ao lado dessa regulamentação, atribuir a determinados órgãos públicos capacidade para o acompanhamento da atividade, com poderes para corrigir distorções e aplicar sanções é outra medida que nos parece indicada, tendo em vista a realidade que se está configurando.

Ainda no capítulo das sanções, julgamos importante insistir na aplicação da pena pecuniária contra fornecedores contumazes na prática de ludibriar os consumidores de boa fé. Exemplo exaustivo dessa prática ao longo do ano refere-se ao comércio varejista que adotou o procedimento de comercializar produtos sem dispor da mercadoria em estoque para a entrega na data combinada. A ocorrência de um ou outro caso é absolutamente compreensível. Contudo, quando fica constatada a prática como uma rotina estabelecida pelo fornecedor, então é hora da aplicação de pena para corrigir essa distorção, sendo que essa prática é facilmente constada a partir das reiteradas reclamações dos consumidores.

Endividar é fácil

Uma realidade de fácil observação nos dias atuais é a possibilidade que grande parte da população encontrou de possuir um aparelho celular. Basta observar nas ruas, shoppings, restaurantes, escolas, igrejas, enfim, em todos os lugares, como se tornou comum o uso do aparelho celular. Os noticiários, por sua vez, dão conta do crescimento notável do mercado de aparelhos telefônicos, confirmando essa realidade que qualquer pessoas pode observar.

Ao lado dos aparelhos celulares, os eletroeletrônicos e eletrodomésticos, e os móveis e cozinhas planejadas, como produtos e a TV por assinatura, os provedores de acesso à Internet e as telefonia fixas e móvel, como serviços, aparecem entre os dez assuntos que mais reclamações apresentaram por parte dos consumidores insatisfeitos com as contratações que fizeram.

Restam, para completar a lista dos dez mais reclamados do Procon Assembleia em 2010, os cartões de crédito, o empréstimo pessoal e as financeiras.

Da apreciação dessa realidade e das observações que podemos fazer a partir do diálogo que mantemos com os consumidores em cada atendimento, podemos alcançar uma conclusão bastante precisa: os consumidores estão se endividando para contratar serviços e produtos. Essa constatação é tão óbvia que parece inútil. Mas não é. O que temos observado é, de um lado a grande facilidade encontrada no mercado para a obtenção de crédito. De outro, uma maciça publicidade estimulando o consumo de todos os bens e serviços e, no meio disso, o consumidor.

Se esse consumidor teve uma sólida educação, se for controlado, estiver empregado e souber se conter, essa situação não irá lhe causar prejuízo. Contudo, se esse consumidor for volúvel e se deixar inclinar, ora pelo desejo de adquirir um celular, ora pelo desejo de trocar o sofá, ou, quem sabe, pela necessidade de comprar uma roupa nova; e se esse consumidor não tiver meios de fazer todas essas despesas,

certamente ele irá recorrer ao mercado financeiro, obter crédito e, considerando seu perfil, em pouco tempo, estará endividado.

Procon aposta na educação

A conclusão deste relatório, portanto, segue em favor da manutenção e do aprimoramento do Programa de Educação para o Consumo mantido pelo Procon Assembleia. Somente a partir de uma orientação de boa qualidade, oportunidade em que é informado sobre os riscos do endividamento, quando é advertido para não se deixar levar pela ilusão do dinheiro fácil e nem se deixar comover pelas campanhas publicitárias tão bem urdidas para fisgar o consumidor desatento, é que esse consumidor saberá administrar o seu orçamento.

O Procon Assembleia prosseguirá atuando nestas duas frentes: de um lado orientando consumidores e fornecedores para evitar o conflito e aprimorar as relação de consumo e, de outro, administrando os conflito, aproveitando a oportunidade para orientar às partes envolvidas quanto aos direitos e deveres que cada uma deve observar.

Agradecimentos

Como ressaltamos no início deste relatório, a existência dos órgãos de defesa do consumidor deve-se a diversos fatores, sendo que o Procon Assembleia somente alcança suas metas, porque pode contar com o inestimável apoio de diversos órgãos públicos e de entidades privadas. É a esses colaboradores que passamos a agradecer.

São eles: o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça; a Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor; o Procon Estadual e o Ministério Público de Minas Gerais; o Procon Municipal de Belo Horizonte e os Procons das cidades do interior de Minas. Cabe aqui ressaltar a atuação dos promotores de Justiça, de modo especial nas localidades onde ainda não foi instituído o serviço de defesa do consumidor. E à imprensa, uma vez que os veículos de comunicação cumprem importante papel ao contribuir na divulgação dos direitos dos consumidores.

Como parceiros na própria estrutura administrativa da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, destacamos a atuação de sua Mesa e de sua Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, cujo apoio é imprescindível para o Procon Assembleia; agradecemos, ainda, aos demais deputados, à Diretoria-Geral; à Secretaria-Geral; à Diretoria Legislativa; à Diretoria de Comunicação Institucional; à TV Assembléia; ao Núcleo de Rádio da Casa, ao setor de Transporte e a todos os setores administrativos da Assembleia, cuja resposta é sempre positiva quando se trata do atendimento a uma demanda do Procon.

Registramos, também, nosso reconhecimento ao trabalho da Procuradoria-Geral da Assembleia, órgão a quem incumbe a supervisão das atividades do Procon Assembleia e cuja afinidade de atribuições em muito facilita o trabalho que nos é confiado. Finalmente queremos agradecer a todos os colaboradores não mencionados e que se associam aos esforços do Procon, seja com a expressão de uma simples sugestão, seja com uma denúncia ou outro esforço de contribuição. Todos são importantes quando o objetivo visa ao bem comum. Portanto, a todos, nosso muito obrigado.

Belo Horizonte, dezembro de 2010.

Marcelo Rodrigo Barbosa
Coordenador do Procon Assembleia