

# *Relatório de Atividades* **2020**



*Espaço  
Cidadania*



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
DE MINAS GERAIS

## **Mesa da Assembleia**

**Deputado Agostinho Patrus**  
Presidente

**Deputado Antonio Carlos Arantes**  
1º-vice-presidente

**Deputado Cristiano Silveira**  
2º-vice-presidente

**Deputado Alencar da Silveira Jr.**  
3º-vice-presidente

**Deputado Tadeu Martins Leite**  
1º-secretário

**Deputado Carlos Henrique**  
2º-secretário

**Deputado Arlen Santiago**  
3º-secretário

## **Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte**

**Deputado Bartô**  
Presidente

**Deputado Cleitinho Azevedo**  
Vice-Presidente

**Deputado Douglas Melo**  
**Deputado Doutor Wilson Batista**  
**Deputado Elismar Prado**  
**Deputado Roberto Andrade**  
**Deputado Tito Torres**  
**Deputado Inácio Franco**  
**Deputado Zé Guilherme**  
**Deputado Celinho Sintrocel**

## **Secretaria**

**Cristiano Felix dos Santos Silva**  
Diretor-Geral

**Luiza Homen Oliveira**  
Secretária-Geral da Mesa

**Wamberto Dias da Silva**  
Diretor-Geral Adjunto

**Marcelo Rodrigo Barbosa**  
Gerente-Geral do Espaço Cidadania

# Espaço Cidadania

## *Relatório de Atividades 2020*

### **Nota explicativa**

Esta edição do *Relatório de Atividades do Espaço Cidadania* foi produzida exclusivamente para divulgação dirigida, com tiragem limitada para evitar desperdício de papel. Seu conteúdo encontra-se no Portal da Assembleia, podendo ser acessado pelo endereço [almg.gov.br/procon](http://almg.gov.br/procon).

# *Horários de funcionamento*

## *Horários de funcionamento*

### **Procon Assembleia – Unidade Espaço Cidadania**

#### **Atendimento ao público**

De segunda a sexta-feira, mediante agendamento pela internet ([almg.gov.br/procon](http://almg.gov.br/procon)).

Telefone: (31) 2108-5500

### **Unidade de Atendimento ao Trabalhador do Sistema Nacional de Emprego (Sine)**

De segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas.

Telefone: (31) 2101-3471

*E-mail:* sine@almg.gov.br

### **Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon)**

De segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas.

Telefone: (31) 3275-1887

### **Polícia Civil de Minas Gerais – Posto de Identificação/Assembleia**

De segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas.

Telefone: (31) 2108-3481

### **Sindpas**

De segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 13 às 17 horas.

Telefone: (31) 2101-3467

### **Espaço Cidadania**

Rua Martim de Carvalho, 94 – Santo Agostinho

Belo Horizonte – MG

CEP: 30190-090

# Apresentação

A pandemia de covid-19 afetou de maneira significativa os diversos setores da sociedade brasileira e mundial em 2020, trazendo notórios desafios para as relações humanas, para a economia e para a gestão pública. Essa condição inédita para todos – pessoas, empresas e instituições – nos fez buscar modos próprios de enfrentamento da situação, cabendo ao Estado as diretrizes amplas.

Nesse sentido, a Assembleia Legislativa de Minas Gerais, ao lado das mineiras e dos mineiros, atuou diuturnamente no enfrentamento do novo coronavírus, concentrando todos os seus esforços na produção legislativa, na fiscalização das ações do governo, no aprimoramento das políticas públicas e no apoio aos projetos de pesquisa de combate à pandemia em curso. O Legislativo mineiro, a fim de manter as atividades constitucionais e dar respostas importantes à sociedade neste momento de tão grave crise, elaborou e implementou uma série de medidas institucionais para viabilizar a atuação segura do Parlamento, de modo a se manter ativa e também preservar a segurança de parlamentares, servidores e população em geral. No âmbito do Espaço Cidadania, a Mesa da Assembleia determinou a interrupção no atendimento presencial desde 18/3/20, mas reativou, no Procon Assembleia, o serviço de respostas a dúvidas e questionamentos enviados pelos cidadãos por *e-mail*. Assim, foi possível oferecer orientações a milhares de consumidores durante o período em que o órgão permaneceu fechado para o atendimento presencial. Ao longo do ano, o Procon Assembleia participou de audiências públicas promovidas pela Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, tendo oferecido subsídios importantes para a condução dos trabalhos da ALMG no campo das relações comerciais no Estado. No fim deste ano, o Espaço Cidadania pôde retomar parcialmente os atendimentos presenciais. Foram adotadas medidas como o controle de acesso, o distanciamento social e a disponibilização de álcool em gel a todos os usuários, em consonância com as recomendações das autoridades sanitárias.

Essas atitudes reafirmam a responsabilidade com que a Assembleia de Minas tem agido em um momento tão conturbado, além de representarem um sinal de que estamos caminhando com segurança rumo à normalidade na prestação de serviços tão importantes para o público e também para a economia do Estado. No ano em que completa 300 anos, Minas Gerais mais uma vez mostra a força de superação e a coragem e a capacidade de adaptação das mineiras e dos mineiros.

**Deputado Agostinho Patrus**  
Presidente da Assembleia Legislativa de Minas Gerais

## **Um ano desafiador, que exigiu medidas importantes**

O presidente da ALMG, deputado Agostinho Patrus, encerra seu texto de apresentação do presente relatório citando a força de superação e a coragem e a capacidade de adaptação das mineiras e dos mineiros. Trata-se de uma síntese precisa do que representaram para nós, do Espaço Cidadania, os esforços para continuar prestando ao povo mineiro o importante serviço desempenhado pelo Procon Assembleia e pelos postos do Sine, do Sindpas e da Polícia Civil, bem como o serviço da Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon).

Sem dúvida, foi – e está sendo – um desafio imensurável lidar diariamente com todas as variáveis, emoções e expectativas que perpassam essa situação inédita da pandemia. No Espaço Cidadania, em função das atividades que pressupõem elevado fluxo de pessoas e, conseqüentemente, eventuais aglomerações, e também da necessidade de preservação da saúde e da vida de servidores e cidadãos, os serviços tiveram que ser adaptados e/ou interrompidos em março/2020. O recrudescimento da pandemia impôs novo fechamento do Espaço, após breve reabertura em dezembro.

No caso do Procon Assembleia, durante os cerca de 50 dias úteis em que manteve o atendimento presencial no ano de 2020, o órgão conseguiu garantir os altos índices de resolutividade alcançados nos anos anteriores. Entre janeiro e março, e também nos 23 dias de dezembro em que os consumidores puderam registrar presencialmente suas reclamações, alcançamos o percentual de 84,62% de solução.

Mesmo com todas as limitações provocadas pela pandemia, a equipe do Espaço Cidadania elaborou e implementou alternativas para reduzir ao máximo os efeitos sobre os cidadãos. As bases para tais iniciativas foram a segurança e a efetividade. Algumas delas vão continuar sendo executadas em 2021, quando esperamos que os trabalhos sejam normalizados o mais cedo possível, com a segurança oferecida pela vacina contra a covid-19, que começou a ser aplicada em parte da população em janeiro/21.

Sabemos que os desafios daqui para frente serão enormes, pois ainda paira muita incerteza sobre como será o “novo normal” no Brasil e no mundo. Isso exigirá de cada um de nós capacidade criativa, adaptação, tolerância, enfim, habilidades que, em última instância, podem nos tornar cidadãos melhores. Com essa positividade em mente, seguimos exercendo nossa função de colaborar para a melhoria nas relações entre cidadãos e poder público, entre consumidores e fornecedores, valorizando a cidadania e ajudando a construir uma sociedade mais justa e fraterna.

**Marcelo Barbosa**

Gerente-Geral do Espaço Cidadania

## Procon Assembleia

### Um ano atípico, que exigiu adaptações e resiliência

A pandemia de covid-19, iniciada em 2020 no Brasil e ainda em curso, provocou mudanças expressivas na vida de todos, em todos os aspectos. O Procon Assembleia, atendendo à determinação da Mesa da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, interrompeu o atendimento presencial no dia 23 de março, retornando por um breve período entre 1º e 18 de dezembro, mas tendo que fechar novamente em função do aumento de casos de contaminação pelo coronavírus em Belo Horizonte.

Durante os meses em que permaneceu fechado para o registro de reclamações, o Procon Assembleia direcionou seu corpo técnico para o atendimento *on-line*, que consiste na elaboração de respostas fundamentadas às dúvidas dos consumidores enviadas por *e-mail*. Nesse sentido, foi feito um trabalho de divulgação desse serviço pela mídia, e as consultas começaram a chegar. Importante destacar que não foi possível fazer o registro formal das reclamações, uma vez que, no Procon Assembleia, esse procedimento exige o comparecimento presencial do consumidor.

Ao todo foram 5.996 ligações telefônicas pedindo informações diversas e 1.420 *e-mails* de consumidores solicitando orientações jurídicas. Em 70% dos casos, o assunto se referia a passagens aéreas e pacotes de viagem cancelados e contratos escolares. Outros 20% tinham como tema as academias de ginástica. Outros itens que geraram dúvidas nos consumidores envolviam a não entrega de produtos e cobranças abusivas.

Com as devidas adequações, o órgão manteve-se atuante em 2020 e se destacou como fonte importante de informação e esclarecimento ao consumidor no que diz respeito aos seus direitos. O quadro a seguir mostra alguns números do Procon Assembleia no ano passado.

<b>Números gerais do Procon Assembleia em 2020</b>	
<b>Atividades desenvolvidas</b>	<b>Quantidades</b>
<b>Atendimento ao consumidor</b>	
Total de atendimentos (guichê, telefone)	8.873
Notificações/reclamações formalizadas	1.313
Orientações por correio eletrônico/SIC	1.420
Audiências realizadas	201
Público atendido nas audiências	402
<b>Índice geral de reclamações solucionadas</b>	<b>84,62%</b>

A tabela a seguir apresenta alguns números relativos aos atendimentos do Procon Assembleia ao longo de sua história, iniciada em 1997. Destaque para a superação da marca de dois milhões de atendimentos nestes 23 anos de existência.

<b>Atendimentos realizados de 1997 até 2020</b>	
Notificações formalizadas	<b>306.667</b>
Procon On-line (reclamações formalizadas)	3.666
Atendimentos presenciais e por telefone	1.336.758
Orientações pelo correio eletrônico/SIC	47.773
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	157.170
Estudantes atendidos pelo projeto Procon na Escola (até 2017)	149.219
Outros tipos de público atendido	10.129
<b>T otal</b>	<b>2.011.382</b>

## **Detalhamento das principais atividades do Procon Assembleia**

**Notificações/ reclamações formalizadas** – Reclamação é a denominação utilizada pelo Procon Assembleia 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 que visam solucionar o conflito originado na relação de consumo.

**Orientações pelo correio eletrônico/SIC** – São as respostas às dúvidas encaminhadas pelos consumidores por *e-mail* ou pelo canal de Serviço de Interação com o Consumidor (SIC). As orientações por *e-mail* haviam sido interrompidas em 2016, mas foram reativadas em março/20 em virtude da suspensão do atendimento presencial no Espaço Cidadania causada pela pandemia de coronavírus.

**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.



**Procon On-line** – Criado em 9 de abril de 2012, o Procon On-line funciona em convênio com câmaras municipais onde não existe o serviço de atendimento ao consumidor local. Por meio do Procon On-line, o consumidor lesado dirige-se à câmara municipal de sua cidade, relata o ocorrido, apresenta a documentação relacionada ao caso e aguarda orientação. As informações são enviadas ao Procon Assembleia, e o resultado de sua atuação junto ao fornecedor é comunicado ao consumidor por meio da câmara municipal.

## ***Ranking de reclamações***

A lista dos segmentos que mais recebem reclamações no Procon Assembleia é historicamente encabeçada pelos serviços de telefonia móvel. Nos praticamente três meses de 2020 em que o órgão permaneceu aberto para o atendimento ao público, o percentual de reclamações desse setor foi de 13,4% do total de registros, com 176 queixas. Se somarmos a telefonia celular com a fixa, esse índice supera os 15%, o que é grave, levando-se em conta o fato de a telefonia ser considerada um serviço essencial.

Uma situação que vale destacar é a presença cada vez menos relevante do segmento de telefonia fixa no *ranking* de reclamações. Esse dado revela um traço de comportamento do consumidor brasileiro, que ano a ano vem abrindo mão de ter um telefone fixo em casa para manter somente sua linha móvel, evitando um gasto considerado desnecessário por significativa parcela da população. Em 2020, o segmento de telefonia fixa ficou em décimo lugar no *ranking*, com 2,13% das reclamações. A título de comparação, em 2019 esse setor foi responsável por 4% do total de registros.

A existência de telefones fixos em muitas residências se deve provavelmente às promoções das empresas de telecomunicações, que oferecem o chamado “combo”, pacote de serviços que incluem internet, TV por assinatura e telefone fixo por preços mais atrativos do que se o consumidor adquirisse cada item separadamente. O combo é o vice-líder no *ranking* de reclamações, com 10,89% do total.

Em terceiro lugar vem o segmento de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, seguido pelos empréstimos (pessoais e consignados) e cartões de crédito. Nesse ponto, vale destacar que houve uma troca de posições entre esses três setores em relação ao *ranking* de 2019. Naquele ano, a sequência era: cartões de crédito em terceiro, eletrodomésticos e eletroeletrônicos em quarto e empréstimos em quinto.

Mais uma vez, é importante frisar que o *ranking* de reclamações se refere aos aproximadamente 50 dias úteis em que o Procon Assembleia permaneceu aberto para o atendimento presencial em 2020. A partir de 23 de março, os servidores do órgão passaram a esclarecer dúvidas dos consumidores por *e-mail* ou por telefone. Todos os que procuraram o Procon por esses meios foram atendidos. Conforme já mencionado neste relatório, o Procon recebeu no período 5.996 ligações telefônicas e 1.420 *e-mails*.

A tabela a seguir descreve a posição de cada segmento e o total de reclamações registradas no Procon Assembleia em 2020. Os assuntos tratados por telefone e *e-mail* não estão inseridos nesta relação.

<b>Segmentos que mais receberam reclamações em 2020</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
1º	Telefonia celular	176
2º	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	143
3º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	120
4º	Empréstimo consignado e pessoal	108
5º	Cartão de crédito (incluindo acordos)	97
6º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	69
7º	Aparelhos telefônicos	59
8º	Estabelecimentos de ensino, CFC, cursos, pré-vestibular	48
9º	Companhias aéreas/passagens aéreas	37
10º	Telefonia fixa	28
<b>Total</b>		<b>885</b>

### **Análise dos principais problemas**

Na tabela a seguir estão listados os principais problemas relatados pelos consumidores no Procon Assembleia em 2020.

**Levantamento de problemas relatados por consumidores, no Procon Assembleia, em 2020**

<b>Class.</b>	<b>Problema</b>	<b>Quantidade de reclamações</b>
1º	Cobrança indevida/abusiva; dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/orçamento/taxas; consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito; constrangimento/ameaça	517
2º	Produto entregue com danos/defeitos; defeito no produto; não entrega/demora na entrega do produto; vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio); serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta); má prestação de serviço (mau atendimento/sonegação de mercadoria) demora na execução do serviço; serviço não concluído/ fornecimento parcial/ não solicitado; produto ou serviço em desacordo com a norma/ lei; orçamento não cumprido/não fornecido/ impreciso/ incompleto; recusa injustificada em prestar serviço ou vender produto; produto entregue diferentemente do pedido; garantia – falta, falha, abrangência, cobertura; demora na montagem, montagem incompleta/incorreta; dano material/ pessoal decorrente do serviço; falta de peça de reposição; suspeita quanto à qualidade/ eficácia do produto/ serviço; embalagem violada	361
3º	Problemas com o contrato (não cumprimento; alteração, transferência, irregularidade, rescisão, rescisão unilateral, cláusula abusiva/em desacordo com a legislação, etc.)	266
4º	Cancelamento/parcelamento de dívida; contrato liquidação antecipada (total ou parcial); cálculo – liquidação total ou parcial do débito; cobrança – parcelamento/negociação; cálculo de antecipação de prestação, financiamento ou empréstimo; cálculo de prestação em atraso/taxa de juro/atualização monetária/encargos; cálculo de antecipação de prestação	56
5º	Venda/oferta/publicidade enganosa/abusiva; venda casada; descumprimento da oferta, apresentação ou publicidade	18

<b>Levantamento de problemas relatados por consumidores, no Procon Assembleia, em 2020</b>		
<b>Class.</b>	<b>Problema</b>	<b>Quantidade de reclamações</b>
6º	Desistência do serviço/produto (art. 49 – descumprimento)	17
7º	Indício de fraude (clonagem, uso indevido de documentos por terceiros)	11
7º	Retenção de documentos; recusa de entrega de cópia do contrato; documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota fiscal, etc.); não entrega de quitação	11
7º	Reclamações sobre tarifas bancárias (preços, cobrança indevida, não informada); falha bancária (transações eletrônicas, cheques, ordens de pagamento, etc.)	11
10º	Portabilidade	6
	<b>Total</b>	<b>1.274</b>
Total de reclamações no ano: 1.313. Os problemas relatados nesta tabela reproduziram-se em 97,0% de todas as reclamações registradas em 2020.		

Das 1.313 reclamações registradas no Procon Assembleia em 2020, 517 se referiram a alguma cobrança considerada indevida ou abusiva pelo consumidor. Esse número equivale a 39,3% das queixas registradas. A maior parte delas teve como alvo as empresas de telecomunicações, com mais de 50% de participação. Em seguida vêm os segmentos de cartões de crédito, com cerca de 28% dos registros, e o de agências de turismo, que inclui pacotes de viagem, hotéis e pousadas, com 20%.

As reclamações que envolvem diretamente produtos e serviços – vícios de qualidade, defeitos, não fornecimento, não entrega, má prestação e outros – ocuparam o segundo lugar no *ranking* dos problemas levantados pelos consumidores. As 361 queixas registradas equivalem a 27,5% do total. Dessas, 88 foram feitas por clientes cujos produtos adquiridos não chegaram aos seus endereços ou sofreram atraso na entrega.

Outro conflito crônico das relações comerciais está nos contratos. Em 2020, problemas como cláusulas abusivas, rescisão unilateral, alteração ou mesmo o não cumprimento levaram 266 consumidores ao Procon Assembleia. Nesse aspecto, quando se trata de alterações unilaterais, as empresas de telecomunicações aparecem como principal setor reclamado. Se a questão é o não cumprimento do contrato, os alvos das reclamações são mormente essas mesmas companhias, acompanhadas pelas agências de viagem e estabelecimentos de ensino, incluindo os centros de formação de condutores.

## Área financeira

O cartão de crédito é o item da área financeira que mais gera conflitos entre consumidores e fornecedores. Em que pese se tratar de um instrumento que facilita bastante as transações comerciais, pode se tornar um fardo se não for usado com bastante critério e sob um controle rigoroso. Por permitir que o pagamento seja feito no futuro, muitas pessoas acabam comprometendo parte importante de sua renda que ainda nem lhe foi creditada.

Em resumo, para se fazer bom uso do cartão de crédito, é necessário ter uma boa noção da chamada “educação financeira”. Infelizmente muitas pessoas, seja por desconhecimento, seja por negligência, acabam não conseguindo pagar a fatura integral do cartão, caindo num redemoinho de juros do qual cada vez mais não se consegue escapar. Segundo dados do Banco Central (BC), o juro médio do rotativo do cartão de crédito fechou o ano de 2020 a 328,1% ao ano, uma alta de 9,3 pontos percentuais com relação ao mesmo mês de 2019. É a essa taxa que os consumidores são submetidos quando não pagam a integralidade da fatura. Esse é o principal motivo pelo qual inúmeros consumidores buscam a ajuda do Procon Assembleia.

Já o empréstimo consignado apresentou, segundo o BC, estabilidade em sua taxa, mantendo-se em 18,6% ao ano. Os juros do empréstimo pessoal não consignado tiveram redução com relação a 2019, indo de 80,3% para 74,5% ao ano, mas ainda assim são considerados extremamente elevados para um país que fechou o ano com uma taxa básica de juros (Selic) em 2% ao ano.

A tabela a seguir mostra os principais assuntos financeiros que foram objetos de reclamações no Procon Assembleia em 2020.

<b>Área financeira</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
1º	Cartão de crédito (incluindo acordos)	97
2º	Empréstimo consignado	39
3º	Empréstimo pessoal	21
4º	Cobrança indevida/ tarifa/ boleto/ débito não reconhecido	15
5º	Consórcio	11
<b>Total</b>		<b>183</b>

## Produtos

Os eletrodomésticos e eletroeletrônicos encabeçam há vários anos a lista dos produtos que mais recebem queixas no Procon Assembleia. A maior parte das reclamações se refere a vícios de qualidade, atraso ou mesmo não entrega dos artigos. Juntos, esses problemas representam 48,7% dos registros.

As queixas relacionadas aos aparelhos telefônicos foram semelhantes, mas nesse caso as dificuldades dos consumidores em exercerem seus direitos com relação à garantia também foram significativas.

A seguir, o número de notificações dos produtos que mais receberam reclamações em 2020.

<b>Produtos</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	120
2º	Aparelhos telefônicos	59
3º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	26
4º	Vestuários/roupas/calçados/bolsas/ acessórios	25
5º	Editora/revistas/jornais/assinaturas	14
<b>Total</b>		<b>244</b>

## Serviços

De janeiro a março de 2020, os registros de reclamações no Procon Assembleia mantiveram-se dentro da normalidade no que diz respeito aos assuntos mais frequentes nos guichês de atendimento: problemas com viagens que já foram realizadas, mas que não ocorreram conforme o previsto, e litígios com estabelecimentos de ensino principalmente no que diz respeito aos contratos escolares e listas de materiais.

Foi a partir do fechamento dos serviços não essenciais e o cancelamento generalizado de voos, principalmente os internacionais, que o Procon Assembleia passou a ser procurado semanalmente por dezenas de consumidores em busca de orientação sobre como proceder para evitar prejuízos com passagens aéreas já adquiridas, contratos escolares assinados e planos de academias de ginástica já quitados. Durante o período em que permaneceu fechado para atendimento ao público, o Procon abriu um canal para responder as dúvidas dos consumidores por *e-mail*, e nada menos que 90% das mensagens referiram-se a esses três assuntos.

A tabela a seguir mostra os tipos de serviços mais reclamados em 2020. Esses números não incluem as orientações passadas por telefone e *e-mail*, pois nesses casos não é possível registrar as queixas e notificar os fornecedores.

<b>Serviços</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
1º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	69
2º	Estabelecimentos de ensino	48
3º	Companhias aéreas/passagens aéreas	37
4º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	23
5º	Assistência técnica	7
<b>Total</b>		<b>184</b>

## **Serviços públicos**

Os serviços de telecomunicações (telefonia, internet e TV por assinatura) são os que mais movimentam os órgãos de defesa do consumidor em todo o Brasil. No Procon Assembleia eles representam 30% de todas as reclamações registradas. Dessas, mais da metade se refere a cobrança indevida ou abusiva e dúvidas sobre cobrança. Ou seja, valores nas contas não reconhecidos pelos consumidores.

O Procon Assembleia insiste na necessidade de uma atuação mais efetiva dos órgãos de controle, principalmente a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no sentido de coibir e evitar cobranças indevidas nas faturas dos clientes. Se as operadoras contam com tecnologia avançada para gerir redes com centenas de milhões de dispositivos, é inaceitável que essas mesmas empresas não tenham semelhante eficiência para cobrar dos consumidores os valores corretos

A seguir os tipos de serviços públicos mais reclamados no Procon Assembleia em 2020.

<b>Serviços públicos</b>		
<b>Classificação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Notificações</b>
1º	Telefonia celular	176
2º	Combo (telefonia, TV por assinatura, internet)	143
3º	Telefonia fixa	28
4º	TV por assinatura	21
5º	Internet	18
<b>Total</b>		<b>386</b>

## **Procon On-line**

Criado em 2012, o Procon On-line é um serviço prestado em conjunto com câmaras municipais conveniadas, atendendo consumidores em cidades do interior de Minas. Os cidadãos são atendidos por servidores das câmaras, que repassam as demandas consumeristas ao Procon Assembleia. Os assessores jurídicos do Procon fazem a análise técnica dos problemas e sugerem soluções baseadas na legislação brasileira, em especial no Código de Defesa do Consumidor. Essas orientações são enviadas ao Legislativo municipal, que se encarrega de apresentá-las aos consumidores.

Desde sua inauguração, o Procon On-line atendeu as Câmaras Municipais de Esmeraldas, São Gonçalo do Rio Abaixo, Ibirité, Matozinhos e Nova Era. Atualmente o convênio é mantido com Esmeraldas e Matozinhos, uma vez que, ao longo dos anos, os outros municípios, à exceção de Nova Era, estruturaram-se e criaram suas unidades do Procon vinculadas aos Legislativos municipais.

## **Assessoramento para criação de Procons**

Referência entre os Legislativos no serviço de proteção ao consumidor, o Procon Assembleia oferece assessoramento a câmaras municipais e assembleias legislativas de outros estados para a criação de Procons. Orientações detalhadas são transmitidas em um curso com cinco dias de duração, e temas como legislação, dinâmica do processo administrativo, estrutura física necessária, pessoal, prática de atendimento e audiências são abordados. Em 2020, devido à pandemia de covid-19, o serviço não foi prestado.



## Conclusão

As reclamações contra os serviços de telecomunicações lideraram o *ranking* de 2020 (até 23 de março), assim como ocorreu nos anos anteriores. Nos aproximadamente 50 dias de atendimento presencial, o maior percentual de atendimentos do Procon Assembleia foi de consumidores insatisfeitos principalmente com cobranças indevidas apresentadas nas contas dos usuários de telefonia, internet e TV por assinatura. Esse dado é preocupante porque é sabido que parte significativa dos clientes sequer percebe erros em suas faturas ou mesmo desconfia deles. Quando isso acontece, portanto, configura-se faturamento ilícito para as operadoras.

Queixas referentes a cobranças abusivas e dúvidas sobre as cobranças também são frequentes entre os usuários de cartões de crédito. Normalmente, os consumidores se assustam quando não fazem o pagamento integral da fatura e, no mês seguinte, deparam-se com juros estratosféricos. Para uma taxa básica (Selic) de 2% no fechamento de dezembro/20, os juros do chamado “crédito rotativo” subiram para 328,1%. Essa cruel realidade desequilibrou o orçamento de um bom número de consumidores que recorreram ao Procon Assembleia em busca de ajuda.

No entanto, não cabe aos órgãos de defesa do consumidor negociar dívidas dos cidadãos com seus credores. Essa tarefa é das instituições de crédito e dos próprios clientes. O Procon Assembleia pode, se tanto, interceder junto ao credor, em favor do consumidor, no sentido de solicitar alguma redução a título de liberalidade. Mas trata-se de um mero paliativo.

Uma solução mais efetiva para o problema do endividamento que afeta milhões de famílias brasileiras passa por uma legislação federal que exija das instituições financeiras critérios mais objetivos para a concessão de crédito.

Nos pouco mais de 50 dias de atendimento presencial em 2020, os servidores do Procon Assembleia registraram 1.313 reclamações, com índice de resolutividade de 84,6%. Após o decreto que determinou a interrupção desse tipo de atendimento, o Procon disponibilizou ao público o serviço de orientações por telefone e *e-mail*, recebendo até o fim do ano quase 6.000 ligações e mais de 1.400 mensagens por correio eletrônico, cuidando para que nenhum consumidor ficasse sem resposta.

Dessas consultas, os temas mais abordados foram passagens aéreas, pacotes de viagem e contratos escolares, seguidos por academias de ginástica. Os consumidores ficaram sem saber como lidar com a suspensão repentina dos serviços e puderam receber esclarecimentos dos assessores jurídicos do Procon.

Mesmo com a retomada gradual do atendimento presencial, iniciado em fevereiro/21, as orientações por *e-mail* vão ser mantidas por terem se mostrado um serviço de grande utilidade para o público.

2020 trouxe a infeliz pandemia, que, ao fim do ano, já havia vitimado cerca de 200 mil brasileiros, obrigando todas as pessoas a mudarem seu comportamento. No que diz

respeito aos consumidores, os que tinham receio do comércio eletrônico precisaram se reinventar e encarar as compras *on-line*. Já os que gostam de frequentar bares e restaurantes tiveram que aderir ao modo “entrega em domicílio”. Da mesma forma, o Procon Assembleia precisou se adaptar rapidamente à nova realidade. O que o órgão não muda é a sua determinação em exercer de forma ostensiva a defesa dos direitos do consumidor. Com esse espírito, os servidores do Procon Assembleia encararam – e continuam encarando – os desafios inéditos que se apresentaram no ano passado e que ainda devem perdurar por vários meses em 2021. Combinando determinação e criatividade, o Procon Assembleia se mantém firme para oferecer sua decisiva contribuição para a construção de relações de consumo mais equilibradas e de uma sociedade mais justa.

## **Estatísticas das demais entidades que integram o Espaço Cidadania**

### **Unidade do Sistema Nacional de Emprego (Sine)**

Por meio dessa unidade, a Secretaria de Estado de Trabalho e Emprego presta serviços de intermediação de mão de obra e habilitação do seguro-desemprego do Sistema Nacional de Emprego (Sine). A unidade cadastra empresas para oferta de vagas, além de cadastrar e encaminhar o trabalhador para oportunidades de trabalho. Também cadastra e encaminha o trabalhador para programas de qualificação profissional e de competências básicas para o trabalho. Até o mês de março/20, antes do fechamento do Espaço Cidadania para atendimento presencial, o posto do Sine também emitia carteiras de trabalho. Posteriormente a emissão foi desativada nacionalmente pelo Ministério da Economia e os trabalhadores passaram a obter o documento digital no *site* do governo federal.

A tabela a seguir apresenta os números da unidade do Sine – Espaço Cidadania em 2020:

<b>Serviços prestados pelo Sine em 2020</b>	
<b>Serviço</b>	<b>Quantidade</b>
Documentação para obtenção do seguro-desemprego	1.469
Carteiras de trabalho	822
Encaminhamentos para o mercado de trabalho	134
<b>Total</b>	<b>2.425</b>

## **Posto de Identificação da Polícia Civil**

A Unidade de Atendimento da Polícia Civil do Espaço Cidadania funciona para emissão de carteira de identidade e de atestado de antecedentes criminais. Em 2020 foram emitidas 1.344 carteiras de identidade.

## **Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon)**

A Decon investiga e reprime a infração penal ao direito do consumidor a partir da denúncia de atos ilegais. Entre eles, publicidade enganosa, fraudes contra o consumidor e venda de produtos impróprios para o consumo (com validade vencida, por exemplo). A partir do relato do consumidor e havendo indício de algum ato ilegal, a Decon inicia a apuração das infrações penais de consumo, por meio do inquérito policial ou do termo circunstanciado de ocorrência, que é encaminhado ao Poder Judiciário. Em 2020, a delegacia realizou 2.825 atendimentos, registrando 777 ocorrências. Pelo fato de delegacias de polícia serem consideradas um serviço essencial, foi o único órgão integrante do Espaço Cidadania que permaneceu em funcionamento ao longo de todo o ano.

## **Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Minas Gerais (Sindpas)**

A Unidade de atendimento do Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado de Minas Gerais emite a carteira Sindpasse para pessoas com deficiência com renda individual inferior a dois salários mínimos. A carteira garante a gratuidade no transporte coletivo intermunicipal. Em 2020, foram emitidas e postadas 1.536 carteiras.

## **Agradecimentos**

A valorização da cidadania e a harmonização das relações de consumo são tarefas que envolvem muitas pessoas e entidades. Nesse sentido, a Gerência-Geral do Espaço Cidadania agradece a cada um de seus parceiros que, juntos, colaboram para melhorar a vida dos cidadãos mineiros.

Um agradecimento especial é dedicado à Mesa da Assembleia Legislativa, à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, aos deputados, à Diretoria-Geral, à Secretaria-Geral da Mesa e à Diretoria-Geral Adjunta, à qual o Espaço Cidadania está vinculado.

Tal reconhecimento se estende à Diretoria de Planejamento e Coordenação, à Diretoria de Comunicação Institucional, por meio das Gerências de Jornalismo, Mídias Digitais e Publicidade e Comunicação Visual e da Gerência-Geral de Rádio e Televisão, aos setores de Transporte e Gráfica e às áreas administrativas.

Agradecemos também de forma calorosa aos gerentes operacionais, assessores jurídicos, servidores da área administrativa e estagiários do Procon Assembleia, que, em um período de tanta incerteza, esforçaram-se de forma admirável pela continuidade possível dos serviços prestados pelo órgão.

Nossa gratidão se estende à imprensa mineira, parceira sempre presente na divulgação dos grandes temas que envolvem o direito do consumidor, bem como das principais iniciativas do Procon Assembleia e demais órgãos que integram o Espaço Cidadania.

Finalmente, agradecemos a todos os órgãos públicos parceiros, especialmente o Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), a Secretaria de Políticas de Emprego e Salário do Governo Federal, a Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado de Minas Gerais (Sindpas), o Juizado Especial das Relações de Consumo de Belo Horizonte, o Ministério Público de Minas Gerais e o Procon Estadual, a Defensoria Pública de Minas Gerais, a Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais –, por meio da sua Comissão de Defesa do Consumidor, o Procon Municipal de Belo Horizonte, o Fórum dos Procons Mineiros e as entidades civis de defesa do consumidor, como o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais e o Instituto Defesa Coletiva.

A todos, muito obrigado.

Belo Horizonte, 22 de fevereiro de 2021.

**Marcelo Barbosa**

Gerente-Geral do Espaço Cidadania



