

PROCON ASSEMBLEIA



Relatório de Atividades **2013**

Procon
Assembleia



**ASSEMBLEIA
DE MINAS**
Poder e Voz do Cidadão



Relatório de Atividades **2013**

Procon
Assembleia



**ASSEMBLEIA
DE MINAS**
Poder e Voz do Cidadão

Mesa da Assembleia

Deputado Dinis Pinheiro

Presidente

Deputado Ivair Nogueira

1º-vice-presidente

Deputado Hely Tarquínio

2º-vice-presidente

Deputado Adelmo Carneiro Leão

3º-vice-presidente

Deputado Dilzon Melo

1º-secretário

Deputado Neider Moreira

2º-secretário

Deputado Alencar da Silveira Jr.

3º-secretário

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Deputado Rômulo Veneroso – Presidente

Deputado Fred Costa – Vice-presidente

Deputado Cabo Júlio

Deputado Duílio de Castro

Deputada Liza Prado

Deputado Tiago Ulisses

Deputado Lafayette de Andrada

Deputado Vanderlei Miranda

Deputado Bráulio Braz

Deputado Romel Anízio

Secretaria

Eduardo Vieira Moreira

Diretor-geral

José Geraldo de Oliveira Prado

Secretário-geral da Mesa

Maurício da Cunha Peixoto

Procurador-geral

Marcelo Rodrigo Barbosa

Coordenador do Procon Assembleia

Janeiro 2014

Procon Assembleia Relatório de atividades 2013

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 está no *site* da Assembleia Legislativa e pode ser acessado pelo endereço www.almg.gov.br/procon.

ENDEREÇOS

Sede Santo Agostinho

Rua Martim de Carvalho, 94 – Santo Agostinho

Belo Horizonte – MG

CEP: 30190-090

Telefone: (31) 2108-5500

Fax: (31) 2108-3456

Horário: das 8 às 18 horas (2ª a 6ª feira)

UAI Praça Sete

Avenida Amazonas, 478 – Praça Sete – Centro

Belo Horizonte – MG

CEP: 30180-001

Telefone: (31) 3272-0108

Fax: (31) 2108-3456

Horário: das 7 às 19 horas (2ª a 6ª feira)

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| Apresentação | 7 |
| Por um mercado de consumo mais consciente | 9 |
| O Procon em números | 11 |
| Os números de 2013 | 11 |
| Detalhamento das principais atividades do Procon Assembleia | 13 |
| <i>Ranking</i> de reclamações | 15 |
| Os mais reclamados nos últimos anos | 16 |
| Os mesmos problemas de sempre | 16 |
| Área financeira | 19 |
| Planilhas de cálculo | 19 |
| Pagamento antecipado com desconto | 20 |
| Variação das taxas de juros remuneratórios | 21 |
| Produtos | 22 |
| Serviços | 23 |
| Serviços públicos | 24 |
| Telecomunicações | 24 |
| Segmentos mais reclamados em 2013 | 25 |
| Procon <i>On Line</i> | 27 |
| Pesquisas de preços | 28 |
| Programa Educação para o Consumo | 31 |
| Procon na Escola | 31 |
| Procon para o fornecedor | 31 |
| Procon para a empresa | 32 |
| Assessoramento para a criação de Procons e Procons <i>On Line</i> | 32 |
| Campanhas educativas | 32 |
| Eventos | 32 |
| Atendimento virtual | 33 |
| Mensagens de agradecimento | 34 |
| Conclusão | 34 |
| Agradecimentos | 36 |

APRESENTAÇÃO

Com 16 anos de atuação em favor do consumidor, o Procon Assembleia desfruta de invejável credibilidade junto à população, o que pode ser evidenciado pelos expressivos números registrados em 2013. Nesse ano, o órgão contabilizou a marca de mais de 84 mil atendimentos, sendo que 75% das demandas apresentadas chegaram a solução satisfatória.

O ano de 2013, aliás, foi particularmente significativo para o Procon Assembleia, que apoiou de forma decisiva os trabalhos da Comissão Parlamentar de Inquérito criada para investigar e propor melhorias para o segmento da telefonia, que tem sido alvo do maior número de reclamações por parte dos consumidores nos últimos anos.

Cabe ressaltar, ainda, a ampliação do Procon On Line, parceria pioneira com câmaras municipais, que tem levado o direito do consumidor a um número cada vez maior de cidadãos. Também merece destaque o Procon Itinerante, iniciativa na qual uma unidade móvel do Procon Assembleia se dirige a um município do Estado e oferece os mesmos serviços prestados em suas unidades da Capital.

Cada vez mais sintonizada com os interesses da sociedade mineira, uma das diretrizes da Assembleia Legislativa de Minas Gerais para o biênio 2013/2014 é “ser a voz dos mineiros no enfrentamento das desigualdades e na promoção da cidadania”. E nesse aspecto o Procon da Assembleia, com toda certeza, tem exercido valorosa contribuição.

Deputado Dinis Pinheiro
Presidente da Assembleia Legislativa de Minas Gerais

Por um mercado de consumo mais consciente

Em 2013, três categorias de problemas atormentaram especialmente os consumidores e os fizeram recorrer ao Procon Assembleia (e a todos os demais Procons do Brasil), na busca da proteção de seus direitos. Em primeiro lugar no *ranking* de reclamações, está a cobrança indevida ou abusiva, ou a dúvida sobre cobrança, valor e reajuste. Em segundo lugar, o vício de qualidade do serviço ou do produto, e, em terceiro, a dificuldade com o cancelamento ou com o parcelamento de dívida. Juntas, as queixas envolvendo essas três categorias de problemas representam em torno de 85% de todas as reclamações formalizadas no Procon Assembleia no período.

Geralmente, a cobrança indevida ocorre em virtude de algum erro cometido pelo fornecedor, em razão do descumprimento daquilo que foi combinado ou até mesmo devido a fraude. O consumidor estranha o valor cobrado na fatura que lhe foi enviada, não consegue identificar sua origem, geralmente não obtém uma justificativa plausível por parte do fornecedor e se vê obrigado a recorrer ao Procon Assembleia para solucionar o problema. A cobrança questionada pelo consumidor nem sempre pode ser plenamente justificada pelo fornecedor, motivo pelo qual o reembolso ocorre com frequência.

O vício de qualidade, comumente chamado de “defeito” pelos consumidores, consiste, em linhas gerais, no mau funcionamento de um produto ou na má execução de um serviço. É notável a quantidade de consumidores que se dirigem ao Procon porque não conseguem solucionar, diretamente com o fornecedor, o problema relacionado ao vício apresentado pelo produto ou pelo serviço. Geralmente, o preço foi pago conforme combinado, mas, simplesmente, o produto não funciona ou o serviço não é prestado como deveria, e o consumidor encontra dificuldade para assegurar algo que lhe é devido por direito.

O Procon também tem sido o palco onde se desenrola o drama de consumidores que encontram dificuldade para saldar as dívidas. Nem sempre isso acontece porque não tenham condições financeiras de pagá-las, mas porque o fornecedor não admite conceder a redução financeira prevista em lei quando ocorre a quitação antecipada de débitos. Conforme o caso, o Procon faz os cálculos e municia o consumidor com informações precisas acerca de seus direitos, para que possa exigir do fornecedor o cumprimento fiel de suas obrigações.

Como se pode ver, os problemas apresentados pelos consumidores nos balcões do Procon Assembleia poderiam ser facilmente solucionados caso os fornecedores tivessem consciência de seus deveres e os cumprissem diligentemente. Como isso não ocorre de forma satisfatória, resta ao Procon Assembleia assegurar atendimento aos consumidores, além de divulgar orientação que vise a conscientizá-los sobre seus direitos. É o que estamos procurando fazer por meio do atendimento presencial, prestado nos guichês de nossas duas unidades, ou por telefone e *e-mail*, e por meio do programa Educação para o Consumo, com atenção especial, em 2013, para a educação financeira. Naturalmente, essas atividades são desenvolvidas em consonância com o *slogan* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais: ser “poder e voz do cidadão”.

Marcelo Barbosa

Coordenador do Procon Assembleia

O Procon em números

Em 2013, o Procon Assembleia ultrapassou a marca de mais de 1,5 milhão de atendimentos ao longo de sua história, que já conta 16 anos de serviços prestados à população mineira.

Além de intervir diretamente nos casos em que o consumidor não conseguiu a solução de seu problema com o fornecedor, o Procon atua também didaticamente, com o programa Educação para o Consumo. Por meio dessa iniciativa, orienta consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres, com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento das relações de consumo.

Para se ter uma ideia do alcance do programa, um de seus projetos, o Procon na Escola, já atendeu a mais de 100 mil estudantes dos ensinos fundamental, médio e superior. O projeto é um trabalho silencioso de conscientização e de esclarecimento, cuja aceitação pelas escolas é indiscutível, e cujos efeitos se manifestam ao longo do tempo, por meio do exercício da cidadania.

A tabela 1 apresenta uma síntese dos números do Procon Assembleia, desde a sua criação.

| Tabela 1 – Atendimentos realizados de 1997 até dezembro de 2013 | |
|---|------------------|
| Notificações formalizadas | 226.418 |
| Procon <i>On Line</i> (reclamações formalizadas) | 1.473 |
| Atendimentos presenciais | 734.403 |
| Orientações por telefone | 384.274 |
| Orientações pelo correio eletrônico | 39.233 |
| Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor) | 120.378 |
| Estudantes atendidos pelo projeto Procon na Escola | 109.413 |
| Público atendido pelo projeto Procon para o Fornecedor | 2.121 |
| Empregados atendidos pelo projeto Procon para a Empresa | 6.433 |
| Público atendido pelo projeto Procon para o Cidadão | 1.600 |
| TOTAL | 1.625.746 |

Os números de 2013

O índice de soluções para as demandas apresentadas ao Procon Assembleia continua satisfatório, tendo atingido a marca de 75% em 2013. A principal atribuição do Procon Assembleia na busca de soluções para os conflitos de consumo é escutar atentamente o relato das partes, aplicando a legislação ao caso concreto e argumentando em favor do consumidor, quando sua defesa se mostra uma necessidade evidente. De um modo geral, quando o fornecedor toma conhecimento da legislação e de seus deveres, limitações e obrigações, costuma rever o procedimento gerador do conflito, o que torna possível a conciliação.

A tabela 2 apresenta os números do Procon Assembleia em 2013. Na sequência, há uma lista com o detalhamento das atividades aqui relacionadas.

| Tabela 2 – Números do Procon Assembleia em 2013 | |
|--|--------------------|
| Atividades desenvolvidas | Quantidades |
| Atendimento ao consumidor | |
| Notificações/reclamações formalizadas nas unidades do Procon | 37.197 |
| Procon <i>On Line</i> (reclamações formalizadas) | 1.044 |
| Total de reclamações formalizadas | 38.241 |
| Planilhas de cálculos | 1.450 |
| Solicitações de instauração de inquérito policial por crime de desobediência | 288 |
| Atendimentos presenciais | 64.668 |
| Orientação por telefone | 18.186 |
| Orientação pelo SIC e pelo correio eletrônico | 1.495 |
| Total de atendimentos (presenciais, por telefone, pelo SIC e pelo correio eletrônico) | 84.349 |
| Média diária de atendimentos (presenciais, por telefone, pelo SIC e pelo correio eletrônico) – período de 247 dias | 341 |
| Audiências realizadas | 9.241 |
| Público atendido nas audiências | 18.482 |
| Acordos firmados nas audiências de conciliação | 6.946 |
| Índice de acordos firmados nas audiências | 75,00% |
| Projeto Educação para o Consumo e eventos | |
| Procon na Escola (estabelecimentos de ensino atendidos) | 287 |
| Procon para o Fornecedor (fornecedores atendidos) | 3 |
| Procon para a Empresa (empresas atendidas) | 9 |
| Assessoramento para a criação de Procons | 5 |
| Convênios para a instalação do Procon <i>On Line</i> | 1 |
| Campanhas educativas | 5 |
| Eventos | 8 |
| Estudantes atendidos pelo Procon na Escola | 17.464 |
| Público atendido pelo Procon para o Fornecedor | 240 |
| Empregados atendidos pelo projeto Procon para a Empresa | 475 |
| Pesquisas de preços | 162 |

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 a solucionar o conflito originado na relação de consumo.

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, que entra em contato com o fornecedor, intercedendo pelo consumidor. O resultado é comunicado ao consumidor por meio da câmara municipal.

Planilhas de cálculos – O Procon Assembleia elabora planilhas de cálculo referentes a contratos variados, como de financiamentos habitacionais, veículos – incluindo *leasing* – e empréstimos pessoais, entre outros, para liquidação total ou parcial do débito, com redução proporcional de juros. Elabora, também, planilhas de atualização monetária de valores, expurgos de planos econômicos e acréscimos moratórios de parcelas em atraso (multa e juros), além de alguns cálculos relativos a consórcios. O Procon Assembleia não elabora planilhas referentes a cartão de crédito e a cheque especial.

Solicitações de instauração de inquérito policial por crime de desobediência – São os pedidos formalizados pelo coordenador do Procon Assembleia 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 2.181, de 1997, c/c o artigo 330 do Código Penal.

Atendimentos presenciais – 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 de orientação ao consumidor que pode resultar na recomendação de que formalize reclamação numa das unidades do Procon, ou no fornecimento de orientação visando ao 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.

Projeto Educação para o Consumo – Inicialmente, esse 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 devem ser observados por esse segmento. Por sua vez, as campanhas educativas destinam-se tanto a consumidores quanto a fornecedores. As palestras são ministradas pelo coordenador do Procon ou pelos estagiários do órgão (estudantes de direito), que vão até escolas ou empresas para se encontrarem com estudantes ou com trabalhadores e empresários.

Projeto Procon na Escola – Palestras ministradas para alunos dos ensinos fundamental, médio e superior. As palestras podem ser solicitadas pelos estabelecimentos de ensino diretamente ao Procon Assembleia, por meio do *site* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, www.almg.gov.br/procon.

Projeto Procon para o Fornecedor – Tem por finalidade orientar os fornecedores acerca de seus direitos e deveres à luz da legislação aplicável aos Direitos do Consumidor. O agendamento das palestras pode ser feito por meio do *site* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, www.almg.gov.br/procon.

Projeto Procon para a Empresa – Tem a finalidade de orientar funcionários de empresas públicas e privadas, tanto na condição de consumidores quanto na de representantes do fornecedor para quem trabalham. O conteúdo das palestras reúne assuntos que são abordados nos projetos Procon na Escola e Procon para o Fornecedor, com ênfase na educação financeira. As palestras podem ser solicitadas por meio do *site* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, www.almg.gov.br/procon.

Assessoramento para a criação de Procons – Trata-se de assessoramento técnico para a criação de Procons municipais (em prefeituras, câmaras municipais ou associações). O Procon Assembleia oferece curso, com duração de cinco dias, com palestras sobre legislação e dinâmica do processo administrativo, além de informações sobre a estrutura física necessária e sobre audiências e prática de atendimento. Para solicitar o serviço, as entidades interessadas podem fazer contato diretamente com a coordenação do Procon Assembleia, por meio do telefone (31) 2108-3454.

Campanhas educativas – Por meio desta iniciativa, o Procon Assembleia participa de eventos em que utiliza variados meios de divulgação dos direitos do consumidor, com o objetivo de informá-los sobre direitos e deveres. Palestras, estandes e panfletagem são recursos utilizados para levar ao cidadão informação precisa acerca de normas que disciplinam o Direito do Consumidor.

Participação em eventos – Presença do Procon em eventos nos quais é chamado a divulgar os princípios do Direito do Consumidor, bem como a falar, para consumidores e fornecedores, de sua atuação em prol de uma relação de consumo consciente e equilibrada. Nesses encontros, Procons de todo o País trocam experiências e se atualizam, com o objetivo de assegurar atendimento uniforme ao consumidor, por exemplo.

Pesquisas de preços – Levantamentos realizados no mercado de consumo com o objetivo de apurar 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.

Ranking de reclamações

O segmento das telecomunicações no Brasil é o que mais tem recebido reclamações por parte de consumidores no Procon Assembleia. Há três anos a telefonia fixa e móvel ocupa o primeiro lugar no *ranking* de reclamações. No quarto, quinto e sexto lugares estão, respectivamente, o chamado “combo” (telefonia, internet e TV por assinatura). Combo é a abreviatura da palavra inglesa “*combination*”. No Procon Assembleia, é utilizada para classificar as reclamações de operadoras de telefonia, TV por assinatura e provedores de acesso à internet, quando não é possível isolar a causa da queixa do consumidor. O setor de telecomunicações representa mais de 50% das queixas dos 10 segmentos mais reclamados no Procon Assembleia.

Em segundo lugar, está o cartão de crédito, incluindo, entre as reclamações dos fornecedores, os acordos celebrados para o parcelamento e o pagamento de dívidas. Essa reclamação é muito comum, haja vista as altas taxas de juro aplicadas pelos cartões de crédito nos casos de inadimplemento dos consumidores.

Por fim, em terceiro lugar, estão os eletrodomésticos e eletroeletrônicos, com grande número de reclamações. Vício de qualidade, não entrega e demora na entrega do produto são os problemas apontados com maior frequência.

Empréstimo consignado, móveis, armários e cozinhas planejadas, estabelecimentos de ensino e financiamento de veículos complementam a relação, ocupando, respectivamente o sétimo, oitavo, nono e 10º lugares.

A tabela 3 apresenta o resumo desses dados.

| Tabela 3 – Segmentos que mais receberam reclamações em 2013 | | |
|---|--|---------------|
| Classificação | Assunto | Notificações |
| 1º | Telefonia (fixa e móvel) | 6.399 |
| 2º | Cartão de crédito (incluindo acordos) | 4.741 |
| 3º | Eletrodomésticos e eletroeletrônicos (incluindo aparelhos telefônicos) | 3.381 |
| 4º | Combo (telefonia, TV por assinatura, provedores internet) | 1.999 |
| 5º | Internet | 1.915 |
| 6º | TV por assinatura | 1.876 |
| 7º | Empréstimo consignado | 1.490 |
| 8º | Móveis, armários, cozinhas planejadas | 849 |
| 9º | Estabelecimentos de ensino | 632 |
| 10º | Financiamento de veículo | 623 |
| TOTAL | | 23.905 |

Os mais reclamados nos últimos anos

Nesta tabela, é possível observar os segmentos que mais receberam reclamações nos últimos seis anos. Como se pode notar, os segmentos de telecomunicações e de cartões de crédito permanecem na primeira e na segunda colocações, repetindo o mesmo posicionamento de anos anteriores.

A partir de 2013, passamos a incluir os aparelhos telefônicos ao segmento dos eletrodomésticos e eletroeletrônicos. Até então, esses números eram divulgados separadamente, em virtude da necessidade de identificarmos as reclamações para o segmento de aparelhos telefônicos entre todos os eletroeletrônicos. A propósito, em 2013, o segmento recebeu 558 reclamações.

| Tabela 4 – Campeões de reclamações dos últimos seis anos | | | |
|--|----|--|--------------|
| Ano/ Classificação | | Segmento | Notificações |
| 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 e eletroeletrônicos | 1.764 |
| 2011 | 1º | Telefonia (fixa e móvel) | 4.450 |
| | 2º | Cartão de crédito | 4.300 |
| | 3º | Eletrodomésticos e eletroeletrônicos | 2.418 |
| 2012 | 1º | Telefonia (fixa e móvel) | 5.831 |
| | 2º | Cartão de crédito | 4.668 |
| | 3º | Eletrodomésticos e eletroeletrônicos | 2.588 |
| 2013 | 1º | Telefonia (fixa e móvel) | 6.399 |
| | 2º | Cartão de crédito | 4.741 |
| | 3º | Eletrodomésticos e eletroeletrônicos (incluindo aparelhos telefônicos) | 3.381 |

Os mesmos problemas de sempre

Em 2013, os itens que receberam maior número de reclamações no Procon Assembleia foram os seguintes: 1º – telefonia celular e fixa, 2º – cartão de crédito, 3º – eletrodomésticos e eletroeletrônicos (incluindo aparelhos telefônicos), 4º – combo, 5º – internet, 6º – TV por assinatura, 7º – empréstimo consignado, 8º – móveis, armários e cozinhas planejadas, 9º – estabelecimentos de ensino e, 10º – financiamento de veículos.

Para oito desses 10 primeiros itens que mais receberam reclamações no Procon Assembleia, os consumidores apontaram como principal problema a “dúvida sobre cobrança, cobrança indevida ou abusiva”.

Apenas dois deles, “eletrodomésticos e eletroeletrônicos” e “móveis, armários e cozinhas planejadas” tiveram como reclamação mais acentuada o vício de qualidade.

Em suma, de todos os itens reclamados no Procon Assembleia, cerca de 48,5% do total referem-se a dúvidas sobre cobrança, cobrança abusiva ou indevida. Em outras palavras, de cada 100 consumidores que se dirigiram ao Procon Assembleia, no período pesquisado, quase 50 foram motivados pela dúvida no valor da conta a ser paga.

Em suas reclamações acerca da telefonia, os consumidores relatam, por exemplo, que contrataram determinado serviço por preço certo, mas, ao receberem a fatura, foram surpreendidos com valor bem acima do pactuado; outra reclamação refere-se à duplicidade de cobrança; cobrança por ligações telefônicas de que o consumidor não tem conhecimento da origem; cobrança por serviços ofertados sem a solicitação do consumidor.

No caso do cartão de crédito, o consumidor alega que optou por parcelamento da fatura, mas essa condição está sendo desconhecida pelo fornecedor. A reclamação da cobrança de compras não realizadas pelo consumidor é também comum. Outra reclamação refere-se à cobrança de empréstimo não solicitado. Cobranças motivadas por serviços não contratados, como, por exemplo, “Aval Emergencial”, também fazem parte das reclamações apresentadas ao Procon Assembleia.

Em relação ao combo, os consumidores relatam que, ao manifestar o interesse de rescindir o contrato, a operadora apresenta alguma proposta vantajosa. No entanto, quando a fatura chega, o valor cobrado não é aquele que foi contratado. Pacotes em que a operadora oferece ligações ilimitadas entre seus clientes também são apresentados como foco de problemas relacionados à cobrança indevida.

Para os empréstimos consignados, as reclamações referem-se a descontos acima do pactuado, o que pode representar um grande problema para o consumidor, já que o desconto é feito diretamente do saldo bancário, muitas vezes levando a situações de dificuldade financeira. Da mesma maneira, desconto em duplicidade é outro erro relatado pelos consumidores, o que gera contratempos financeiros. Há, também, o relato referente à concessão de empréstimo não solicitado com o consequente desconto indevido.

Em relação aos estabelecimentos de ensino, o consumidor relata a cobrança de multa abusiva, decorrente da rescisão contratual. Há, ainda, o caso da oferta não solicitada de curso e a posterior cobrança que se configura indevida. Outro relato refere-se à cobrança pela emissão de diploma ou histórico escolar, quando o entendimento é que esses documentos devem ser entregues ao estudante sem custo adicional a não ser quando emitidos, por solicitação do consumidor, em papel especial, por exemplo.

Segue, na tabela 5, a relação com os números que retratam a situação.

| Tabela 5 – Levantamento de problemas relatados por consumidores, no Procon Assembleia, em 2013 (Período de 2/1 a 30/11) | | |
|---|---|---------------------------|
| Classificação | Problema | Quantidade de reclamações |
| 1º | Cobrança indevida/abusiva (principalmente nos serviços públicos e na área financeira), dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/orçamento/taxas, consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito, não entrega de quitação | 15.542 |

| | | |
|-----|---|---------------|
| 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/sonnegação de mercadoria), demora na execução do serviço, serviço não concluído/fornecimento parcial/não solicitado, orçamento não cumprido/não fornecido/impreciso/incompleto, recusa injustificada em prestar serviço, produto entregue com danos/defeitos ou diferentemente do pedido, garantia – falta, falha, abrangência, cobertura, demora na montagem, montagem incompleta/incorreta | 8.232 |
| 3º | 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/empréstimo, cálculo de prestação em atraso/taxa de juro, cálculo de antecipação de prestação | 3.478 |
| 4º | Problema com o contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, rescisão unilateral, cláusula abusiva/em desacordo com a legislação)/etc. | 3.125 |
| 5º | Recusa de entrega de cópia do contrato, retenção de documentos, documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota fiscal, etc.) | 545 |
| | Venda/oferta/publicidade enganosa, venda enganosa, venda casada | 429 |
| 6º | Desistência do serviço/produto (artigo 49 – descumprimento) | 328 |
| 7º | Portabilidade | 138 |
| 8º | Indício de fraude (clonagem, uso indevido de documentos por terceiros) | 130 |
| 10º | Recusa em receber pagamento de carnê, nota promissória, boleto, etc. | 73 |
| | TOTAL | 32.020 |

Total de reclamações por fornecedores no período: 37.197. Os problemas relatados nas reclamações e apontados nesta tabela reproduziram-se em 86,08% de todas as reclamações registradas no período considerado.

Área financeira

Problemas relacionados ao valor apresentado pela fatura, discordância em relação a cobranças de seguros ou itens similares, dificuldade em obter informação diretamente com as operadoras, entre outros, são os problemas mais comuns relatados pelos consumidores usuários de cartões de crédito.

Também é significativa a quantidade de consumidores que recorrem ao Procon para solicitar a intervenção do órgão para negociar e parcelar dívidas que se acumularam. Isso ocorre porque a taxa de juro aplicada pelos cartões de crédito nos casos de inadimplimento costuma ser muito alta, inviabilizando a possibilidade de quitação sem o prévio parcelamento. Como a taxa de juros não sofre qualquer restrição, as operadoras aplicam índices muito elevados, o que onera muito os consumidores.

Também o empréstimo pessoal é um segmento que costuma apresentar muitos problemas. A recusa na entrega da cópia do contrato, a cobrança indevida de valores e o protelamento na apresentação do valor a ser pago com a antecipação da quitação são os mais comuns e se repetem ano a ano.

A seguir, a tabela apresenta os 10 itens que receberam maior número de reclamações no segmento financeiro, em 2013.

| Tabela 6 – Área Financeira 2013 | | |
|------------------------------------|--|--------------|
| Classificação | Assunto | Notificações |
| 1º | Cartão de crédito (incluindo os acordos) | 4.741 |
| 2º | Empréstimo consignado | 1.490 |
| 3º | Financiamento de veículo | 623 |
| 4º | Empréstimo pessoal | 484 |
| 5º | Conta-corrente/poupança/salário | 411 |
| 6º | Dívida/proposta de negociação/acordo | 337 |
| 7º | Cobrança indevida/tarifa/boleto/débito não reconhecido | 303 |
| 8º | Atendimento bancário | 224 |
| 9º | Cheque/cheque especial/cheque pré-datado | 204 |
| 10º | Consórcio | 171 |
| TOTAL | | 8.988 |

Planilhas de cálculo

O § 2º do artigo 52 da Lei nº 8.078, de 11/9/1990, assegura ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos. Como exemplo, isso significa que, se um consumidor contraiu um empréstimo para ser quitado em 24 parcelas, já pagou 12 meses e decide pagar o restante das parcelas de uma só vez, ele terá o direito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos que foram previstos na data da contratação.

Embora o Código de Defesa do Consumidor seja muito claro em relação a esse dispositivo, que tem a finalidade de estabelecer uma relação financeira justa entre as partes, é grande o número de consumidores que recorrem ao Procon porque não conseguiram obter diretamente do fornecedor os cálculos relativos à redução prevista em lei. O fornecedor simplesmente se nega a entregar esse documento ao consumidor. Pode, também, ocorrer a entrega de boletos para quitação antecipada de débitos, conforme o consumidor solicitou, mas que o levam a questionar o critério adotado para a elaboração dos cálculos e a fixação do valor a ser recolhido. Nesses casos, é comum o consumidor recorrer ao Procon Assembleia para requerer a intermediação do órgão na tentativa de solucionar o conflito.

É constrangedora e esdrúxula essa situação. O consumidor está disposto a pagar a dívida, apura o montante devido e encontra, justamente por parte do fornecedor (que deveria, naturalmente, estar interessado em receber o que lhe é devido), o obstáculo maior que se antepõe ao seu objetivo. Para auxiliar esses consumidores, o Procon elabora planilha e apura os valores a serem pagos visando à quitação antecipada do débito. De posse desse documento, o consumidor se dirige ao agente financeiro e faz o pagamento, ficando livre da dívida. Geralmente, a planilha do Procon não sofre contestação pelos fornecedores.

Pagamento antecipado com desconto

Em 2013, o Procon Assembleia elaborou 1.450 planilhas de cálculo, número que comprova a importância desse serviço para os consumidores mineiros. É de se observar que o Procon Assembleia é uma das poucas entidades que oferecem esse serviço.

No primeiro quadrimestre de 2013, foram elaboradas 601 planilhas de cálculo; no segundo, 529; e, no terceiro quadrimestre, o Procon elaborou 320 planilhas. A significativa redução verificada no último quadrimestre do ano certamente foi reflexo do aumento da inflação, reduzindo o poder de compra do consumidor. Diante dessa realidade da economia brasileira, o consumidor não teve condições de quitar seus contratos em razão de ter que utilizar suas reservas para gastos com alimentação, vestuário, etc.

Não obstante, o que se percebe é que, de um modo geral, o consumidor endividado reconhece sua dívida e se esforça para quitá-la. Seu fracasso em pagar o valor devido, na maior parte das vezes, deve-se à impossibilidade de pagar as altas taxas de juros praticadas pelo mercado financeiro. Quando essas taxas caem para patamares condizentes com a condição econômica dos consumidores, a facilidade de quitação é maior, e o pagamento dos débitos é a reação natural que se verifica nesses casos.

| Tabela 7 – Planilhas de cálculo elaboradas pelo Procon Assembleia em 2013, a requerimento dos consumidores (De acordo com o § 2º do artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor) | |
|--|---|
| Período de elaboração | Quantidade de planilhas emitidas |
| 1º Quadrimestre | 601 |
| 2º Quadrimestre | 529 |
| 3º Quadrimestre | 320 |
| TOTAL | 1.450 |

Variação das taxas de juros remuneratórios

O Procon Assembleia constatou, no decorrer de 2013, inicialmente, uma redução das taxas médias de juros, e, no último mês do ano, uma elevação, consequência do aumento dos índices inflacionários.

Conforme dados oferecidos pelo Banco Central do Brasil, em relação a 2012, constatamos redução de 25,59% nos juros referentes a empréstimos para aquisição de veículos por pessoas físicas. Para encontrar essa taxa, basta comparar o maior índice apurado em 2012 (fevereiro: 2,01%) com o menor índice de 2013 (junho: 1,50%). Por outro lado, houve elevação da taxa média de juros de 6,94%, ao se comparar o índice apurado em dezembro de 2012 (1,52%) e dezembro de 2013 (1,62%). Esses dados constam do *site* do Banco Central do Brasil, cujo *link* pesquisado é o www.bcb.gov.br/?TXCREDMES.

Essa variação da taxa média de juros também atingiu os chamados “créditos pessoais não consignados”, cuja redução inicial foi da ordem de 13,20%, ao se comparar o maior índice apurado em 2012 (fevereiro: 5,08%) e o menor de 2013 (abril: 4,41%). Houve, igualmente, elevação da taxa média de 22,69%, ao se comparar o índice apurado em dezembro/2012 (4,33%) e em dezembro/2013 (5,31%). Também esses índices constam do *site* do Banco Central do Brasil.

A tabela 8 demonstra as variações das taxas médias de juros dessas modalidades de crédito.

| Tabela 8 – Variação das taxas médias de juros em 2013 Financiamento de veículos e crédito pessoal não consignado | |
|--|----------|
| Empréstimos para aquisição de veículos por pessoas físicas | |
| Cálculo comparativo: > índice/2012 (fevereiro: 2,01%) com o < índice/2013 (junho: 1,50%) | ▼ 25,59% |
| Cálculo comparativo: índice de dez./2012 (1,52%) e dez./2013 (1,62%) | ▲ 6,94% |
| Crédito pessoal não consignado | 1.450 |
| Cálculo comparativo: > índice/2012 (fevereiro: 5,08%) com o < índice/2013 (abril: 4,41%) | ▼ 13,20% |
| Cálculo comparativo: índice de dez./2011 (4,33%) e dez./2013 (5,31%) | ▲ 16,22% |
| Os dados para esses cálculos encontram-se no <i>site</i> do Banco Central do Brasil e podem ser acessados por meio do endereço: www.bcb.gov.br/?TXCREDMES | |

Para solicitar a elaboração das planilhas de liquidação antecipada do débito, o consumidor deve reunir seus documentos pessoais, o contrato e o carnê de pagamentos e se dirigir à unidade do Procon Assembleia que fica na Rua Martim de Carvalho, 94, Santo Agostinho, em Belo Horizonte. Esse serviço é prestado pelo Procon Assembleia somente nesse endereço. O Procon Assembleia não elabora planilhas de cálculo referentes a cartão de crédito e cheque especial.

Produtos

No sistema capitalista de produção, o consumo de bens e de serviços faz girar a roda que impede a estagnação da economia. Produzir e consumir sempre mais é um imperativo que não pode sofrer qualquer descuido. Assim, por meio da publicidade, estimula-se o desejo pelos produtos e serviços, ao mesmo tempo em que o sistema financeiro garante o crédito necessário para a aquisição de novos produtos e de novos serviços. Essa é a mecânica do sistema que vem funcionando historicamente.

Na prática, os problemas começam a surgir quando, por exemplo, o produto é adquirido e não funciona a contento. Agrava-se à medida que o consumidor dirige-se ao fornecedor e, às vezes, não consegue sequer alguém que o atenda para ouvir sua reclamação. Nesse caso, recorrer ao Procon é a alternativa mais indicada e que tem sido muito utilizada pelos consumidores que se julgam lesados.

Em 2013, por conta de eletrodomésticos e eletroeletrônicos nessas condições (incluindo os aparelhos telefônicos), 3.381 consumidores registraram reclamações no Procon.

No segundo lugar da tabela, estão os problemas relacionados a móveis, armários e cozinhas planejadas. Nesse caso, os consumidores reclamaram dos serviços de montagem, seja porque não foram realizados, sofreram atraso ou porque o produto foi entregue diferentemente do combinado.

Editoras, revistas, jornais e assinaturas figuraram em terceiro lugar, com 529 reclamações. Cobrança indevida ou abusiva, dificuldade para rescindir o contrato e não entrega ou demora na entrega do produto foram os problemas mais apontados pelos consumidores em relação ao segmento.

A tabela 9 demonstra a realidade deste segmento.

| Tabela 9 – Produtos 2013 | | |
|-----------------------------|--|--------------|
| Classificação | Assunto | Notificações |
| 1º | Eletrodomésticos e eletroeletrônicos (incluindo aparelhos telefônicos) | 3.381 |
| 2º | Móveis, armários e cozinhas planejadas | 849 |
| 3º | Editoras/revistas/jornais/assinaturas | 529 |
| 4º | Veículos /carros/motos/automotores | 395 |
| 5º | Informática/computador | 277 |
| 6º | Colchão/cama/box | 260 |
| 7º | Vestuário/roupas/calçados/bolsas/acessórios | 253 |
| 8º | Imóveis | 220 |
| 9º | Material de construção/acabamentos | 88 |
| 10º | Peças/pneus/acessórios | 73 |
| TOTAL | | 6.325 |

Serviços

No âmbito dos serviços, os estabelecimentos de ensino ficaram em primeiro lugar, sendo que as reclamações giram em torno do descumprimento do contrato, caracterizado pelo atraso no início das aulas, das aulas previstas e não ministradas, da dificuldade em rescindir o contrato, da cobrança pela emissão do diploma e da retenção de documentos, entre outros.

Quanto aos planos de saúde, clínicas e consultórios os problemas relatados referem-se à cobrança indevida, abusiva, dúvida sobre cobrança, valor, reajuste, orçamento, não cumprimento contratual ou alteração unilateral, não cobertura ou abrangências de cobertura. Também são relatados problemas relacionados à dificuldade de obter informação e de marcar consultas.

O comércio eletrônico é outro segmento muito problemático, especialmente porque se trata de um comércio virtual, situação que torna mais difícil o reconhecimento da idoneidade do fornecedor. Nesse sentido, há muitos casos de contratação sem a devida contrapartida, ou seja, o consumidor paga pelo produto ou serviço, mas não recebe o que lhe é de direito conforme o combinado. Há também a situação em que o consumidor recebe o produto ou o serviço, contudo, logo em seguida, toma conhecimento de um vício de qualidade que torna o produto imprestável para a finalidade a que se destina. Em todas as oportunidades, o Procon Assembleia divulga o direito ao arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com esse dispositivo, "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". Complementando, o parágrafo único desse artigo determina: "Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados". Como se pode ver, a legislação prevê meios de defesa eficientes, cabendo ao consumidor recorrer aos órgãos que fazem sua proteção para relatar o que está ocorrendo e aguardar a adoção das providências indicadas em cada caso.

A tabela 10 resume a situação das reclamações relacionadas aos serviços, no Procon Assembleia.

| Tabela 10 – Serviços 2013 | | |
|------------------------------|---|--------------|
| Classificação | Assunto | Notificações |
| 1º | Estabelecimentos de ensino | 632 |
| 2º | Planos de saúde/clínicas/consultórios | 469 |
| 3º | Comércio eletrônico | 399 |
| 4º | Companhias aéreas/passagens aéreas | 290 |
| 5º | Agências de turismo/pacotes/hoteis/pousadas | 231 |
| 6º | Assistência técnica | 115 |

| | | |
|--------------|------------------------|--------------|
| 7º | Seguro de veículos | 112 |
| 8º | Anúncios e publicidade | 89 |
| 9º | Seguros diversos | 83 |
| 10º | Imobiliária (49) | 98 |
| TOTAL | | 2.518 |

Serviços públicos

Os quatro primeiros lugares nas reclamações contra serviços públicos referem-se às telecomunicações. Telefonia fixa e móvel ocupa a primeira posição, seguida por combo, internet e a TV por assinatura. Em quinto lugar, está o segmento de energia elétrica.

A partir deste relatório, ao contrário do que vinha ocorrendo em anos anteriores, internet, TV por assinatura e combo passaram a ser classificados como serviço público, a exemplo do que já ocorria com a telefonia fixa e móvel. Com isso, tornou-se possível constatar que o segmento das telecomunicações é responsável por um alto índice das reclamações relacionadas aos serviços públicos, conforme demonstra a tabela a seguir. Essa constatação retrata a realidade do segmento no mercado de consumo e requer atenção direta do Estado, como já vem ocorrendo, num esforço de aprimoramento dos serviços para um público consumidor em franco crescimento.

| Tabela 11 – Serviços públicos 2013 | | |
|---------------------------------------|---|---------------|
| Classificação | Assunto | Notificações |
| 1º | Telefonia (fixa e móvel) | 6.399 |
| 2º | Combo (telefonia, TV p/ assinatura, internet) | 1.999 |
| 3º | Internet | 1.915 |
| 4º | TV por assinatura | 1.876 |
| 5º | Energia elétrica | 322 |
| TOTAL | | 12.511 |

Telecomunicações

A condição desconfortável das telecomunicações, segmento que mais recebe reclamações por parte dos consumidores, já se repete há três anos no Procon Assembleia. Telefonia fixa e móvel, internet e TV por assinatura, ou a combinação de mais de um desses

serviços, designada pela abreviatura combo, foram responsáveis por quase um terço de todas as reclamações registradas no órgão ao longo dos 12 meses do ano.

A telefonia, nas modalidades fixa e móvel, foi o segmento gerador do maior número de reclamações. O problema é tão grave que motivou a Assembleia Legislativa de Minas Gerais a constituir uma comissão parlamentar de inquérito para averiguar a situação do segmento em 2013.

Faturas com a apresentação de cobranças não reconhecidas pelo consumidor; cobranças de valores cuja fundamentação não consta do contrato; serviços devidamente cancelados pelos consumidores, mas que continuam sendo objeto da cobrança por parte do fornecedor; enfim, direitos frequentemente desrespeitados constituem a maior parte das reclamações contra operadoras de telefonia celular.

Na maior parte das vezes, o consumidor recorre ao Procon apenas depois de ter feito inúmeras e cansativas tentativas de solucionar o problema diretamente com o fornecedor. Como não obtém sucesso por seus próprios meios, a solução é recorrer aos órgãos de defesa do consumidor. Aliás, para ser atendido no Procon Assembleia, exige-se do consumidor que apresente protocolos de atendimento da operadora de telefonia. Esse comprovante demonstra sua tentativa infrutífera de solucionar o problema e justifica a intermediação do Procon para também tentar, por meio do diálogo, da argumentação fundamentada e da apresentação de propostas de acordos, uma solução consensual para o conflito que lhe é apresentado pelo consumidor.

É de se registrar que, em grande parte das vezes, o consumidor chega ao Procon extenuado, considerando que já fez tudo que estava ao seu alcance e não conseguiu a solução para o conflito que relata.

Em relação à internet, os problemas também são frequentes e se referem à cobrança indevida, velocidade abaixo da contratada, envio à residência do consumidor de equipamento não solicitado, demora na realização do serviço, desacordos em relação à cobrança de pontos extras, etc.

Da mesma forma, no segmento da TV por assinatura, os problemas se assemelham, sendo que os mais relatados pelos consumidores referem-se à demora na prestação de serviço, má prestação de serviço ou recusa injustificada em prestar serviço, cobrança indevida e descumprimento contratual.

Segmentos mais reclamados em 2013

Na tabela 12 estão relacionados todos os assuntos que foram objeto de reclamação em 2013, no Procon Assembleia.

| Tabela 12 – Assunto das reclamações Período: 2/1/2013 a 30/12/2013 | | |
|---|--|--------------|
| Classificação | Assunto | Notificações |
| 1º | Telefonia (fixa e móvel) | 6.399 |
| 2º | Cartão de crédito (incluindo acordo para parcelamento e/ou quitação de dívida) | 4.741 |

| | | |
|-----|---|-------|
| 3º | Elerodomésticos e eletroeletrônicos (incluindo aparelhos telefônicos) | 3.381 |
| 4º | Combo (telefonia, TV por assinatura, provedores de internet) | 1.999 |
| 5º | Internet | 1.915 |
| 6º | TV por assinatura | 1.876 |
| 7º | Empréstimo consignado | 1.490 |
| 8º | Móveis, armários e cozinhas planejadas | 849 |
| 9º | Estabelecimentos de ensino | 632 |
| 10º | Financiamento de veículo | 623 |
| 11º | Editora/revistas/jornais/assinaturas | 529 |
| 12º | Empréstimo pessoal | 484 |
| 13º | Planos de saúde/clínicas/consultórios | 469 |
| 14º | Conta-corrente/poupança/salário | 411 |
| 15º | Comércio eletrônico | 399 |
| 16º | Veículos /carros/motos/automotores | 395 |
| 17º | Dívida/proposta de negociação/acordo | 337 |
| 18º | Energia elétrica | 322 |
| 19º | Cobrança indevida/tarifa/boleto/débito não reconhecido | 303 |
| 20º | Companhias aéreas/passagens aéreas | 290 |
| 21º | Informática/computador | 277 |
| 22º | Colchão/cama/box | 260 |
| 23º | Vestuário/roupas/calçados/bolsas/acessórios | 253 |
| 24º | Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas | 231 |
| 25º | Atendimento bancário | 224 |
| 26º | Imóveis | 220 |
| 27º | Cheque/cheque especial/cheque pré-datado | 204 |
| 28º | Consórcio | 171 |
| 29º | Assistência técnica | 115 |
| 30º | Seguro de veículos | 112 |
| 31º | Anúncios e publicidade | 89 |

| | | |
|--------------|--|---------------|
| 32º | Material de construção/acabamentos | 88 |
| 33º | Seguros diversos | 83 |
| 34º | Peças/pneus/acessórios | 73 |
| 35º | Imobiliária (49) Foto/vídeo/som (49) | 98 |
| 36º | Outros (serviços, produtos, serviços públicos, financeira) | 3.187 |
| TOTAL | | 33.529 |

Procon On Line

O Projeto Procon *On Line* foi criado em 2012, com a finalidade de atender aos consumidores de municípios que não contam com o serviço local de proteção de seus direitos. Quatro cidades mineiras – Esmeraldas, Ibirité, Matozinhos e São Gonçalo do Rio Abaixo – contam com esse serviço virtual.

Por meio de convênio firmado com a Assembleia Legislativa, as câmaras municipais desses municípios recebem as reclamações dos consumidores em suas dependências. O relato do conflito e os documentos correspondentes são enviados à Assembleia por meio da internet. No Procon Assembleia, a situação é analisada e são adotadas as providências de praxe com o objetivo de extinguir o conflito. O resultado da intermediação do Procon é comunicado à câmara municipal, que repassa a informação ao consumidor.

De acordo com informações das câmaras municipais, 76% das reclamações recebem solução favorável ao consumidor.

Em 2013, Esmeraldas encaminhou ao Procon 433 reclamações; Ibirité, 598; Matozinhos enviou 12 e São Gonçalo do Rio Abaixo apenas uma, no final do ano, na estreia do serviço naquela localidade. O total de reclamações encaminhadas ao Procon Assembleia em 2013 por meio do Procon *On Line*, foi de 1.044.

A tabela 13 apresenta os dados de 2013 acerca desse serviço.

| Tabela 13 – Projeto Procon <i>On Line</i> | |
|---|--------------|
| Município | Atendimentos |
| Ibirité | 598 |
| Esmeraldas | 433 |
| Matozinhos | 12 |
| São Gonçalo do Rio Abaixo | 1 |
| TOTAL | 1.044 |
| Índice de acordos celebrados: 76% | |

Pesquisas de preços

Em 2013, o Procon Assembleia realizou 132 pesquisas de preços, abrangendo 39 segmentos no mercado de consumo da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Nesse período, foram pesquisados 1.072 estabelecimentos e levantados os preços de 1.671 produtos.

As pesquisas observam regularidade anual, semestral, bimestral e mensal. Apresentam o preço de cada estabelecimento e destacam os preços mais elevados, os menores preços praticados, a variação e a média do mercado.

Em 2013, o setor de Pesquisas de Preços do Procon Assembleia fez, uma vez ao longo do ano, o levantamento dos preços dos seguintes segmentos: material escolar; cinemas; produtos para churrasco (por ocasião do Carnaval); ovos de Páscoa; bacalhau; peixes e azeites para a Semana Santa; medicamentos; perfumaria e almoço (Dia das Mães); rosas, cesta de café e perfumes (Dias dos Namorados); produtos para festa junina; restaurante (Dia dos Pais); plano de saúde; comida a quilo; Dia das Crianças; flores, cemitério e funerária (Finados); passagem aérea; passagem rodoviária; mensalidade escolar; mensalidade de faculdades; bebidas, frutas secas, cristalizadas, castanhas, frutas frescas, produtos de sacolão, panetones, carnes e cortes especiais para o Natal; ventiladores e ar-condicionado; pneus e alinhamento.

Nos dois semestres do ano, foram realizadas pesquisas em bancos e estacionamentos e, bimestralmente, o Procon levantou o preço dos materiais de construção.

Também foram feitas pesquisas mensais, envolvendo supermercado, açougue, sacolão, gás de cozinha, padaria, cimento, combustível e gás natural veicular (GNV).

Ao lado dessas pesquisas, o Procon Assembleia elaborou 23 comparativos de preços trimestrais e sete comparativos anuais.

Além de serem divulgadas pelos meios de comunicação, as pesquisas de preços também são mantidas na página do Procon Assembleia, no site da Assembleia Legislativa, podendo ser consultadas a qualquer momento. O endereço é "http://www.almg.gov.br/procon/pesquisa_preco/index.html".

O Procon Assembleia também realizou uma fiscalização educativa nas empresas revendedoras de gás de cozinha. Na oportunidade, verificou a existência de alvará de funcionamento, alvará dos Bombeiros, emissão de nota ou cupom fiscal, presença do selo da Lei nº 20.601, data do envasamento, entre outras questões relativas à atividade.

A tabela 14 apresenta os números relacionados às pesquisas efetuadas ao longo do ano.

| Tabela 14 – Pesquisas de preços realizadas pelo Procon Assembleia em 2013 | | | |
|---|----------|------------------|-----------|
| Anuais | | | |
| Segmentos pesquisados | Produtos | Estabelecimentos | Pesquisas |
| Material escolar | 114 | 16 | 1 |
| Cinemas | 4 | 12 | 1 |
| Produtos para churrasco (Carnaval) | 45 | 16 | 1 |
| Ovos de Páscoa | 144 | 16 | 1 |

| | | | |
|--|--------------|------------|-----------|
| Bacalhau, peixes e azeites (Semana Santa) | 126 | 33 | 1 |
| Medicamentos | 166 | 13 | 1 |
| Perfumaria (Dia das Mães) | 80 | 5 | 1 |
| Almoço (Dia das Mães) | 1 | 28 | 1 |
| Rosas e cesta de café (Dia dos Namorados) | 3 | 13 | 1 |
| Perfume (Dia dos Namorados) | 25 | 10 | 1 |
| Festa junina | 47 | 16 | 1 |
| Restaurante (Dia dos Pais) | 2 | 58 | 1 |
| Plano de Saúde | 98 | 10 | 1 |
| Comida a quilo | 1 | 59 | 1 |
| Dia das Crianças | 35 | 14 | 1 |
| Flores (Finados) | 36 | 14 | 1 |
| Cemitério e funerárias (Finados) | 12 | 12 | 1 |
| Passagem aérea | 30 | 4 | 1 |
| Passagem rodoviária | 89 | 11 | 1 |
| Mensalidades escolares | 12 | 44 | 1 |
| Mensalidades de faculdades | 36 | 13 | 1 |
| Bebidas para o Natal | 89 | 16 | 1 |
| Frutas secas, cristalizadas e castanhas para o Natal | 23 | 16 | 1 |
| Frutas frescas e produtos de sacolão (Natal) | 15 | 16 | 1 |
| Panetones e produtos típicos (Natal) | 15 | 15 | 1 |
| Carnes e cortes especiais para (Natal) | 19 | 17 | 1 |
| Ventiladores e ar-condicionado | 20 | 11 | 1 |
| Pneus e alinhamentos | 34 | 15 | 1 |
| Subtotal | 1.321 | 523 | 28 |

| Semestrais | | | |
|---|-----------------|-------------------------|------------------|
| Segmentos pesquisados | Produtos | Estabelecimentos | Pesquisas |
| Bancos | 30 | 9 | 2 |
| Estacionamentos | 7 | 78 | 2 |
| Subtotal | 37 | 87 | 4 |
| Bimestrais | | | |
| Segmentos pesquisados | Produtos | Estabelecimentos | Pesquisas |
| Materiais de Construção | 14 | 38 | 5 |
| Subtotal | 14 | 38 | 5 |
| Mensais | | | |
| Segmentos pesquisados | Produtos | Estabelecimentos | Pesquisas |
| Supermercado | 160 | 16 | 12 |
| Açougue | 34 | 40 | 12 |
| Sacolão | 58 | 39 | 12 |
| Gás de cozinha | 2 | 100 | 12 |
| Padaria | 29 | 40 | 12 |
| Cimento | 11 | 76 | 11 |
| Combustível | 4 | 75 | 12 |
| GNV | 1 | 38 | 12 |
| Subtotal | 299 | 424 | 95 |
| Pesquisas comparativas de preços | | | |
| Comparativos trimestrais | - | - | 23 |
| Comparativos anuais | - | - | 7 |
| Subtotal | - | - | 30 |
| TOTAL | 1.671 | 1.072 | 162 |

Programa Educação para o Consumo

Uma das atividades do Procon Assembleia é a conscientização de consumidores e de fornecedores, com o objetivo de se alcançar um mercado de consumo mais orientado para a observância das regras que o regem. Para chegar a esse objetivo, o Procon trabalha em algumas frentes por meio de programas específicos. Em 2013, cerca de 18.179 pessoas foram beneficiadas com estes programas.

| Tabela 15 – Detalhamento das atividades do programa Educação para o Consumo em 2013 | | |
|---|------------|------------------|
| Programas | Quantidade | Público atendido |
| Procon na Escola | 287 | 17.464 |
| Procon para o Fornecedor | 3 | 240 |
| Procon para a Empresa | 9 | 475 |
| Assessoramento para a criação de Procons | 5 | - |
| Campanhas educativas | 5 | - |
| Eventos | 8 | - |
| Projeto Procon <i>On Line</i> | 4 | 1.044 |
| TOTAL | 321 | 19.223 |

Procon na Escola

É o carro-chefe do programa Educação para o Consumo. Destina-se aos estudantes dos ensinos fundamental, médio e superior. Por meio dessa iniciativa, o Procon vai até os estabelecimentos de ensino, realiza palestra acerca dos direitos do consumidor e responde às dúvidas dos estudantes. Durante o ano, foram visitados 287 estabelecimentos e atendidos diretamente 17.464 estudantes.

Procon para o Fornecedor

A pedido dos fornecedores, o Procon Assembleia também oferece a esse público palestra acerca do Direito do Consumidor e o orienta sobre seus direitos e deveres. A experiência demonstra que fornecedor consciente é fornecedor que não desrespeita a lei e não alimenta conflito numa relação de consumo. Em 2013, três fornecedores solicitaram esse serviço ao Procon, oportunidade em que cerca de 240 pessoas participaram das palestras e puderam debater suas dúvidas.

Procon para a Empresa

Na mesma linha dos programas anteriores, o Procon para a Empresa destina-se aos empregados de empresas privadas, representantes do fornecedor, e também a consumidores sujeitos a conflitos de consumo. A esse público, o Procon oferece palestra semelhante à destinada aos estudantes e aos fornecedores, e costuma, ainda, abordar o assunto do endividamento, um tema muito atual, que a muitos preocupa. Cerca de 475 empregados de nove empresas participaram da palestra em 2013.

Assessoramento para a criação de Procons e Procons *On Line*

O Procon Assembleia também assessora prefeituras e câmaras municipais interessadas na criação de Procons. Em 2013, atendeu às Assembleias Legislativas da Bahia e de Sergipe, e às Câmaras Municipais de Igarapé, São Francisco e Ouro Fino. Após assessoramento do Procon Assembleia, foi criado o Procon *On Line* em São Gonçalo do Rio Abaixo.

Campanhas educativas

Outra frente importante do programa Educação para a Cidadania encontra-se na realização de campanhas educativas realizadas em parceria com outras entidades. Em 2013, o Procon Assembleia participou da Ação Cidadã da Cruz Vermelha Brasileira, da Ação Global Nacional e do Colégio Crescer, oportunidade em que estagiários do curso de Direito esclareceram dúvidas de pais e de alunos sobre o Código de Defesa do Consumidor. Essa iniciativa ocorreu durante a montagem de um centro comercial com produtos reciclados.

Também faz parte das campanhas educativas o Procon Itinerante. Por meio desse projeto, a Assembleia Legislativa de Minas desloca uma unidade móvel do Procon Assembleia até algum município do Estado e presta os mesmos serviços que oferece em suas duas unidades na capital mineira. Em 2013, o Procon Itinerante visitou os municípios de Santa Luzia e Vespasiano, numa ação conjunta com o projeto Band Cidadania, da TV Bandeirantes. Ao todo, o Procon Assembleia participou de cinco campanhas educativas ao longo de 2013.

Eventos

Outra participação importante do Procon Assembleia refere-se aos eventos para os quais foi convidado em 2013. Os principais foram: Encontro Técnico de Defesa do Consumidor; XXV Reunião do Fórum dos Procon Mineiros; Curso do Sindec; III Reunião da Senacon; III Diálogo Aberto com o Banco Itaú; Procon em Monte Sião; Fórum dos Procons Mineiros; palestra inaugural do Procon Câmara de Ouro Fino; participação na reunião da Secretaria Nacional do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A tabela 16 apresenta detalhadamente os números relativos ao programa Educação para o Consumo.

Atendimento virtual

O Procon Assembleia não instaura procedimento administrativo pela Internet, contudo, oferece, por meio de sua página no *site* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, serviço de consulta *on line*. Esse serviço é muito demandado e tem atendido, inclusive, a consumidores de outros estados e, mesmo, residentes em outros países.

O serviço é gerenciado pelo Sistema de Interação com o Cidadão (Sic) – Fale com o Procon. As respostas são enviadas em até 72 horas, contadas de seu recebimento, e visam a orientar o consumidor acerca de seus direitos. Em muitos casos, considerando-se a complexidade do problema relatado, é necessária a análise do contrato, faturas e outros documentos, situação em que o consumidor é aconselhado a dirigir-se a uma unidade do Procon para obter orientação precisa sobre como proceder em defesa de seus direitos.

Em 2013, o Procon Assembleia recebeu 1.495 consultas *on line*, conforme demonstra a tabela 17.

| Tabela 16 – Programa Educação para o Consumo 2013 | | | | | | | | | |
|---|------------------|---------------|--------------------------|------------|-----------------------|------------|----------------------------------|-----------|----------|
| | Procon na Escola | | Procon para o Fornecedor | | Procon para a Empresa | | Assessoria p/ criação de Procons | Campanhas | Eventos |
| | Palestras | Público | Palestras | Público | Palestras | Público | Palestras | Público | Visitas |
| Jan | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Fev | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| Mar | 28 | 1.694 | - | - | - | - | 1 | - | 1 |
| Abr | 34 | 2.278 | - | - | - | - | 1 | 1 | 1 |
| Mai | 29 | 1.888 | 1 | 120 | 2 | 80 | 1 | 1 | - |
| Jun | 35 | 2.111 | 1 | 120 | 3 | 160 | 1 | - | 1 |
| Jul | 11 | 545 | - | - | - | - | - | - | - |
| Ago | 28 | 985 | 1 | 60 | 1 | 60 | 2 | - | - |
| Set | 31 | 1.938 | - | - | 1 | 40 | - | 1 | 1 |
| Out | 48 | 3.106 | - | - | 1 | 55 | - | 1 | 0 |
| Nov | 43 | 2.919 | - | - | - | 120 | - | 1 | 1 |
| Dez | 0 | 0 | - | - | 1 | 20 | - | - | - |
| TOTAL | 287 | 17.464 | 3 | 300 | 9 | 535 | 6 | 5 | 8 |

Mensagens de agradecimento

Muitos consumidores, satisfeitos com o serviço oferecido pelo Procon, fazem questão de manifestar e registrar sua gratidão. Seguem, abaixo, algumas dessas expressões de reconhecimento, enviadas ao Procon ao longo do ano, que estimulam a equipe a prosseguir com entusiasmo e motivação no cumprimento de sua missão de bem defender os direitos do consumidor.

“Agradeço ao Procon Assembleia que, pela segunda vez, me ajudou a resolver um problema nas relações de consumo, problema esse que já se arrastava há cerca de cinco meses e que só foi resolvido depois da intervenção do órgão”. (ALCP 3/6/13)

“Muito obrigado pelo retorno, faz toda a diferença!” (MM – 27/12/13)

“Excelente resposta! Não esperava por tanta qualidade numa consulta *on line*. Em verdade, não esperava resposta nenhuma...” (RFA – 16/12/13)

“Gratíssimo pela eficiência e rapidez do atendimento de vocês. Sinto imenso orgulho de ser brasileiro pelo fato de possuir órgãos de defesa do consumidor tão sensíveis e competentes.” (JCDC – 11/11/13)

“Parabéns pelo atendimento”. (BHS – 9/10/13)

“Obrigado, agradeço a atenção. Me ajudou muito!” (FJ -1º/10/13)

“Obrigado pelo atendimento. Foi muito esclarecedor”. (LCSS 26/8/13)

“Obrigado por todo o auxílio oferecido quando precisei. Estou muito grato com a resolução do caso”. (MM 13/8/13)

“Estive aí e agradeço a intervenção do Procon, o que levou a uma solução satisfatória junto à operadora do plano”. (TT 31/5/13)

“Estive no Procon Assembleia e a impressão que tive foi a melhor possível. Local calmo e organizado, onde as pessoas que lá trabalham passam naturalmente, por sua educação e cordialidade, a imagem de quem faz o que gosta e por isso faz bem feito. Até situações complicadas, como a invasão de uma pessoa com deficiência mental, foram facilmente controladas por alguns funcionários e com uma paciência e respeito ao próximo de dar orgulho de ser mineiro. Muito bom, ótimo atendimento e ótima impressão. (JGS 3/5/13)

Conclusão

Dentre as diversas medidas importantes adotadas em 2013 pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais, duas delas, no que toca ao Direito do consumidor, merecem destaque:

- 1ª) a instalação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) para apurar
 - danos ao consumidor na prestação inadequada dos serviços de telefonia das operadoras em Minas Gerais, a seguir descritos:
 - falta de investimento e defasagem tecnológica;
 - descumprimento da oferta;
 - falta de sinal ou sinal deficiente em áreas com cobertura;
 - queda frequente de ligações telefônicas;
 - má prestação de serviço na transmissão de dados;
 - cobrança indevida;
 - má qualidade de atendimento em *call centers*.

2ª) a implantação do projeto Procon Itinerante, cuja finalidade é levar aos municípios que não contam com serviço local do Procon atendimento às reclamações originadas em conflitos de consumo, além de prestar orientação acerca dos direitos do consumidor.

Ambas as medidas visam contribuir para reduzir os problemas relacionados às lesões sofridas pelos consumidores: a primeira delas, no âmbito da fiscalização e acompanhamento da atividade de telefonia no Estado, e a segunda, no atendimento qualificado e efetivo a consumidores lesados em relações de consumo.

Conforme fica claro pelos números deste relatório, o segmento da telefonia é o que mais demandou a intermediação do Procon em 2013, repetindo a mesma situação de anos anteriores.

Outros segmentos da área de telecomunicações, a exemplo dos provedores de acesso à Internet e TV por assinatura, também contribuíram, lamentavelmente, para aumentar o número de reclamações no Procon Assembleia.

Preocupa o Procon, também, a expansão do comércio eletrônico, sem que haja, ainda, legislação específica para o setor, o que dificulta a proteção dos consumidores.

Quanto ao segmento dos eletrodomésticos e eletroeletrônicos, o fenômeno da globalização, aliado às dificuldades com infraestrutura no país, geram problemas diariamente, como a dificuldade de obtenção de peças de reposição no tempo previsto pelo Código de Defesa do Consumidor ou o atraso na entrega de produtos já devidamente pagos.

Em relação ao mercado financeiro, a taxa de juro muito elevada continua aterrorizando os consumidores. A grande facilidade de obtenção de crédito é uma realidade que pode esconder perigosa armadilha. Endividado, o consumidor enfrenta dificuldades de toda natureza, e o crédito facilitado – fonte do problema (quando parecia uma solução oportuna) – acaba por se tornar o algoz do consumidor.

Mão de obra desqualificada, falta de compromisso no cumprimento de prazos e de outras cláusulas contratuais, descaso com o cliente e atendimento precário são outros problemas mencionados frequentemente pelos consumidores que se dirigem ao Procon Assembleia.

Por fim, cumpre comentar o dado referente ao problema que mais é citado nas reclamações dos consumidores no Procon Assembleia, que se encontra na categoria da cobrança indevida, abusiva, dúvida sobre cobrança e relatos afins. Em 2013, esse problema foi citado em quase 50% das reclamações. Esse dado requer reflexão e atitude intransigente: a qualidade da mão de obra está ruim e piorando ou há desonestidade na cobrança das contas, ou ainda, o mais provável, os dois casos estão acontecendo em maior ou menor escala. O que se constata é o número elevado de consumidores que relatam o problema e encontram dificuldade para resolvê-lo diretamente com o fornecedor, quando não conta com a intermediação do Procon. Essa é uma realidade estampada nos nossos bancos de dados e requer, como já dissemos, reflexão e atitude.

Por tudo isso, o mais indicado a nosso ver é reiterar as sugestões já anunciadas em relatórios anteriores, para vencermos todas essas dificuldades.

Isso deve ser feito por meio da ação do Estado, acolhendo as denúncias, processando as reclamações, intervindo por todos os meios legítimos, como se deu com a CPI da Telefonia, e buscando aprimorar a legislação com o objetivo de garantir a proteção efetiva dos consumidores. Outro caminho deve ser trilhado a partir do esforço de conscientização dos consumidores e dos fornecedores, para que estejam cientes acerca da legislação, dos direitos e deveres de cada um e possam desempenhar os seus papéis sem que essas partes causem danos umas às outras.

Finalmente, não sendo possível convencer a todos os personagens do mercado de consumo acerca de seus limites, incumbe ao poder público, a nosso ver, assegurar a aplicação de penas eficazes, especialmente a multa pecuniária, com o objetivo de desencorajar o descaso em relação à observância da lei.

A defesa do consumidor se insere na prática da cidadania, e a luta por um mercado de consumo mais justo representa, em última análise, o desejo de uma sociedade melhor. A nosso ver isso não é pouco, mas é essa meta que estimula os órgãos de defesa do consumidor, a exemplo do Procon, a cumprir diligentemente sua missão.

Agradecimentos

Algumas instituições, órgãos públicos e entidades privadas auxiliam especialmente o Procon Assembleia em seu trabalho em prol da defesa do consumidor, motivo pelo qual nos sentimos no dever de registrar, neste relatório, o nosso reconhecimento pela atuação de cada um deles.

Historicamente, o Procon Assembleia sempre contou com o apoio dos veículos de comunicação, sem os quais suas atividades não chegariam ao conhecimento dos consumidores. Nesse sentido, a mídia em geral realiza importante trabalho de divulgação, divulgando as dificuldades dos consumidores, apontando as irregularidades praticadas por alguns fornecedores e cobrando do Poder Público uma atuação mais enérgica quando essa medida se faz necessária.

Por sua vez, há alguns órgãos públicos que se destacam pela atuação na defesa dos direitos do consumidor, o que muito contribui com o trabalho desenvolvido pelo Procon Assembleia. Nessa relação devem figurar o Ministério da Justiça, especialmente por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC); o Ministério Público de Minas Gerais e o Procon Estadual; a Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor; o Procon Municipal de Belo Horizonte e os Procons das cidades do interior de Minas; os municípios de Esmeraldas, Ibirité, Matozinhos e São Gonçalo do Rio Abaixo, por meio de suas respectivas câmaras municipais, que mantêm convênio com o Procon Assembleia para a manutenção do projeto Procon *On Line*.

A experiência tem-se mostrado frutífera, em grande parte em razão do empenho dos servidores das mencionadas câmaras municipais. A propósito, dos 121 Procons mineiros, 14 foram criados no âmbito das câmaras municipais, com todo o assessoramento oferecido pelo Procon da Assembleia Legislativa, sendo que, em 2013, criaram-se os Procons Câmara de Ouro Fino e São Francisco. Naquelas cidades que não contam com o serviço do Procon, incumbe aos promotores de justiça orientar os consumidores, o que muito tem auxiliado no nosso trabalho.

Internamente, devemos reconhecer o apoio recebido por parte da Mesa da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, bem como de sua Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte. Agradecemos, igualmente, a todos os deputados, à Diretoria, à Secretaria-Geral da Mesa e à Diretoria de Planejamento e Coordenação. A atuação da Diretoria de Comunicação Institucional, por meio das gerências de Jornalismo e de Mídias Digitais, bem como o apoio da TV Assembleia e da Gerência de Rádio, merecem nosso reconhecimento, assim como o setor de Transporte, a Gráfica e todos os setores administrativos que atendem a tempo e a hora às demandas apresentadas pelo Procon Assembleia. Ainda no âmbito interno, cumpre-nos destacar a atuação da Procuradoria-Geral, órgão ao qual o Procon está vinculado e de quem recebe todo o apoio. A todos, nosso agradecimento.

Por fim, não sendo possível nomear todos os colaboradores, registramos nossos agradecimentos a cada um que, de um modo ou de outro, contribui para a atuação do Procon Assembleia, sem os quais nosso trabalho não alcançaria os resultados que vimos obtendo historicamente.

Belo Horizonte, 16 de janeiro de 2014.

Marcelo Rodrigo Barbosa
Coordenador do Procon Assembleia

