Relatório de Atividades
2021

Espaço Cidadania

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS

Relatório de atividades
2021

Espaço Cidadania

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS

Mesa da Assembleia

Deputado Agostinho Patrus
Presidente

Deputado Antonio Carlos Arantes
1º-vice-presidente

Deputado Doutor Jean Freire
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 Doorgal Andrada
Vice-presidente

Deputado Douglas Melo
Deputado Cleitinho Azevedo
Deputado Elismar Prado
Deputado Professor Wendel Mesquita
Deputado Charles Santos
Deputado Fernando Pacheco
Deputado Mauro Tramonte
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

Fevereiro de 2022

Espaço Cidadania

Relatório de atividades 2021

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 *site* da Assembleia Legislativa, podendo ser acessado pelo endereço www.almg.gov.br/procon.

Horários de funcionamento

Horários de funcionamento

Procon Assembleia:
De segunda a sexta-feira, mediante agendamento pela internet (www.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) 2108-3471
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 8 às 17 horas
Telefone: (31) 2108-3481

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais
De segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 13 às 17 horas
Telefone: (31) 2108-3468

Endereço

Espaço Cidadania
Rua Martim de Carvalho, 94 – Santo Agostinho
Belo Horizonte – MG
CEP: 30190-090

Apresentação

O ano de 2022 se inicia com desmedidos desafios, mas, ao mesmo tempo, com a auspiciosa perspectiva de dias melhores. Os efeitos e as consequências da pandemia de covid-19 se prolongaram, lamentavelmente, em 2021. Ainda hoje, praticamente dois anos após o registro da primeira morte causada pela doença, deparamo-nos com um triste cenário de contaminações e óbitos por todo o mundo. A vacinação em massa e as medidas de prevenção contra o novo coronavírus, incentivadas fortemente pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), foram adotadas por boa parte da sociedade, apesar de ainda ser necessário manter todos os cuidados para evitar seu recrudescimento.

A atuação da ALMG durante esse período tem sido marcada, entre outras características, pela busca do equilíbrio entre a proteção da vida e a retomada gradual das atividades econômicas do Estado, com atenção especial, ainda, às políticas públicas de amparo à população mais pobre de Minas. Foi nesse contexto que a Mesa estabeleceu as diretrizes de funcionamento do Espaço Cidadania em 2021. No que diz respeito ao Procon Assembleia, os horários disponíveis para agendamento de reclamações têm sido compatibilizados com a capacidade de atendimento presencial, observando-se o aumento da demanda por parte dos consumidores. As medidas de controle de acesso, distanciamento social, aferição de temperatura corporal e oferta de álcool em gel a todos os cidadãos e servidores foram e continuarão a ser rigorosamente cumpridas.

Além disso, o serviço de respostas a dúvidas e questionamentos enviados por *e-mail*, reativado em 2020, foi ampliado no ano passado. Essa tem sido uma ferramenta eficaz de esclarecimento aos consumidores mineiros – importante, sobremaneira, para evitar deslocamentos desnecessários para abertura de reclamações.

A desaceleração da atividade econômica, o desemprego e a alta dos preços nos últimos dois anos estão entre os fatores que continuam prejudicando significativamente o equilíbrio financeiro das famílias. Prova disso é o endividamento dos cidadãos brasileiros, cujo índice, em novembro de 2021, chegou a 75%, segundo pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). No presente relatório, o Procon Assembleia confirma essa dura realidade ao mostrar a evolução dos números de reclamações referentes a empréstimos e dívidas de cartão de crédito em Minas Gerais.

As dificuldades a serem enfrentadas pelo nosso país, especialmente pela sociedade mineira, são muitas. Não há, contudo, outro meio de mitigar as consequências desse cenário, senão pelo trabalho árduo e pela atuação consistente e proativa das instituições públicas, em todas as esferas de governo. Assim, com esses objetivos, iniciamos 2022. Mais qualidade de vida para mineiras e mineiros: essa é a missão do Procon Assembleia, esse é o compromisso do Parlamento mineiro.

Deputado Agostinho Patrus
Presidente da Assembleia Legislativa de Minas Gerais

O poder do diálogo na construção da cidadania

Resultado de convênios firmados a partir de 2013 com diversas entidades públicas, o Espaço Cidadania da Assembleia Legislativa de Minas Gerais tem o mérito de oferecer serviços essenciais em um mesmo espaço, como a emissão de carteiras de identidade e de atestado de antecedentes criminais, a habilitação do seguro-desemprego, a intermediação de mão de obra com encaminhamento para vagas de trabalho e, principalmente, a defesa do consumidor. O Procon Assembleia promove orientação jurídica, formaliza reclamações e encaminha processos na busca da resolução das questões consumeristas, enquanto a Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor (Decon) recebe denúncias, investiga e pune infrações penais ao direito do consumidor.

Com a redução da incidência de covid-19 ao longo de 2021, os órgãos que integram o Espaço Cidadania puderam retomar parcialmente o atendimento presencial, mantendo todas as medidas de segurança para evitar a contaminação de servidores e cidadãos. Por se tratar de um local que se caracteriza pela elevada circulação de pessoas, instituiu-se, entre outras ações preventivas, a obrigatoriedade de medição da temperatura corporal, aplicação de álcool gel nas mãos, distanciamento entre os usuários e uso de máscara durante toda a permanência nas instalações do Espaço Cidadania.

No que diz respeito à defesa do consumidor propriamente dita, o que mais chamou a atenção no ano de 2021 foi o aumento das queixas na área financeira. O número de reclamações referentes a cobranças consideradas abusivas em empréstimos cresceu significativamente. Esse é um dos efeitos da situação econômica delicada enfrentada por milhões de brasileiros que sofrem com o desemprego, a queda na renda e a inflação. Sem dinheiro para arcar com as despesas básicas, consumidores acabam apelando a empréstimos em bancos e outras instituições financeiras, mas não conseguem honrar as dívidas, que só aumentam enquanto permanece a inadimplência.

Ainda nesse segmento de crédito, causa preocupação o crescimento das reclamações referentes a fraudes e a empréstimos consignados não solicitados. As maiores vítimas dessas operações fraudulentas são aposentados e pensionistas, que muitas vezes só percebem vários meses depois que estão tendo parcelas descontadas indevidamente de seus vencimentos.

A Lei 14.181/21, de 1º/7/21, que alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, estabelece medidas para prevenir e combater o superendividamento de idosos e consumidores economicamente vulneráveis. Apesar de garantir bases mais favoráveis para a contratação e negociação de dívidas, a nova legislação não protege o consumidor de práticas desleais, como a do empréstimo não solicitado. Tais práticas exemplificam o desafio permanente do Procon Assembleia de atuar no sentido de inibi-las e buscar o ressarcimento dos cidadãos lesados.

A melhoria da qualidade nas relações entre cidadãos e poder público e também entre consumidores e fornecedores é um objetivo perseguido por todos os que valorizam a cidadania e acreditam na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada. É esse o espírito que move os servidores do Procon Assembleia e do Espaço Cidadania como um todo. Acreditamos no poder da negociação e do diálogo para construirmos um país cada vez melhor para todos.

Marcelo Barbosa
Gerente-geral do Espaço Cidadania

Procon Assembleia

Em virtude da redução no número diário de infecções e mortes pela covid-19, o Procon Assembleia retomou o atendimento presencial em maio de 2021 com várias adaptações em suas instalações e seus procedimentos, seguindo as orientações das autoridades sanitárias. Com base nessas diretrizes, a Mesa da Assembleia Legislativa de Minas Gerais determinou que fossem mantidas, dentro das dependências do Espaço Cidadania, exigências como uso de máscara, distanciamento e aplicação de álcool em gel nas mãos, entre outras. Nesse sentido, o número diário de pessoas atendidas também precisou ser limitado a fim de evitar aglomerações e a possível contaminação pelo coronavírus.

Em contrapartida, o Procon reforçou o atendimento *on-line*, oferecendo orientação jurídica por *e-mail* aos consumidores e esclarecendo dúvidas enviadas pelos consumidores. A formalização de reclamações é feita somente mediante atendimento presencial, após agendamento pela internet.

Em 2021, mais de 16 mil pessoas receberam atendimento, incluindo o presencial e o realizado a partir de chamadas telefônicas e *e-mail*. O número de reclamações formalizadas foi de 1.699. Já as orientações fornecidas por correio eletrônico passaram de 1.200.

Ressalta-se que o percentual de 62,27% de reclamações solucionadas em 2021 está abaixo da média histórica do Procon Assembleia, que é acima de 80%. Dois são os principais motivos: a pandemia dificultou o envio de respostas e o comparecimento dos fornecedores às audiências do Procon, o que fez com que alguns dos processos fossem arquivados sem solução; a outra justificativa é que aumentou sobremaneira, durante a pandemia, a ocorrência de fraudes contra o consumidor, e esses casos são resolvidos no âmbito da Polícia Civil, o que implica em baixo índice de acordos no Procon.

O quadro a seguir mostra os principais quantitativos produzidos pelo Procon Assembleia em 2021.

Números gerais do Procon Assembleia em 2021	
Atividades desenvolvidas	**Quantidades**
Atendimento ao consumidor	
Total de atendimentos (guichê, telefone)	15.537
Notificações/reclamações formalizadas	1.699
Orientações por correio eletrônico/SIC	1.245
Audiências realizadas	348
Público atendido nas audiências	696

Índice geral de reclamações solucionadas	62,27%

A tabela a seguir apresenta alguns números relativos aos atendimentos do Procon Assembleia desde sua criação, em 1997.

Atendimentos realizados de 1997 até 2021	
Notificações formalizadas	**308.366**
Procon On-line (reclamações formalizadas)	4.741
Atendimentos presenciais e por telefone	1.352.295
Orientações pelo correio eletrônico/SIC	49.018
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	157.886
Estudantes atendidos pelo projeto Procon na Escola (até 2017)	149.219
Outros tipos de público atendido	10.129
Total	**2.031.654**

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.

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, ou por *e-mail*. Tanto as reclamações quanto as notificações 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 de 2020 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

Em que pese o fato de os serviços de telefonia ocuparem há muitos anos o topo do *ranking* de reclamações no Procon Assembleia, o ano de 2021 registrou um aumento significativo na participação do segmento dos empréstimos, notadamente a modalidade "consignado". Ao longo dos anos, as queixas dos consumidores relacionadas a esse assunto vêm subindo de forma preocupante, já ocupando o segundo lugar na lista. Importante ressaltar que, somadas, as reclamações referentes a assuntos da àrea financeira superam as relacionadas ao setor de telecomunicações.

Trata-se, sem dúvida, de um reflexo da conjuntura econômica atual, marcada pelo desemprego, pela inflação e pelo empobrecimento da maior parte da população brasileira. Mas há que se destacar também uma prática que tem se tornado recorrente entre algumas instituições financeiras: os depósitos de valores nas contas de clientes sem que eles tenham feito qualquer solicitação nesse sentido. Do total de queixas referentes a empréstimos consignados, aproximadamente 30% trazem a informação de que os consumidores não os solicitaram.

Entre as reclamações ligadas ao segmento de telecomunicações, setor que lidera o *ranking* do Procon Assembleia, grande parte foi contra a telefonia celular, com 8,79% do total de registros em 2021. A telefonia fixa respondeu por 3,45%. As maiores queixas se referem a cobranças consideradas indevidas pelos clientes, com quase 70% dos registros.

Em terceiro e quarto lugares, respectivamente, aparecem praticamente empatados os segmentos "eletrodomésticos e eletroeletrônicos" e "combo". No primeiro caso, as principais queixas são de vícios de qualidade e de não entrega dos produtos. Para o "combo", o problema maior é a cobrança indevida, assim como acontece com a telefonia.

A tabela a seguir descreve a posição de cada segmento e o total de reclamações registradas no Procon Assembleia em 2021. As 967 reclamações dessa tabela correspondem a 56,9% do total de queixas formalizadas no ano.

Segmentos que mais receberam reclamações em 2021		
Classificação	**Assunto**	**Notificações**
1º	Telefonia celular e fixa	205
2º	Empréstimo consignado e pessoal	172
3º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	106
4º	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	104
5º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/ pousadas	97
6º	Cartão de crédito (incluindo acordos)	96
7º	Estabelecimentos de ensino, CFC, cursos, pré-vestibular	61
8º	Aparelhos telefônicos	51
9º	Companhias aéreas/passagens aéreas	45
10º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	30
Total		**967**

Análise dos principais problemas

Na tabela a seguir, estão listados os principais problemas relatados pelos consumidores ao Procon Assembleia em 2021.

Levantamento de problemas relatados por consumidores, no Procon Assembleia, em 2021		
Class.	**Problema**	**Quantidade de reclamações**
1º	Cobrança indevida/abusiva; dúvida sobre cobrança/ valor/reajuste/orçamento/taxas; consumidor negativado indevidamente nos serviços de proteção ao crédito; constrangimento/ameaça.	682

Levantamento de problemas relatados por consumidores, no Procon Assembleia, em 2021		
Class.	**Problema**	**Quantidade de reclamações**
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 diferente 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.	449
3º	Problemas com o contrato (não cumprimento, alteração, transferência, irregularidade, rescisão, rescisão unilateral, cláusula abusiva/em desacordo com a legislação, liquidação antecipada – total ou parcial –, etc.).	258
4º	Cancelamento/parcelamento de dívida; cálculo de liquidação total ou parcial do débito; parcelamento/ negociação de cobrança; cálculo de antecipação de prestação, financiamento ou empréstimo; cálculo de prestação em atraso/taxa de juro/atualização monetária/encargos; cálculo de antecipação de prestação.	61
5º	Indício de fraude (clonagem, uso indevido de documentos por terceiros).	53
6º	Desistência do serviço/produto (art. 49 – descumprimento).	43
7º	Reclamações sobre tarifas bancárias (preços, cobrança indevida, não informada); falha bancária (transações eletrônicas, cheques, ordens de pagamento etc.).	26

Levantamento de problemas relatados por consumidores, no Procon Assembleia, em 2021		
Class.	**Problema**	**Quantidade de reclamações**
8º	Venda/oferta/publicidade enganosa/abusiva; venda casada; descumprimento da oferta, apresentação ou publicidade.	18
9º	Retenção de documentos; recusa de entrega de cópia do contrato; documentos: não fornecimento (escolares, recibo, nota fiscal, etc.); não entrega de quitação.	9
10º	Portabilidade	8
	Total	**1.610**
Total de reclamações no ano: 1.699. Os problemas relatados nesta tabela reproduziram-se em 94,76% de todas as reclamações registradas em 2021.		

O Procon Assembleia registrou 1.699 queixas de consumidores em 2021. Dessas, 682, ou 40,14% do total, referiram-se a cobranças consideradas indevidas ou abusivas pelos reclamantes. As empresas de telecomunicações foram os alvos de aproximadamente 20% dessas reclamações, seguidas pelo setor financeiro, com cerca de16%.

Em segundo lugar no *ranking*, com 449 registros, vêm as queixas que tratam diretamente de produtos e serviços. Nesse grupo estão incluídos problemas como vícios de qualidade, defeitos, não fornecimento, não entrega, má prestação e outros. Esse conjunto representa 26,8% das reclamações de 2021, índice ligeiramente inferior ao registrado no ano anterior, que foi de 27,5%. O crescimento do comércio virtual durante a pandemia de covid-19 trouxe com ele o aumento das reclamações de não entrega dos produtos adquiridos. Em 2021, foram 106 registros nesse sentido.

Os problemas dos consumidores envolvendo contratos ficaram em terceiro lugar na lista de assuntos mais reclamados no Procon Assembleia em 2021. As empresas de telecomunicações e as de viagens e turismo são os principais alvos dos reclamantes. Nesse *ranking* chama a atenção o aumento das queixas referentes a indícios de fraudes, como clonagem de cartões e uso indevido de documentos. De fato, ao longo do ano a imprensa noticiou inúmeros casos de crimes cibernéticos contra os consumidores. O Procon Assembleia, por meio de seu gerente-geral, Marcelo Barbosa, concedeu várias entrevistas tratando desse assunto, alertando os cidadãos para evitar tais golpes e orientando as vítimas sobre os procedimentos a serem adotados para ao menos minimizar os prejuízos.

Área financeira

A elevação da taxa básica de juros (Selic) e a economia estagnada são fatores que provocam a alta dos juros ao consumidor. As instituições financeiras alegam maior risco de calote para elevarem suas taxas. Em 2021 os juros cobrados nos empréstimos, no crediário do comércio, no cheque especial e no cartão de crédito, que já eram exagerados, subiram ainda mais. De acordo com o Banco Central (BC), a taxa média anual do cheque especial para pessoa física entre os cinco bancos mais tradicionais do País passou de 138,78% em dezembro de 2020 para 143,25% no mesmo período de 2021. Já os juros em empréstimos consignados para pessoa física (setor privado) subiram de 26,37% para 29,4% ao ano. A taxa Selic fechou 2021 em 9,25% ao ano.

A grave situação econômica por que passa grande parte das famílias é retratada no quadro a seguir. Pela primeira vez em muitos anos, o número de reclamações referentes a empréstimos consignados superou o de queixas relativas a cartões de crédito. É importante notar que o cartão de crédito é um instrumento utilizado para o consumo de itens muitas vezes não essenciais, enquanto que os empréstimos normalmente são contraídos para se garantir a própria subsistência de uma família.

As 136 reclamações recebidas pelo Procon Assembleia referentes a empréstimo consignado só são inferiores às 148 que tratam de telefonia celular. Em sua grande maioria (cerca de 70%), os consumidores que compareceram ao órgão estavam buscando ajuda para honrar os compromissos, negociando o total do débito, tentando um maior espaçamento do número de parcelas ou pleiteando a redução dos juros.

Merece destaque também o percentual (30%) de cidadãos que reclamaram de cobranças por empréstimos não solicitados. Segundo esses consumidores, algumas instituições depositaram valores indevidamente em suas contas e passaram a descontar parcelas mensais com juros. Detalhe: em muitos casos tais consumidores sequer mantêm vínculo com essas instituições.

O cartão de crédito, segundo colocado no *ranking* dos assuntos financeiros mais reclamados no Procon Assembleia, recebeu 96 queixas em 2021. Cobranças indevidas e fraudes foram os problemas mais relatados pelos consumidores. De fato, foi muito noticiado pela imprensa o chamado "golpe do motoboy", em que bandidos telefonam para a casa da vítima se passando por funcionários do banco e a convencem a entregar o cartão de crédito a um motoboy, sob a justificativa de que seu cartão de crédito foi clonado. Nesses telefonemas os golpistas muitas vezes conseguem que a vítima lhes informe a senha do cartão, tornando o golpe bem-sucedido.

Outro motivo de reclamações contra cartões de crédito é a própria taxa de juros do chamado "rotativo", que é cobrada quando o consumidor não paga a fatura integral até a data limite. Em 2021, o juro médio do rotativo para pessoa física (setor privado) foi de 252,68% ao ano, alta de 13,7 pontos percentuais com relação a dezembro de 2020 nos cinco grandes bancos pesquisados, segundo o Banco Central.

A tabela a seguir mostra os principais assuntos financeiros relacionados a reclamações de consumidores em 2021.

Área financeira		
Classificação	**Assunto**	**Quantidade**
1º	Empréstimo consignado	136
2º	Cartão de crédito (incluindo acordos)	96
3º	Cobrança indevida/tarifa/boleto/débito não reconhecido	54
4º	Empréstimo pessoal	36
5º	Consórcio	13
Total		**335**

Produtos

Com 106 reclamações, o setor de eletrodomésticos e eletroeletrônicos lidera a lista dos produtos que mais provocaram transtornos ao consumidor em 2021. O vício de qualidade aparece com 30,1% dos registros de queixas, seguido pela não entrega ou demora na entrega, com 17,5%.

O vício de qualidade também foi a maior reclamação dos consumidores contra aparelhos telefônicos. Nada menos que 32% das queixas se referem a esse problema. A seguir, o número de notificações dos produtos que mais receberam reclamações em 2021.

Produtos		
Classificação	**Assunto**	**Notificações**
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	106
2º	Aparelhos telefônicos	51
3º	Vestuários/roupas/calçados/bolsas/ acessórios	28
4º	Veículos/carros/motos/automotores	24
5º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	17
Total		**226**

Serviços

O prolongamento da pandemia de covid-19 atrapalhou os planos de viagem de muita gente. Passagens compradas com antecedência, pacotes contratados e hotéis reservados tiveram que ser novamente renegociados entre consumidores e fornecedores, provocando muita divergência na interpretação da regulamentação emergencial publicada pelo governo federal. Nesse sentido, as queixas contra estabelecimentos que atuam na área de turismo foram as mais frequentes quando se trata do setor de serviços.

Outro segmento que se mostrou problemático foi o educacional, que ficou em segundo lugar nesse *ranking* específico. Foram frequentes os casos em que os estudantes desejaram trancar suas matrículas em escolas ou desistir dos cursos, mas se depararam com cobranças que consideraram indevidas. Houve ainda muitos litígios provocados pela insatisfação dos consumidores com a qualidade, a forma e o conteúdo de cursos avulsos oferecidos *on-line*.

Os serviços mais reclamados em 2021 estão listados na tabela a seguir:

Serviços		
Classificação	**Assunto**	**Notificações**
1º	Agências de turismo/pacotes/hotéis/ pousadas	97
2º	Estabelecimentos de ensino	61
3º	Companhias aéreas/passagens aéreas	45
4º	Planos de saúde/clínicas/consultórios	30
5º	Assistência técnica	17
Total		**250**

Serviços públicos

Os problemas dos consumidores com as operadoras de telefonia, internet e TV por assinatura são os relatados com maior frequência nos órgãos de defesa do consumidor espalhados pelo Brasil. No caso do Procon Assembleia, as queixas registradas contra esse setor correspondem a 19% de todas as reclamações em 2021.

Chama a atenção o principal motivo alegado pelos clientes que comparecem ao órgão para formalizar sua reclamação: a cobrança indevida, isto é, valores lançados na conta com os quais o consumidor não concorda. Para se ter uma ideia, das 148 reclamações contra operadoras de telefonia móvel em 2021, 68,9% se referiram ao problema da

cobrança indevida. Para o chamado "combo" (telefonia, internet e TV por assinatura), esse percentual foi de 65,1%.

O Procon Assembleia, juntamente com outras entidades de defesa do consumidor, insiste há anos na necessidade de um reforço fiscalizatório por parte do poder público, em especial da agência reguladora (Anatel), sobre o segmento de telecomunicações no Brasil. Qualquer cobrança além daquela que deve incidir sobre os serviços efetivamente prestados proporciona receita irregular ao fornecedor, e isso deve ser coibido com rigor.

Em que pese o fato de o número de linhas de celular ativas no País ser maior que a própria população brasileira, não se justifica o volume de cobranças indevidas relatadas pelos consumidores. Se os sistemas informatizados das empresas são eficientes para detectar contas em atraso e para aplicar multas, precisam ter a mesma eficiência para lançar as cobranças corretas nas faturas.

A tabela a seguir lista os tipos de serviços públicos que foram objeto de maior número de reclamações no Procon Assembleia em 2021.

Serviços públicos		
Classificação	**Assunto**	**Notificações**
1º	Telefonia celular	148
2º	Combo (telefonia, TV por assinatura, internet)	104
3º	Telefonia fixa	57
4º	Água e esgoto	26
5º	Energia elétrica	23
Total		**358**

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 às 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, se estruturaram e criaram suas próprias unidades do Procon vinculadas aos legislativos municipais.

Procon On-line – 2021	
Município	**Número de atendimentos**
Esmeraldas	40
Matozinhos	20

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 ensinadas em um curso com cinco dias de duração, que envolvem temas como legislação, dinâmica do processo administrativo, estrutura física necessária, pessoal, prática de atendimento e audiências. Em 2021 o Procon Assembleia prestou assessoramento às câmaras municipais de Parnamirim (RN), Esmeraldas, Araújos, Matozinhos, Monsenhor Paulo, São Gotardo, Itatiaiuçu, Carvalhópolis e Baependi.

Conclusão

Como ocorre há mais de uma década, os serviços de telecomunicações são os líderes de reclamações no Procon Assembleia. A análise dos relatos dos consumidores mostra que a cobrança considerada indevida é a maior causa da presença dos clientes no órgão – mais de 60% das queixas contra o setor de telecomunicações se referem a esse problema. É uma situação preocupante porque o percentual de supostos erros nas faturas tende a ser maior, uma vez que muitos consumidores não percebem eventuais cobranças indevidas em suas contas.

Chama a atenção também uma situação que está se tornando cada vez mais dramática na sociedade brasileira: o endividamento crescente das famílias. Os dados coletados pelo Procon Assembleia revelam apenas um recorte dessa realidade, mas contribuem para acender o sinal de alerta para todos aqueles que se dedicam a melhorar a qualidade de vida dos cidadãos.

Uma pesquisa da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) mostra que o nível de endividamento das famílias em 2021 chegou a 76,3% em dezembro, um recorde histórico. Para se ter uma ideia da gravidade da situação, a taxa de endividamento familiar em dezembro de 2020 foi de 66,3%.

Os dados do Procon Assembleia apontam para a mesma realidade. Aqui nosso parâmetro são as reclamações referentes a empréstimos (pessoais e consignados) e cartões de crédito. Esses dois setores responderam por 16,7% de todas as reclamações de 2021.

A título de comparação, em 2019 esse índice foi de 13,7% (em 2020, o Procon permaneceu fechado para atendimento ao público durante quase todo o ano, portanto não serve para uma comparação confiável). Em geral, as pessoas compareceram ao Procon em busca de ajuda para reduzir os valores das dívidas ou mesmo o montante a ser pago.

Houve também um percentual considerável de pessoas que questionaram depósitos não solicitados em suas contas, a título de empréstimo. No que diz respeito a essa prática, o Procon Assembleia a condena veementemente, visto que, além de ser flagrantemente ilegal, muitos consumidores só percebem o ocorrido quando conferem em seus extratos bancários cobranças de prestações indevidas.

É sabido que não cabe aos órgãos de defesa do consumidor a negociação de dívidas contraídas pelos cidadãos com instituições de crédito. O Procon tem reiteradas vezes cobrado das financeiras a aplicação de critérios mais realistas na análise de perfil com vistas à concessão de empréstimos. Ao poder público também cabe um alerta sobre a necessidade de uma legislação federal cada vez mais objetiva para evitar o superendividamento.

A Lei 14.181/21, publicada em julho do ano passado, dá um importante passo nesse sentido, mas ainda carece de melhorias, como a redução de 40% para 30% da renda como percentual máximo da soma das parcelas para a amortização de dívidas contraídas por meio de empréstimos consignados. Por sua vez, a Federação Nacional dos Bancos (Febraban) criou uma autorregulação do consignado para coibir práticas abusivas, com punições que vão da advertência à suspensão permanente. São iniciativas positivas, e o Procon espera efetividade em prol principalmente dos aposentados e pensionistas, as maiores vítimas do chamado "assédio comercial".

Além de ter sido reaberto para atendimento presencial em maio de 2021, o Procon Assembleia manteve durante todo o ano o serviço de orientações por telefone e *e-mail*, iniciativa que ajudou a reduzir a necessidade de agendamento para registro de reclamações. Nos casos em que as consultas eram feitas por cidadãos em cujos municípios existem procons, tais consumidores foram orientados a procurar os órgãos em suas próprias cidades.

O ano de 2022 começou ainda sem perspectiva para o fim da pandemia de covid-19. Entretanto o Procon Assembleia está adaptado à realidade e continua firme para atender o maior número possível de cidadãos que enfrentam problemas consumeristas, sempre respeitando os protocolos de segurança contra o coronavírus determinados pelas autoridades sanitárias. Com o avanço da vacinação e as devidas medidas preventivas, o Procon confia que em breve a vida voltará ao normal e que poderá contribuir ainda mais para promover a cidadania e a dignidade das mineiras e dos mineiros.

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 de 2020, antes do fechamento do Espaço Cidadania para atendimento presencial em virtude da pandemia de covid-19, 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 2021:

Serviços prestados pelo Sine em 2021	
Serviço	**Quantidade**
Número de atendimentos	3.237
Documentação para obtenção do seguro-desemprego	3.043
Encaminhamentos para o mercado de trabalho	141

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 2021 foram emitidas 1.703 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 2021, a delegacia realizou 2.751 atendimentos, registrando 918 ocorrências.

Agradecimentos

Os últimos dois anos têm sido desafiadores, exigindo de cada um de nós uma dose extra de criatividade, paciência, resiliência e alteridade, que é aquela capacidade de se colocar no lugar do outro, com o intuito de harmonizar as relações de consumo e valorizar a cidadania. Nesse sentido, o Espaço Cidadania reconhece e agradece a parceria de cada pessoa e entidade que colabora para oferecer maior qualidade de vida ao povo mineiro.

Inicialmente, merece um agradecimento especial a Mesa da Assembleia Legislativa, bem como a Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, os deputados, a Diretoria-Geral, a Secretaria-Geral da Mesa e a Diretoria-Geral Adjunta, à qual o Espaço Cidadania está vinculado, pelo apoio irrestrito oferecido ao longo do ano. O mesmo reconhecimento é devido à Diretoria de Planejamento e Coordenação, à Diretoria de Comunicação Institucional, por meio das Gerências de Jornalismo, Mídias Digitais, Publicidade e Comunicação Visual, Comunicação Interna, TV Assembleia e Rádio Assembleia, aos setores de Transporte, à Gráfica e às áreas administrativas.

O Espaço Cidadania agradece de forma calorosa os gerentes operacionais, os assessores jurídicos, os servidores da área administrativa e os estagiários do Procon Assembleia, pessoas abnegadas, que se dedicam integralmente à causa do consumidor, procurando oferecer os melhores resultados possíveis aos seus problemas consumeristas. Esse agradecimento se estende aos servidores dos demais órgãos que integram o Espaço Cidadania – Sine, Posto de Identificação da Polícia Civil, Delegacia de Defesa do Consumidor e, a partir do final do ano passado, a Defensoria Pública de Minas Gerais.

Nossa gratidão também 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.

Muito obrigado.

Belo Horizonte, 2 de fevereiro de 2021.

Marcelo Barbosa
Gerente-geral do Espaço Cidadania

Espaço Cidadania

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE MINAS GERAIS