



Foto: Júlia Pereira / ALMG

ESPAÇO CIDADANIA

Relatório de atividades 2023

Principais números do Procon Assembleia em 2023

Números gerais do Procon Assembleia em 2023	
Atividades desenvolvidas	Quantidade
Total de atendimentos (guichê, telefone)	15.537
Notificações/reclamações formalizadas	1.745
Orientações por correio eletrônico	225
Audiências realizadas	474
Público atendido nas audiências	948
Assessoramento para criação de Procons	3
Percentual de reclamações solucionadas	63,38%

Procon Assembleia

Alguns números relativos aos atendimentos do Procon Assembleia desde 1997, ano de criação do órgão.

Atendimentos realizados de 1997 até 2023	
Notificações/reclamações formalizadas	311.982
Procon On-Line (reclamações formalizadas)	4.751
Atendimentos presenciais e por telefone	1.383.139
Orientações pelo correio eletrônico/SIC	51.163
Público atendido nas audiências (consumidor e fornecedor)	159.800
Outros tipos de público atendidos	159.348
Total	2.070.173

Ranking de reclamações

Segmentos que mais receberam reclamações em 2023.

Posição	Assunto	Quantidade
1°	Empréstimo consignado	145
2°	Cartão de crédito	131
3°	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	105
4°	Combo (telefonia, TV por assinatura e internet)	95
4°	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	95
6°	Telefonia celular	82
7°	Veículos (carros, motos, veículos automotores)	67
8°	Empréstimo pessoal	53
9°	Vestuário (roupas, calçados, bolsas, acessórios)	48
10°	Telefonia fixa	46
Total		867

Principais problemas relatados pelos consumidores no Procon Assembleia em 2023

Posição	Problema	Quantidade
1º	Problemas relativos a cobrança: indevida; abusiva; dúvida; consumidor negativado indevidamente; constrangimento; ameaça etc.	571
2º	Problemas relativos a produtos e serviços: vício de qualidade; defeito; não entregue; serviço não fornecido; má prestação de serviço etc.	524
3º	Problemas com o contrato: não cumprimento; alteração; rescisão unilateral; cláusula abusiva; liquidação antecipada etc.	375
4º	Indícios de fraude: clonagem; uso indevido de documentos por terceiros etc.	92
5º	Problemas na negociação de dívidas: cancelamento; parcelamento; cálculo etc.	78
6º	Publicidade enganosa/abusiva; descumprimento da oferta	22
7º	Falhas bancárias; tarifas bancárias	13
8º	Portabilidade	9
Total		1.684

Área financeira

Principais assuntos financeiros reclamados pelos consumidores em 2023.

Área financeira		
Classificação	Assunto	Quantidade
1º	Empréstimo consignado	145
2º	Cartão de crédito	131
3º	Cobrança indevida/tarifa/boleto/débito não reconhecido	62
4º	Empréstimo pessoal	53
5º	Seguros	13
Total		404

Produtos

Produtos mais reclamados no Procon Assembleia em 2023.

Produtos		
Classificação	Assunto	Quantidade
1º	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	95
2º	Veículos (carros, motos, veículos automotores)	67
3º	Vestuário (roupas, calçados, bolsas, acessórios)	48
4º	Aparelhos telefônicos	38
5º	Móveis, armários e cozinhas planejadas	35
Total		283

Serviços

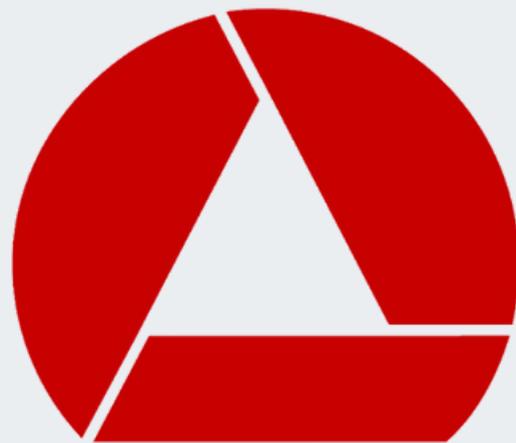
Serviços mais reclamados no Procon Assembleia em 2023.

Serviços		
Classificação	Assunto	Quantidade
1°	Agências de turismo/pacotes/hotéis/pousadas	105
2°	Estabelecimentos de ensino	41
3°	Planos de saúde/clínicas/consultórios	37
4°	Companhias aéreas/passagens aéreas	36
5°	Profissionais autônomos e liberais	26
Total		245

Serviços públicos

Serviços públicos mais reclamados no Procon Assembleia em 2023.

Serviços públicos		
Classificação	Assunto	Quantidade
1°	Combo (Telefonia, TV por assinatura, internet)	95
2°	Telefonia celular	82
3°	Telefonia fixa	46
4°	Energia elétrica	33
5°	Água e esgoto	27
Total		283



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
DE MINAS GERAIS

Poder e voz do cidadão