

RELATÓRIO XXVI ENCONTRO DOS PROCONS MUNICIPAIS DE MATO GROSSO DO SUL

Data: 26 de novembro de 2025

Local: Auditório – 2º Andar – SEODC/PROCON/MS

Realização: PROCON/MS – Secretaria Executiva de Orientação e Defesa do Consumidor

Tema Central: Desafios Contemporâneos na Defesa do Consumidor: Serviços Financeiros e Telefonia

1. Contextualização do evento

O encontro reuniu representantes do Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, PROCON Estadual, PROCONS municipais e entidades parceiras, com foco na integração do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e no fortalecimento da política pública de proteção ao consumidor.

O evento foi apresentado como espaço histórico de construção coletiva, no qual surgem ideias, projetos e soluções práticas a partir da troca de experiências entre os municípios. Ressaltou-se o papel do encontro como ambiente de aprendizado, cooperação e alinhamento de estratégias.

2. Falas institucionais e objetivos centrais

As autoridades estaduais enfatizaram:

- Integração e parceria entre PROCON Estadual, PROCONS municipais, Conselho Estadual e entidades civis;
- Importância da presença dos municípios, muitas vezes com grande esforço financeiro e pessoal, demonstrando engajamento com a causa do consumidor;
- Relevância das reuniões presenciais e mensais como instrumentos de formação contínua, compartilhamento de dificuldades e construção de soluções conjuntas;
- Reconhecimento do papel do Conselho Estadual, que deve ir além da mera aprovação de balancetes, induzindo mudanças e orientando a política estadual de defesa do consumidor;

Ressaltou-se a baixa participação dos municípios nas reuniões do colegiado, indicando necessidade de maior comprometimento das gestões locais.

Houve agradecimentos específicos à presença de gestores experientes e à liderança que, ao longo de anos, têm defendido a realização desses encontros como eixo estruturante da política de defesa do consumidor.

3. Homenagens e reconhecimento

Foram feitos registros de agradecimento: À presidente do PROCONS Brasil, Doutora Renata Ruback, pela presença, trajetória no sistema e apoio aos estados e municípios;

Aos novos gestores municipais e às entidades que apresentaram projetos ao fundo de direitos, demonstrando iniciativa e comprometimento.

4. Exposição da presidente do PROCONS Brasil

Palestra: “Telefonia: Transparência, Qualidade e Responsabilidade nas Relações de Consumo” com a palestrante **Renata Ruback** – Presidente da Associação Brasileira de Procons (ProconsBrasil) - Coordenadora do Procon Carioca – Vice-presidente do Instituto Brasileiro de Consumidores e Titulares de Dados – IBCTD RJ.

A Doutora Renata apresentou um panorama da atuação nacional e dos desafios da defesa do consumidor, com foco em telecomunicações, destacando:

4.1. PROCONS Brasil

Associação nacional que congrega PROCONS estaduais, municipais e legislativos;

Atuação independente, com foco na defesa do consumidor e na articulação com órgãos reguladores, Legislativo e empresas;

Objetivos:

- Fortalecer e integrar a atuação dos PROCONS;
- Contribuir na formulação de políticas públicas;
- Combater retrocessos legislativos;

Promover capacitação e treinamento, muitas vezes em parceria com agências reguladoras e outros órgãos.

4.2. PROCON Carioca

Estrutura enxuta, mas com atuação de alto impacto, servindo de exemplo de uso inteligente de recursos;

Início com sistema adaptado da própria prefeitura, demonstrando criatividade na gestão pública;

Três pilares de atuação:

- Educação para o consumo – informação preventiva a consumidores e fornecedores;
- Atendimento ao consumidor – mediação e resolução de conflitos;
- Fiscalização – coibição de práticas abusivas e aplicação de sanções quando necessário.

5. Setor de telecomunicações: diagnóstico e problemas recorrentes

Foi apresentado um diagnóstico do setor de telecomunicações como serviço essencial na sociedade contemporânea, com grande concentração em poucas empresas e forte impacto na vida cotidiana.

Entre os principais problemas apontados:

- Cobranças indevidas e falta de transparência nas faturas;
- Serviços agregados e produtos de terceiros vendidos dentro da conta de telefonia (clube de benefícios, “plano de saúde” e até serviços de meditação), muitas vezes com publicidade enganosa e sem consentimento claro do consumidor;
- Dificuldade de cancelamento de serviços e alteração de planos;
- Queda de sinal, interrupções recorrentes e má qualidade do serviço;
- Uso de justificativas como furto de cabos, queimadas e problemas de infraestrutura para afastar a responsabilidade das operadoras, sem solução efetiva ao consumidor;
- Desigualdade de acesso à internet de qualidade em regiões periféricas e cidades do interior.

Foi criticada a fragilidade da regulação e da fiscalização, em especial quando decisões regulatórias não consideram devidamente a visão dos órgãos de defesa do consumidor.

6. Papel dos conselhos, articulação institucional e legislação

O encontro reforçou:

- A importância dos conselhos de usuários e fóruns de telecomunicações para levar a voz do consumidor às empresas e agências reguladoras;
- A necessidade de maior participação dos PROCONs em audiências públicas e processos regulatórios, ainda que os prazos e formatos atuais dificultem o envolvimento;

- A atuação conjunta de PROCONs, Defensorias Públicas, Ministério Público, OAB e entidades civis como forma de evitar retrabalho e dar respostas mais ágeis ao cidadão;
- O monitoramento constante de projetos de lei que possam enfraquecer a atuação dos órgãos de defesa do consumidor, como propostas de redução de multas e criação de barreiras para aplicação de sanções administrativas.
- Um exemplo citado foi a mobilização nacional contra projeto de lei que limitava fortemente a atuação dos PROCONs, retirada de pauta graças à ação coordenada dos órgãos e à repercussão na imprensa.

7. Desafios e perspectivas

Entre os desafios estruturais identificados:

- Falta de estrutura e de equipes em muitos PROCONs municipais, o que sobrecarrega os poucos servidores;
- Baixa participação de municípios em reuniões e espaços de deliberação;
- Dificuldade de financiamento e precariedade das associações civis de defesa do consumidor;
- Distanciamento da população em relação ao controle das políticas públicas, lembrando o PROCON apenas quando o direito é violado.

Como perspectivas e caminhos:

- Melhorar a infraestrutura de telecomunicações, garantindo acesso universal e de qualidade;
- Fortalecer a regulação, com mais transparência, punições efetivas e escuta ativa das demandas dos consumidores;
- Ampliar a educação digital e financeira, para que consumidores conheçam seus direitos e não sejam capturados por negociações inadequadas ou endividamento abusivo;
- Descentralizar recursos dos fundos de defesa do consumidor, destinando-os diretamente aos PROCONs municipais e organizações sociais que “têm a mão na massa”;

Manter e qualificar as reuniões mensais entre PROCON Estadual e PROCONs municipais, definindo pautas a partir das demandas reais dos municípios.

8. Conclusão

O encontro consolidou-se como espaço estratégico de:

- Integração entre os diversos atores do Sistema de Defesa do Consumidor;
- Diagnóstico dos problemas concretos, sobretudo no setor de telecomunicações;
- Articulação nacional por meio do PROCONS Brasil;

Indução de uma cultura de gestão pública impessoal, planejada e orientada ao consumidor, com foco em eficiência, eficácia e efetividade.

Ao final, reforçou-se o convite para que os municípios participem ativamente dos espaços de decisão, dos conselhos, do PROCONS Brasil e das reuniões mensais, entendendo que a transformação da política de defesa do consumidor depende da atuação conjunta, contínua e comprometida de todos os envolvidos.

Período vespertino

Palestra: “Serviços Financeiros: Empréstimos Consignados e a Responsabilidade das Instituições” com o palestrante **Dr. Homero Medeiros** – Sub-Defensor Público Geral da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso do Sul.

Abertura e contexto

O palestrante inicia agradecendo às instituições presentes e reconhecendo o trabalho dos PROCONs municipais, destacando que são eles quem realmente sentem a dor do consumidor na ponta. Ressalta que, apesar da atuação dos órgãos estaduais e federais, é na realidade local que os problemas emergem com força, especialmente em regiões onde não há presença estruturada do Estado.

2. O cenário do crédito consignado no Brasil

O crédito consignado, embora seja a linha mais barata do mercado, tornou-se fonte de endividamento em massa. Há milhões de brasileiros, aposentados, pensionistas, servidores e até beneficiários de programas sociais, aprisionados em ciclos de dívidas, impulsionados por assédio, má informação e renovações sucessivas.

O sistema financeiro, segundo o palestrante, opera com desequilíbrios graves, e o principal vetor é o correspondente bancário, apontado como “o câncer do sistema”, responsável por assédio, fraudes e manipulações na formalização de

contratos.

3. Falhas graves na contratação e na oferta

O discurso evidencia que as irregularidades não estão apenas no contrato assinado, mas na fase de oferta, que se tornou invisível após o fim das contratações por telefone. Hoje, o mercado atua via links, assinaturas digitais frágeis e ausência total de transparência na abordagem inicial.

Problemas recorrentes:

- Assédio telefônico diário e agressivo;
- Envio de links por WhatsApp sem explicação clara do produto;
- Indução ao erro, mascaramento de modalidades (ex.: saque via cartão);
- Falta de gravação e prova da oferta, o que favorece fraudes.

4. Fraudes estruturadas e biometria facial

Há um aumento explosivo de fraudes com biometria facial, assinaturas capturadas de forma indevida e contratos assinados a partir de dispositivos que não pertencem ao consumidor.

Mesmo com normas robustas do INSS (Instrução Normativa 128 e Nota Técnica 1/2022), bancos e correspondentes não seguem os requisitos mínimos de segurança, como:

- prova de vivacidade (liveness);
- validação cruzada de imagens com bases oficiais;
- geolocalização real do ato;
- hash e trilha de auditoria.
- Sem esses elementos, a assinatura digital não é válida nem segura.

5. Capitalização de juros e informações ocultas

O palestrante alerta que muitos contratos escondem capitalização diária, prática abusiva que multiplica o valor da dívida e torna o crédito impagável. A falta de clareza sobre taxas, prazos e tarifas impede o consumidor de compreender os custos reais.

Pontos críticos:

- ausência de taxa mensal e anual no mesmo contrato;
- tarifas fora do rol permitido da Resolução CMN 3.919/2010;
- cobrança ilegal de segunda via de contrato;
- avaliações de veículo fictícias (tabela Fipe disfarçada de laudo).

6. Ausência de documentos essenciais

- Bancos raramente entregam:
- minuta do contrato;
- demonstrativo de impacto financeiro;
- termo de ciência e esclarecimento;
- trilha técnica da assinatura eletrônica.
- Essa omissão sistemática viola o CDC, o dever de informação e os princípios da “escolha consciente” previstos na autorregulação bancária (SAR 27).

7. Portabilidade e “falsa portabilidade”

- A portabilidade, que deveria reduzir custos, virou terreno fértil para golpes:
- portabilidades feitas sem autorização do consumidor;
- renegociações travestidas de portabilidade;
- transferência indevida de benefícios previdenciários;
- tarifas escondidas em TEDs e movimentações artificiais.
- Para piorar, uma nova legislação abre brecha para que bancos recusem portabilidade sem critérios objetivos.

8. Superendividamento: impasse estrutural

O sistema atual é incapaz de resolver superendividamento em massa. A conta não fecha: consumidores com múltiplas dívidas, benefícios comprometidos e ausência de propostas reais de renegociação.

Problemas expostos:

- juízes aplicam “mínimo existencial” irreal (ex.: R\$ 600);
- credores comparecem às audiências sem propostas;
- bancos oferecem grandes descontos para inadimplentes no mercado, mas não dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

9. Falta de integração institucional

- O palestrante insiste que o grande gargalo não é jurídico, é organizacional:
- PROCONs, Defensoria e MP não atuam juntos;
- cada órgão age isolado, o que favorece o mercado;
- bancos são altamente articulados, enquanto os órgãos de defesa — não.
- Sem ações coletivas coordenadas, o impacto é mínimo.

10. Conclusão geral

O discurso reforça que o problema do crédito consignado no Brasil é estrutural, alimentado por:

- falta de fiscalização,
- falhas regulatórias,
- ausência de tecnologia,
- desorganização institucional,
- e práticas abusivas consolidadas.

Para enfrentar o cenário, o palestrante propõe:

- fiscalização dura e técnica;
- exigência de documentos completos, trilhas de auditoria e elementos biométricos;
- ações coletivas articuladas;
- uso ativo da autorregulação bancária como ferramenta de combate;



SEAD
Secretaria de Estado
de Assistência Social e
dos Direitos Humanos



reposicionamento estratégico dos órgãos de defesa do consumidor. Sem união, sem técnica e sem coragem regulatória, o sistema continuará produzindo vítimas, e o ciclo do crédito abusivo jamais será interrompido.

PROCON/MS

Rua Padre João Crippa, nº 3115, Monte Castelo, Campo Grande/MS, CEP nº 79010-180
Telefone: (67) 3316-9800