

FÓRUM TÉCNICO DIREITO DO CONSUMIDOR

POR MELHORES LEIS E RELAÇÕES DE CONSUMO

Documento de Propostas — Propostas nº 56 a 88



GRUPO 1

Comércio Eletrônico, Propriedade Compartilhada e Fraudes

A IMPORTÂNCIA DOS ENCONTROS TÉCNICOS

Espaço plural e democrático para construção coletiva de políticas públicas e fortalecimento da proteção do consumidor.



DIAGNÓSTICO QUALIFICADO

Mapeamento preciso de lacunas legislativas e problemas práticos.



FORMULAÇÃO PARTICIPATIVA

Propostas baseadas em experiências reais e consulta pública.



ATUALIZAÇÃO CONTÍNUA

Ajustes constantes frente a novas tecnologias e práticas.



ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

Integração entre órgãos para ações coordenadas.



LEGITIMIDADE DEMOCRÁTICA

Validação social por ampla participação civil e técnica.

COMÉRCIO ELETRÔNICO E PLATAFORMAS

A regulação das plataformas digitais é urgente e inadiável para proteger o consumidor.

PROPOSTA 56

Garantir que plataformas cumpram leis brasileiras e que provedores estrangeiros tenham representação jurídica nacional.

PROPOSTA 57

Apoiar o PL nº 3024/2024: responsabilidade solidária das plataformas pela venda de produtos falsificados.

PROPOSTA 62

Fiscalizar e punir plataformas com termos de uso em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor.

PROPOSTA 66

Garantir que plataformas ofereçam serviços de atendimento ao consumidor (SAC) eficientes e de fácil acesso.

PROPOSTA 77

Efetivar a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores, incluindo expressamente plataformas e marketplaces.

PROTEÇÃO DE CRIANÇAS, ADOLESCENTES E DADOS PESSOAIS

O interesse comercial não pode se sobrepor à saúde e à proteção de vulneráveis no ambiente digital.



CRIANÇAS E ADOLESCENTES

PROPOSTA 63

Legislação de Proteção Online

Criar leis que exijam medidas das plataformas para proteger crianças e adolescentes, priorizando a saúde sobre o lucro.

PROPOSTA 64

Controle Parental e Tempo de Tela

Obrigar plataformas a disponibilizar mecanismos de controle de tempo de fácil visualização e acesso para os responsáveis.



DADOS E SEGURANÇA

PROPOSTA 65

Contra a Discriminação Algorítmica

Proibir o uso de "datificação" para discriminar consumidores ou priorizar clientes de forma injusta.

PROPOSTA 68

Design Seguro (UX)

Exigir informações claras sobre valores e aumentar etapas para confirmação de compras online.

PROPOSTA 69

Biometria e Identificação

Vedar fotografia simples como único meio de identificação; exigir tecnologias de biometria facial seguras.

SEGURANÇA BANCÁRIA E RESPONSABILIDADE

Bancos e fintechs devem adotar padrões mais rigorosos de segurança e responsabilidade.



PROPOSTA 70

CRITÉRIOS RIGOROSOS DE ABERTURA

Exigir análise responsável para crédito e abertura de contas, limitando o comprometimento da renda a 40% (mínimo existencial).



PROPOSTA 72

INFORMAÇÃO SOBRE FRAUDES

Garantir a efetividade da Lei nº 18.308/2009, obrigando bancos a informar sobre golpes frequentes e prevenção.



PROPOSTA 76

AGILIDADE NA RESPOSTA

Fixar prazo menor para resposta aos Procons (atualmente 10 dias) para possibilitar bloqueio e recuperação de valores.



PROPOSTA 71

ALERTAS DE MOVIMENTAÇÃO

Reforço dos procedimentos de verificação e alertas obrigatórios aos clientes em casos de movimentações atípicas.



PROPOSTA 73

RESPONSABILIDADE OBJETIVA

Responsabilizar instituições pela falta de segurança e garantir melhor resposta na elucidação de fraudes.



PROPOSTA 88

BLOQUEIO CAUTELAR

Obrigar o bloqueio cautelar imediato de valores creditados sem solicitação prévia em contas de consumidores.

COOPERAÇÃO DIGITAL E CIBERSEGURANÇA

A cooperação interinstitucional é a chave para combater crimes cibernéticos nas relações de consumo.

ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO

PROPOSTA 58

Promover estudos de viabilidade sobre acordos de cooperação digital e segurança cibernética entre estados e países.

PROPOSTA 59

Apoiar legislação federal que facilite acordos internacionais de cooperação policial e judicial para crimes digitais.

PROPOSTA 60

Fortalecer a cooperação entre órgãos reguladores, forças policiais e instituições internacionais (Moção ao MJ).

OPERAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

PROPOSTA 61

Melhorar a fiscalização da Anatel para prevenção e combate a golpes por ligações telefônicas e internet.

PROPOSTA 74

Obrigar empresas em MG a manter canais diretos e rápidos com órgãos de segurança pública.

PROPOSTA 75

Estimular convênios entre Polícia Civil, Judiciário e empresas para cumprimento célere de requisições de dados.

SISTEMA ESTADUAL DE MONITORAMENTO

Minas Gerais pode ser pioneira na criação de um sistema integrado de combate a fraudes ao consumidor.



INTEGRAÇÃO DE DADOS

PROPOSTA 81



NOTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA

Empresas devem notificar Procon e Polícia Civil sobre fraudes constatadas em seus ambientes.



ALERTAS AOS CONSUMIDORES

Avisos rápidos sobre práticas fraudulentas recorrentes (perfis falsos, golpes em redes).



COMUNICAÇÃO INTERÓRGÃOS

Fluxo obrigatório de dados entre órgãos públicos sobre fraudes identificadas.



PORTAL "ALERTA MINAS"

Página com linguagem fácil e IA para tirar dúvidas sobre golpes frequentes.

PROPOSTA 80

COMITÊ ESTADUAL DE COMBATE

Grupo estratégico com membros da Segurança Pública, MP, TJMG e ALMG para definir ações conjuntas.

PROPOSTA 82

CANAL DE DENÚNCIA ÚNICO

Centralização do atendimento especializado para fraudes digitais, facilitando o acesso do cidadão.

SANÇÕES E PROCEDIMENTOS

Sanções mais severas e procedimentos simplificados são indispensáveis para a efetividade da proteção.

🔧 ENDURECIMENTO DE NORMAS

PROPOSTA 78

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS SEVERAS

Para fornecedores que se omitem dolosamente em fraudes ou ocultam identidade de parceiros.

PROPOSTA 83

DANO COLETIVO RELEVANTE

Reconhecimento expresso de que fraudes reiteradas, mesmo de pequeno valor, configuram dano coletivo.

PROPOSTA 87

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Explicitar condições de uso e reduzir prazos para bens digitais e perecíveis.

⚡ AGILIDADE NA AÇÃO

PROPOSTA 79

REGISTRO SIMPLIFICADO E DIGITAL

Interligação digital entre Procons, Ministério Público e Polícia Civil para registro de crimes.

PROPOSTA 67

COMBATE AO PHISHING

Medidas ágeis para identificação e exclusão de sites e apps falsos (cópias de originais).

PROPOSTA 84

REPRESSÃO CONJUNTA

Atuação unificada da Polícia Civil com órgãos de defesa para crimes que afetam grupos.

EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO

Informação e educação são as primeiras linhas de defesa contra fraudes e abusos.

PROPOSTA 85

CONSCIENTIZAÇÃO IN LOCO

Intensificar a realização de palestras pelos Procons para instruir a população sobre os vários tipos de golpes.

- Escolas e Igrejas
- Centros de Assistência (Cras/Creas)
- Comunidades

PROPOSTA 86

CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Capacitar os integrantes do sistema de defesa do consumidor para lidar com a complexidade das fraudes digitais.

- Proteção de Dados Pessoais
- Tecnologias de Golpes
- Segurança da Informação



A vulnerabilidade do consumidor é, em grande parte, **informacional**. A educação continuada para idosos, jovens e pessoas de baixa renda é um investimento de alto retorno social.

SÍNTESE DAS PROPOSTAS

33 propostas organizadas em 6 eixos estratégicos de proteção ao consumidor digital.

EIXO TEMÁTICO	PROPOSTAS	QTD.
Regulação de Plataformas Digitais	56, 57, 62, 66, 77	5
Proteção de Vulneráveis e Dados	63, 64, 65, 68, 69	5
Segurança Bancária e Financeira	70, 71, 72, 73, 76, 88	6
Cooperação e Cibersegurança	58, 59, 60, 61, 74, 75	6
Sistema de Monitoramento e Sanções	67, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 87	9
Educação e Capacitação	85, 86	2

O conjunto das propostas forma um sistema integrado que combina prevenção, fiscalização, responsabilização e educação para enfrentar os desafios do consumo digital.

POR QUE OS ENCONTROS FAZEM A DIFERENÇA

O Fórum Técnico transforma experiência prática em legislação efetiva através de quatro dimensões.



DIMENSÃO TÉCNICA

Reúnem especialistas com conhecimento aprofundado sobre lacunas do CDC e novas tecnologias, produzindo propostas tecnicamente robustas e aplicáveis.



DIMENSÃO DEMOCRÁTICA

Incorporam contribuições da consulta pública (ex: Proposta 88), garantindo que a voz dos consumidores afetados seja transformada em política pública.



DIMENSÃO INSTITUCIONAL

Promovem o diálogo e consenso entre Procons, Ministério Público, Judiciário e Polícia Civil, facilitando a futura implementação das medidas.



DIMENSÃO PROSPECTIVA

Antecipam tendências e riscos, como crimes cibernéticos e uso de IA, permitindo que a legislação evolua antes que os danos se tornem massivos.

CONCLUSÃO E PRÓXIMOS PASSOS

As propostas apontam o caminho para um ambiente digital mais seguro e justo para todos os consumidores mineiros.



Encaminhamento à Mesa Diretora da ALMG



Articulação com o Congresso Nacional



Diálogo com o Executivo Estadual



Continuidade dos Encontros Técnicos



Ampliação da Participação Social



A proteção do consumidor é um direito fundamental que exige atualização permanente diante das transformações tecnológicas e sociais.

FÓRUM TÉCNICO ALMG