

Fórum Técnico do Direito do Consumidor: por melhores leis e relações de consumo

Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais



GRUPO 1: O SISTEMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM MINAS GERAIS


O Grupo 1 elaborou **38 propostas** voltadas ao fortalecimento do sistema de defesa do consumidor em Minas Gerais, organizadas em quatro eixos temáticos que abrangem desde a estruturação institucional até a transparência e regulação.

Resumo das propostas apresentado pela Oradora:

Shirley Neri de Aguiar Oliveira

Advogada

**Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do estado de Minas Gerais – FECOMÉRCIO
MG**

An illustration of a meeting taking place around a long, light-colored table. Five people are seated around the table, engaged in discussion. The scene is set in a bright, modern office environment with large windows in the background showing a blue sky and distant mountains. The overall color palette is dominated by light blues and whites, with some darker blue accents on the chairs and people's clothing.

Eixo 1 – Estruturação e Governança do Sistema Estadual

Fortalecimento e Articulação dos Sistemas

Fortalecimento e articulação dos sistemas federal, estadual e municipais de defesa do consumidor, incluindo a criação de sistemas integrados de gerenciamento.

Criação de Órgãos Estaduais

Criação de Secretaria, Conselho, Fundação e Agência reguladora estadual de defesa do consumidor.

Troca de Informações e Ações Coordenadas

Troca de informações e ações coordenadas entre Procons, Ministério Público, Delegacias, Agências reguladoras, Vigilância Sanitária e outros órgãos.

Eixo 2 – Educação para o Consumo e Prevenção



Educação desde a Infância

Fortalecimento da educação para o consumo desde a infância e nos ensinamentos fundamental e médio.



Eventos e Canal de Comunicação

Realização de eventos permanentes de discussão sobre direitos dos consumidores e criação de canal de comunicação oficial da Comissão da ALMG para informar os órgãos e as entidades da sociedade civil sobre a tramitação de propostas legislativas da área.



Capacitação de Microempresas

Capacitação das microempresas, empresas de pequeno porte e pequenos produtores rurais para que conheçam e aplicam o Código de Defesa do Consumidor e a legislação sanitária.



Capacitação dos Municípios

Capacitação dos municípios em direitos do consumidor.



Compilação da Legislação

Compilação da legislação mineira sobre o tema para facilitar a consulta.

Eixo 3 – Acesso à Justiça, Efetividade Jurisdicional e Fortalecimento dos PROCONS

No Judiciário

Criação de varas e câmaras especializadas no âmbito do TJ/MG e a atualização constante de servidores e magistrados sobre direitos dos consumidores.

Garantia da gratuidade das ações de direitos dos consumidores e a consideração de reclamações feitas por diferentes meios e dos procedimentos já adotados na esfera administrativa.

Fortalecimento dos Procons

Fortalecimento e interiorização dos Procons, garantindo equipe capacitada e o aprimoramento da fiscalização.

Solução Amistosa de Conflitos

Estímulo à utilização de mecanismos de solução amistosa de conflitos e das convenções coletivas, como forma de reduzir a judicialização.

Eixo 4 – Da Transparência e Regulação

Fundo Estadual de Proteção

Estabelecimento de regras que assegurem maior transparência na utilização dos recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor e inclusão de representantes dos fornecedores em igual número com os dos consumidores no Conselho Gestor do fundo.

Ética nas Agências Reguladoras

Promoção da ética e da transparência na atuação das agências reguladoras, com estímulo à participação da sociedade civil nas suas atividades.

Regulamentação da Fiscalização

Regulamentação da fiscalização, com definição de responsabilidades.

Encerramento:

Convido as Senhoras e Senhores para uma reflexão:

As propostas apresentadas não visam criar um antagonismo, mas sim, alcançar o que o próprio Código de Defesa do Consumidor estabelece como um de seus fundamentos, qual seja, o “justo equilíbrio com a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo em todas as suas etapas, sempre com base no princípio da boa-fé”.

Afinal, um mercado justo, transparente e equilibrado não beneficia apenas o consumidor. Ele fortalece os bons fornecedores, promove a concorrência leal e impulsiona o desenvolvimento econômico sustentável para todos.

Assim é que este Fórum é a prova viva de que o diálogo é a melhor ferramenta para a construção de um sistema e de políticas públicas eficientes.

Ao chegarmos ao final desta apresentação, quero registrar um agradecimento vivo a todas as mãos, mentes e corações que tornaram este trabalho possível.

O que vocês viram aqui não é fruto de uma única voz, mas de um **coro de ideias** de diferentes perspectivas que se encontraram, trabalharam, se desafiaram e se complementaram.

Cada contribuição — grande ou pequena — foi como uma peça essencial de um mosaico, e é justamente essa diversidade que construiu e deu profundidade as nossas propostas.

Convidamos esta Casa Legislativa, o Poder Executivo, o Poder Judiciário, o Ministério Público, demais entidades, Organizações da Sociedade Civil e os Consumidores a acolherem estas propostas e a trabalharem conosco para transformar essa harmonia, em realidade.

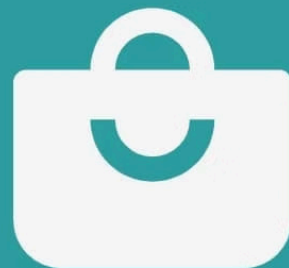
📄 Como muito bem disse o ilustre escritor, *Ryunosuke Satoro*:

"Sozinhos somos apenas uma gota, mas juntos somos um oceano de possibilidades e realizações imponentes."

O nosso muito obrigado.

Fórum técnico

**DIREITO DO
CONSUMIDOR**



Por melhores leis e
relações de consumo