



## **ALMG – Fórum Técnico Direito do Consumidor: por melhores leis e relações de consumo**

### **Documento de propostas**

#### **O sistema de defesa do consumidor em Minas Gerais**

- 1.** Fomentar, nos âmbitos municipal, estadual e federal, iniciativas que fortaleçam e articulem os sistemas federal, estadual e municipais de defesa do consumidor, de modo a dar maior efetividade à política pública de defesa do consumidor, de forma semelhante ao que já ocorre em outros sistemas, como o Sistema Único de Saúde – SUS. *(Contempla contribuições da consulta pública.)*
- 2.** Aprimorar o ProConsumidor ou substituí-lo por um sistema informatizado que efetivamente gerencie o sistema de defesa do consumidor no País, já que o ProConsumidor não tem sido capaz de atender a tal propósito. *(Contempla contribuições da consulta pública.)*
- 3.** Implementar, no âmbito estadual, sistema informatizado que gerencie todo o sistema de defesa do consumidor no Estado, integrado ao ProConsumidor ou a outro sistema federal que venha a substituí-lo. *(Contempla contribuições da consulta pública.)*
- 4.** Criar a Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor.
- 5.** Criar um Conselho Estadual de Defesa do Consumidor, com composição paritária de representantes do poder público e da sociedade civil, bem como dos fornecedores e consumidores.
- 6.** Criar agências reguladoras estaduais para serviços com maior número de reclamações nos Procons do Estado.
- 7.** Garantir o mesmo empenho das agências reguladoras quando o violador de direitos do consumidor for o Estado.
- 8.** Criar varas e câmaras especializadas em direito do consumidor, de modo a assegurar melhor prestação jurisdicional no âmbito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.
- 9.** Avaliar a possibilidade de criação de uma fundação estadual de defesa do consumidor, com representação dos consumidores e dos fornecedores.
- 10.** Modificar a Lei Complementar Estadual nº 66, de 2023, para assegurar a participação de representantes dos fornecedores no Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, como acontecia no passado, garantindo o equilíbrio entre o número de vagas ocupadas por representantes dos consumidores e dos fornecedores. *(Contempla contribuições da consulta pública.)*
- 11.** Estabelecer regras que assegurem maior transparência na utilização dos recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. *(Contempla contribuições da consulta pública.)*

12. Fortalecer parcerias para educação consumerista desde a infância, envolvendo Procons, OAB e escolas, de forma a capacitar as crianças sobre direitos do consumidor. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
13. Aplicar com efetividade a Lei Estadual nº 12.909, de 1998, de modo a assegurar a educação para o consumo nas escolas estaduais, no ensino fundamental e médio. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
14. Capacitar os municípios de modo a permitir que eles criem suas leis municipais de defesa dos consumidores. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
15. Promover o fortalecimento das comissões educativas parlamentares com a expansão do uso de comissões nas câmaras municipais para ações de capacitação em direitos do consumidor (ex.: modelo “Educação 60+” de Ouro Branco).
16. Apresentar, ao Congresso Nacional, moção de apoio ao projeto de lei (PL 5196/2013) que dispõe sobre o fortalecimento dos Procons.
17. Garantir a valorização institucional dos Procons, com reconhecimento público e apoio político-administrativo de sua atuação como serviço essencial ao cidadão.
18. Aprovar o PL nº 3.490/2025, com a criação do Programa Estadual de Fomento e Informação para a Interiorização dos Procons Municipais, sob coordenação do Procon-MG. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
19. Criar novos Procons por meio da utilização de consórcios entre municípios que ainda não os possuam. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
20. Promover audiências e convênios entre Procon-MG, Procons municipais e entidades civis, para integração de dados e ações conjuntas.
21. Capacitar e equipar os municípios e os Procons municipais para lidarem de forma eficiente com as questões referentes às relações de consumo e para prestarem atendimento adequado à sociedade.
22. Garantir equipe adequada e capacitada para atuação nos Procons municipais.
23. Aprimorar a fiscalização dos Procons municipais, dotando-os de servidores adequados para tal função.
24. Regulamentar a fiscalização de crimes contra as relações de consumo, definindo os responsáveis pela notificação, aplicação de multa e dosimetria, entre outras ações.
25. Criar banco de dados interinstitucional compartilhado entre Procon, Ministério Público, Vigilância Sanitária e outros órgãos, para troca de informações, denúncias e ações coordenadas. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
26. Instituir sistema de orientação para as microempresas e empresas de pequeno porte, incluindo o pequeno produtor rural, de modo a capacitá-las a seguir o Código de Defesa do Consumidor e a legislação sanitária.
27. Promover iniciativas com o objetivo de estimular a utilização de mecanismos de solução amistosa de conflitos no âmbito do sistema de defesa do consumidor. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
28. Estimular a utilização de convenções coletivas de consumo pelos Procons para reduzir a judicialização de demandas. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**29.** Garantir gratuidade de justiça para as ações de direitos dos consumidores, pois são direitos fundamentais, e tem se observado uma ação seletiva do Judiciário, que dificulta o acesso das vítimas à Justiça.

**30.** Solicitar ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais a adoção de medidas para que se considere os procedimentos já adotados na esfera administrativa nos processos judiciais, de forma a evitar o retrabalho e a morosidade das decisões.

**31.** Solicitar ao Judiciário a aceitação de reclamações formalizadas por outros meios, como nos Procons ou no “Reclame aqui”, já que, atualmente, só são aceitas as realizadas pelo site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

**32.** Solicitar ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais a promoção de atividades de atualização sobre direito do consumidor, voltadas para servidores e magistrados, abordando especialmente leis mais recentes, como a Lei 14.181 de 2021, que trata da prevenção e tratamento do superendividamento, e as resoluções do Banco Central e de outras agências reguladoras, entre outros temas.

**33.** Apresentar projeto de lei estadual ou moção com o objetivo de promover a ética e transparência nas agências reguladoras, com base nas seguintes medidas: obrigação de publicidade das atas de reuniões com representantes de setores regulados; divulgação periódica de conflitos de interesse e da agenda pública de reuniões; cumprimento de quarentena mínima de quatro meses e recomendação ao governo federal da ampliação para doze meses (em ofício); e estímulo à participação de entidades civis e acadêmicas em consultas públicas e audiências das agências reguladoras.

**34.** Instituir integração direta entre Procons e agências reguladoras, com a criação de canal de comunicação formal e em tempo real (exemplos: Anac, ANTT, Anvisa).

**35.** Realizar eventos permanentes de discussão, articulação e proposição legislativa em matéria de direito do consumidor em Minas Gerais, a exemplo do Fórum Técnico Direito do Consumidor, garantindo a continuidade dos debates e o acompanhamento das propostas, e fortalecendo a capacidade do Estado de aprimorar sua legislação e suas políticas públicas de forma proativa e colaborativa.

**36.** Criar um canal de comunicação oficial e permanente, coordenado pela Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da ALMG, para informar os órgãos do sistema estadual de defesa do consumidor e as entidades civis sobre a tramitação de propostas legislativas de seu interesse, fortalecendo a representação e qualificando os debates no processo de elaboração das leis.

#### Propostas recebidas pela consulta pública:

**37.** Avaliar a possibilidade de compilação, com o uso de tecnologia, de toda a legislação mineira sobre o consumidor, para facilitar a consulta.

**38.** Propor legislação que exija cadastro rigoroso, emissão de nota fiscal e comprovação de procedência para estabelecimentos que comercializam ou reparam aparelhos celulares, incluindo bancas e quiosques.

### **Consumidores hipervulneráveis, segurança no consumo e publicidade**

**39.** Promover campanhas educativas em meios acessíveis, como TVs abertas, rádios comunitárias, redes sociais e materiais impressos em linguagem simples, voltadas para consumidores hipervulneráveis (pessoas idosas, pessoas com deficiência, analfabetas ou semianalfabetas, indígenas, quilombolas, etc.), abordando prevenção de golpes, direitos do consumidor e uso seguro de serviços financeiros. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

- 40.** Criar programas estaduais de educação continuada, como oficinas presenciais e *online*, voltados para pessoas idosas, pessoas com deficiência e comunidades indígenas e quilombolas, com foco em prevenção de golpes (como golpe do Pix e empréstimos indevidos) e uso seguro de tecnologias financeiras. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
- 41.** Realizar campanhas em grandes veículos de comunicação e oficinas destinadas especialmente aos públicos mais vulneráveis, como idosos e pessoas de baixa renda, para a prevenção de golpes, em parceria com diversos atores, desde órgãos públicos até entidades privadas, como a Federação Brasileira de Bancos – Febraban. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
- 42.** Expandir iniciativas dos Procons para identificar e prevenir golpes (como golpe do Pix e golpe da bolsa de valores) em comunidades vulneráveis. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
- 43.** Promover a capacitação de agentes públicos e privados para atuarem conforme a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – de modo que se evite o uso indevido de dados sensíveis de consumidores hipervulneráveis em golpes financeiros.
- 44.** Ampliar a competência dos Procons municipais para apurar fraudes em contratos de consumo (como irregularidades em biometria facial) e para cancelar administrativamente contratos abusivos ou fraudulentos contra consumidores hipervulneráveis.
- 45.** Instituir modelo obrigatório de contrato sumarizado, com linguagem simples e recursos gráficos de fácil compreensão.
- 46.** Propor medidas para combater a violência financeira praticada por empresas que oferecem produtos e serviços de forma ostensiva e sem informar adequadamente o consumidor sobre os ônus envolvidos, sobretudo por meio de *telemarketing*.
- 47.** Instituir um sistema de multas escalonadas para instituições financeiras e fornecedores que cometam abusos contra consumidores hipervulneráveis, com valores proporcionais ao porte da empresa e ao número de infrações por agência.
- 48.** Estabelecer diretrizes estaduais para monitorar e fiscalizar publicidades realizadas por influenciadores digitais, com foco em práticas enganosas que afetam consumidores vulneráveis, como a promoção de produtos financeiros ou medicamentos. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
- 49.** Capacitar fornecedores, comerciantes e funcionários do comércio para prestação de atendimento adequado a consumidores hipervulneráveis, como pessoas com deficiência e indígenas, e realizar adaptações em serviços (informações em libras, braille ou formatos simplificados, por exemplo), para prevenção de casos de preconceito, discriminação e dificuldades de acesso ao consumo. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
- 50.** Promover incentivos fiscais para empresas que adotem práticas inclusivas e acessíveis no atendimento a consumidores hipervulneráveis.
- 51.** Expandir projetos-piloto, como o do Ministério Público com atuação em Teófilo Otoni, para outras comunidades indígenas, garantindo acesso irrestrito a estabelecimentos comerciais, preços justos e informações claras sobre contratos financeiros, com materiais em línguas indígenas.
- 52.** Promover a capacitação de magistrados e servidores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJMG – para atuação junto a consumidores hipervulneráveis, com foco em evitar barreiras no acesso à Justiça, como o uso de argumentos como “mero aborrecimento” ou “indústria do dano moral”.

**53.** Solicitar ao TJMG a revisão de decisões que imponham barreiras no acesso à Justiça, como a exigência de tentativa de resolução consensual por via administrativa, e garantir que consumidores hipervulneráveis tenham acesso facilitado a processos judiciais.

**54.** Instituir, nos serviços essenciais, a obrigatoriedade do atendimento presencial, visando especialmente o atendimento a públicos mais vulneráveis, como idosos e pessoas de baixa renda e escolaridade. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**55.** Regulamentar, em âmbito estadual, a obrigatoriedade de as instituições financeiras oferecerem atendimento humano, presencial, preferencial, de qualidade e em linguagem simples e acessível aos consumidores hipervulneráveis. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

### **Comércio eletrônico, propriedade compartilhada e fraudes**

**56.** Garantir que as plataformas digitais cumpram as leis e as decisões judiciais brasileiras e que provedores estrangeiros tenham representação jurídica em território nacional para facilitar a solução de conflitos relacionados ao uso das plataformas e às relações de consumo *online*.

**57.** Solicitar, ao Congresso Nacional, a aprovação do Projeto de Lei nº 3024/2024 que dispõe sobre o comércio eletrônico (institui sobre as plataformas de comércio eletrônico a responsabilidade solidária pela venda direta ou indireta de produtos falsificados e dá outras providências).

**58.** Promover estudos de viabilidade sobre acordos de cooperação digital e segurança cibernética entre estados e países, com a delimitação dos espaços cibernéticos e definição das autoridades responsáveis por julgar os casos.

**59.** Apoiar a criação de legislação federal que facilite acordos internacionais de cooperação policial e judicial, especialmente para crimes digitais.

**60.** Propor moção ao Ministério da Justiça para o fortalecimento da cooperação entre órgãos reguladores, forças policiais e instituições internacionais no combate a crimes cibernéticos nas relações de consumo.

**61.** Melhorar a fiscalização da Anatel, inclusive para prevenção e combate aos golpes com uso de ligações telefônicas e da internet.

**62.** Fiscalizar e punir as plataformas por termos de uso em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor e com as demais leis de defesa e proteção dos consumidores.

**63.** Criar leis que protejam as crianças e adolescentes no universo *online* e exigir que as plataformas adotem medidas com esse objetivo, de forma que o interesse comercial não se sobreponha à saúde e proteção das crianças e adolescentes.

**64.** Obrigar as plataformas a disponibilizarem mecanismos de fácil visualização e acesso pelos responsáveis para o controle do tempo de tela de crianças e adolescentes.

**65.** Proibir o uso da tecnologia e da “datificação” pelas empresas para discriminar consumidores, escolhendo ou priorizando clientes.

**66.** Garantir, por meio de fiscalização e punição, que as plataformas ofereçam serviços de atendimento aos consumidores de fácil visualização e acesso, e que sejam eficientes.

**67.** Adotar medidas para a identificação e exclusão de plataformas, sites e aplicativos criados por meio de *phishing* (cópia fiel dos originais para a prática de golpes).

**68.** Exigir das plataformas um *design* que proteja os consumidores, com a utilização de mecanismos como o fornecimento de informações claras e precisas (sobre valores totais e de juros, por exemplo) e o aumento do número de etapas e de cliques para a realização e a confirmação de compras e transações *online*. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**69.** Garantir que as empresas utilizem tecnologias mais seguras de biometria facial e vedar a adoção de fotografia como único meio de identificação e de confirmação de contratações, tendo em vista que ela pode ser tirada sem o conhecimento e o consentimento da pessoa.

**70.** Exigir a adoção, pelas instituições bancárias e financeiras, de critérios e mecanismos mais seguros para a abertura de conta e concessão de crédito, com o estabelecimento de limites a partir de análise responsável caso a caso, conforme as regras estabelecidas pelo art. 54D do CDC, considerando sempre a renda do cliente, as dívidas já contraídas e a garantia do mínimo existencial (não devendo de forma alguma ultrapassar 40% de comprometimento da renda).

**71.** Exigir das instituições bancárias e financeiras a adoção de procedimentos melhores de verificação e o reforço dos alertas aos clientes no caso de movimentações atípicas nas suas contas.

**72.** Garantir a efetividade da Lei nº 18.308, de 31/7/2009, que obriga as instituições financeiras a informar os consumidores sobre as fraudes mais frequentes no uso de seus serviços bem como sobre os cuidados para sua prevenção.

**73.** Garantir um maior compromisso e melhor resposta das instituições bancárias e financeiras para a elucidação de casos de fraudes e responsabilizar essas instituições quando verificada a falta de procedimentos de segurança que garantam a proteção do cliente.

**74.** Criar lei que institua a obrigatoriedade de colaboração com investigações criminais envolvendo consumidores e preveja que empresas que operem em Minas Gerais devem manter canais de atendimento direto e rápido com órgãos de segurança pública, sob pena de sanções administrativas estaduais.

**75.** Estimular convênios entre a Polícia Civil, o Judiciário e empresas para cumprimento célere de requisições (como dados de IP, contas, transações).

**76.** Fixar um prazo menor para resposta das instituições bancárias aos Procons, já que o atual prazo de 10 dias torna impossível recuperar o dinheiro, ainda mais com as respostas genéricas dos bancos e o fato de não fazerem nenhum tipo de bloqueio de valores.

**77.** Garantir a efetivação da responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores, prevista no Código de Defesa do Consumidor, incluindo as plataformas e sites de *marketplace*.

**78.** Atualizar a legislação para incluir sanções administrativas mais severas para fornecedores que se omitem dolosamente em casos de fraude, não adotando medidas preventivas, dificultando a identificação de golpistas, ocultando a identidade de vendedores parceiros ou não atendendo às requisições de autoridades.

**79.** Instituir um procedimento simplificado e digital de registro de crimes contra o consumidor, que interligue os Procons, o Ministério Público e a Polícia Civil.

**80.** Criar um Comitê Estadual para Prevenção e Combate aos Golpes, com membros da Secretaria de Estado de Segurança Pública, do Ministério Público, do Tribunal de Justiça e da ALMG, entre outros órgãos e entidades, para pensar e implementar estratégias de prevenção e combate aos golpes.

**81.** Criar, por meio de legislação, um Sistema Estadual de Monitoramento e Alerta de Fraudes contra o Consumidor, que integre dados da Polícia Civil, dos Procons, do Ministério Público e dos demais órgãos, e inclua: obrigatoriedade de notificação ao Procon e à Polícia Civil das fraudes constatadas pelas empresas e plataformas em seus ambientes; mecanismo de comunicação obrigatória entre os órgãos públicos sobre fraudes identificadas; alertas aos consumidores, empresas e autoridades sobre práticas fraudulentas recorrentes (como falsas empresas, golpes em redes sociais, perfis falsos, etc.); portal ou página de internet (Alerta Minas) sobre golpes, com linguagem fácil e navegação intuitiva, e perguntas e respostas por IA para que qualquer consumidor possa, em consultas rápidas, se informar sobre os golpes frequentes.

**82.** Criar um canal de denúncia único estadual, com atendimento especializado, especialmente para fraudes digitais.

**83.** Alterar a legislação de defesa do consumidor para reconhecer expressamente que fraudes reiteradas, mesmo de pequeno valor individual, configuram dano coletivo relevante.

**84.** Prever atuação conjunta da Polícia Civil com os demais órgãos de defesa do consumidor para repressão de crimes que afetam grupos inteiros de consumidores.

**85.** Intensificar a realização, pelos Procons, de palestras nas escolas, nas igrejas, nos centros de referência de assistência social (Cras e Creas), nas comunidades e nas associações comerciais, entre outros espaços, para instruir e conscientizar *in loco* as pessoas sobre os vários tipos de golpes.

**86.** Capacitar os integrantes do sistema de defesa do consumidor em temas como proteção de dados e tecnologias utilizadas para a prática de golpes contra os consumidores.

**87.** Explicitar na lei as condições necessárias para o exercício do direito de arrependimento, como o não uso e a devolução do produto em perfeito estado, e reduzir os prazos para devolução de produtos perecíveis e de bens digitais (jogos, filmes e livros, por exemplo), para evitar que estraguem ou sejam utilizados antes da devolução.

#### Proposta recebida pela consulta pública:

**88.** Obrigar as instituições financeiras a realizar o bloqueio cautelar imediato de valores creditados sem solicitação prévia em contas de consumidores.

### **Proteção de dados, inclusão digital e cidadania**

**89.** Criar política de segurança digital, inclusão digital e proteção de dados. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**90.** Promover o letramento digital dos cidadãos e incluir essa temática nas grades curriculares pertinentes de competência do Estado.

**91.** Criar banco de dados comum aos serviços de saúde para inserção de informações sobre golpes realizados a partir de vazamentos de dados dos pacientes, de modo a se criar uma rede de informação para rastrear os referidos golpes e subsidiar as investigações, bem como instituir, nos serviços de saúde, mecanismos voltados à prevenção de novos vazamentos.

**92.** Vedar a prática de condicionar a contratação de produtos ou serviços, a aplicação de desconto ou a participação em grupos ou congêneres para recebimento de ofertas exclusivas à concessão de consentimento para uso de dados. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

## **Telecomunicações, energia elétrica, água e saneamento**

- 93.** Garantir o direito do consumidor de solicitar e receber gratuitamente laudos de aferição do hidrômetro, emitidos por entidade técnica independente.
- 94.** Estabelecer obrigação de comunicação prévia ao consumidor sobre a troca de medidores, com informações sobre número de série, prazo de certificação e medição inicial, nos moldes do setor elétrico.
- 95.** Determinar que os custos com instalação de equipamentos eliminadores de ar sejam de responsabilidade da concessionária de abastecimento de água, mediante alteração da Lei nº 12.645, de 17 de outubro de 1997.
- 96.** Definir prazos para aferição periódica dos hidrômetros e proibir a reutilização de medidores vencidos ou sem certificação válida.
- 97.** Regulamentar a forma de cobrança de valores retroativos em caso de medição incorreta, diferenciando situações de responsabilidade da concessionária e do consumidor, com base em critérios objetivos e transparentes.
- 98.** Obrigar as concessionárias a adotar políticas de parcelamento compatíveis com a Lei do Superendividamento, evitando comprometer a renda mínima do consumidor.
- 99.** Regulamentar a cobrança decorrente de vazamentos internos, considerando a vulnerabilidade técnica dos consumidores e a possibilidade de responsabilidade da concessionária por danos causados por variações de pressão.
- 100.** Efetivar e fiscalizar o cumprimento da obrigação das concessionárias de publicarem avisos de interrupção programada e acidental de fornecimento de água, prevista no inciso II, alíneas *d* e *e*, do art. 3º da Lei 18.309/2009, permitindo que consumidores associem danos e prejuízos decorrentes.
- 101.** Proibir a cobrança de serviços de terceiros por meio de contas de serviços públicos como água, energia elétrica e telecomunicações.
- 102.** Determinar que a taxa de esgoto seja cobrada proporcionalmente em casos de vazamentos comprovados, uma vez que a água desperdiçada não é coletada.
- 103.** Vedar a cobrança da taxa de esgoto sem a efetiva prestação de serviço, por meio de emenda ao PL 4.552/2025.
- 104.** Exigir auditorias periódicas e fiscalização independente das concessionárias, com publicação dos resultados e possibilidade de devolução automática de valores cobrados indevidamente.
- 105.** Incrementar o poder fiscalizatório da Arsa para a cobrança de multas aplicadas à Copasa.
- 106.** Aprovar o Projeto de Lei nº 4.552/2025, que estabelece normas relativas aos serviços de saneamento básico e energia no Estado, dispõe sobre a Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais e dá outras providências.
- 107.** Solicitar que o Ministério Público promova a revisão da determinação de atendimentos presenciais da Copasa em no máximo 30 minutos, considerando a possibilidade de prazos diferenciados para atendimento presencial na capital e no interior.

**108.** Incentivar o desenvolvimento de mecanismos tecnológicos de identificação e autenticação de chamadas telefônicas para coibir fraudes e golpes.

**109.** Alterar a Lei nº 23.796, de 15/01/2021, que obriga as empresas de telefonia fixa e móvel a disponibilizarem em seus *sites* tabelas de serviços prestados com as respectivas tarifas, de modo a incluir a obrigação de divulgação, de forma acessível, da localização da infraestrutura de telecomunicações.

**110.** Solicitar nova análise técnica e independente do inventário dos bens reversíveis da concessionária Oi, com avaliação de mercado atualizada e transparente, de forma a evitar prejuízos ao patrimônio público e propor a adoção de medidas cabíveis caso sejam confirmados indícios de subavaliação.

### **Transporte terrestre, petróleo, gás natural e biocombustíveis**

**111.** Dar maior transparência às tarifas rodoviárias, com publicação das tarifas-base e eventuais descontos.

**112.** Dar maior transparência à concessão da gratuidade no transporte público rodoviário intermunicipal de passageiros, sobretudo com relação à ocupação dos assentos reservados aos idosos.

**113.** Conter as variações de tarifas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros que ocorrem nas vésperas de feriado para que seja garantida a modicidade tarifária e a estabilidade dos preços.

### **Educação, saúde, medicamentos e alimentação**

**114.** Propor a desanexação do PL nº 1.860/2023, projeto que regula a oferta de alimentos no ambiente escolar público e privado do Estado para garantir alimentação adequada e saudável, e não coincide com o objeto do PL nº 2.026/2015 (ao qual está anexado), que pretende disciplinar o programa de alimentação escolar especificamente na rede estadual de ensino.

**115.** Propor o aprimoramento do PL nº 1.860/2023, com o objetivo de reforçar ou enfatizar as seguintes diretrizes: proibição da comercialização, distribuição e publicidade de alimentos ultraprocessados no ambiente escolar, público ou privado; definição clara de “ambiente escolar” e “alimentos ultraprocessados”, com base na nova classificação do Ministério da Saúde; fortalecimento da educação alimentar e nutricional como diretriz curricular permanente, considerando experiências bem-sucedidas de estados como Ceará e Rio de Janeiro; e criação de diretrizes para uma Política Estadual de Alimentação Escolar Saudável.

**116.** Apresentar projeto de lei que proíba a publicidade de alimentos e bebidas não saudáveis em escolas, materiais didáticos e eventos educacionais, e estabeleça que a presença de marcas e logomarcas em materiais pedagógicos ou patrocínios seja considerada publicidade abusiva (com base no CDC, art. 37, § 2º).

**117.** Criar campanhas educativas sobre consumo e alimentação responsável, em parceria com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – Sedese –, a Secretaria de Estado de Educação – SEE –, a Secretaria de Estado de Saúde – SES – e o Procon-MG.

**118.** Criar programa estadual de assessoria técnica para cantineiros, mostrando a viabilidade econômica da venda de alimentos saudáveis, e viabilizar parcerias com o Sebrae e o Consea-MG para capacitação e microcrédito.

**119.** Propor projeto que torne obrigatória a divulgação de informações nutricionais (calorias, sódio, açúcares, gorduras, etc.) e de alérgenos em cardápios físicos e digitais de restaurantes e similares e que

exija que *buffets* de *self-service* identifiquem, na etiqueta do prato, a presença de alérgenos (a exemplo das legislações recentes do Pará, da Bahia e do Ceará).

**120.** Garantir que cardápios físicos estejam sempre disponíveis em restaurantes e estabelecimentos similares, vedando que se oferte exclusivamente o cardápio em meio digital com acesso por *QR Code*.

**121.** Apresentar projeto de lei para aperfeiçoar e atualizar a Lei Estadual nº 15.449, de 2005, para que sejam contempladas as seguintes medidas: revisão da redação para torná-la executável e objetiva, mantendo o princípio da transparência sobre prazos de validade; adaptação da regra “três meses anteriores ao vencimento” a critérios específicos por tipo de produto; criação de seções específicas para produtos próximos ao vencimento nos supermercados; exigência de que o preço promocional venha acompanhado da data de validade, com igual destaque; e inclusão de campanhas educativas (como a campanha “De Olho na Validade”).

**122.** Apresentar projeto de lei para implementação da Política Nacional de Combate à Perda e ao Desperdício de Alimentos (Lei nº 15.224, de 2025), propondo regulamentação estadual para operacionalizar a lei em Minas Gerais, incluindo as seguintes medidas: criação de cadastro estadual de doadores e receptores de alimentos; emissão do Selo Doador de Alimentos – MG; e estímulo a parcerias entre empresas, entidades sociais e bancos de alimentos.

**123.** Apresentar projeto de lei para aperfeiçoar e atualizar a Política Estadual de Assistência Farmacêutica (Lei nº 14.133, de 2001) em relação aos seguintes pontos: atualização da norma quanto à comercialização e controle de antimicrobianos, vedando o funcionamento de postos de medicamentos em localidades já atendidas por drogarias; e exigência de responsável técnico farmacêutico e registro na Vigilância Sanitária em todos os estabelecimentos que vendam medicamentos industrializados.

**124.** Propor Termo de Cooperação Técnica estadual para que Procons municipais e Vigilância Sanitária atuem conjuntamente na fiscalização de postos de medicamentos irregulares, inclusive com um canal único de denúncias integrado.

**125.** Propor a criação do Programa Estadual de Reaproveitamento Seguro de Medicamentos, restrito a bancos de medicamentos com responsável técnico, e proibir a doação direta pela população sem controle sanitário.

**126.** Enviar recomendações e encaminhamentos ao Congresso Nacional e à ANS (moção ou carta técnica da ALMG) em relação aos planos de saúde, propondo: a ampliação dos contratos individuais; a revisão das regras de coparticipação e rescisão; a aplicação do Estatuto do Idoso a contratos antigos; a transparência na relação entre consumidor e operadora; e a criação da Frente Parlamentar ou Grupo de Trabalho sobre Direitos do Consumidor na Saúde Suplementar.

**127.** Propor a criação de Programa Estadual de Educação para o Consumo Responsável.

**128.** Desenvolver programa permanente com o Procon-MG, a Secretaria de Educação e universidades públicas, abordando: publicidade abusiva; consumo de alimentos e medicamentos; e direitos digitais e novas formas de consumo.

#### Proposta recebida pela consulta pública:

**129.** Exigir rotulagem com informações claras em produtos alimentícios importados, com detalhamento sobre origem, método de processamento, validade, modo de acondicionamento e composição do produto *in natura* ou congelado, com o teor de água presente nesse último.

## **Comércio e serviços em geral, turismo e lazer**

- 130.** Combater a coação na venda de cotas de multipropriedade, com a proibição de práticas abusivas em *resorts* durante momentos de vulnerabilidade do consumidor.
- 131.** Regular preços abusivos em alta temporada, com a fixação de limites ou fiscalização preventiva sobre majorações excessivas em períodos turísticos.
- 132.** Criar regulamentação específica para o setor de turismo, com a adoção de normas claras para operação, intermediação e comercialização de serviços turísticos, considerando sua relevância econômica.
- 133.** Criar política estadual de conscientização do consumidor turístico, com campanhas educativas sobre riscos sazonais (por exemplo, furacões), restrições culturais e religiosas, melhor época para passeios e direitos em pacotes.
- 134.** Aumentar a fiscalização de produtos vencidos, com ações fiscais educativas, preventivas e constantes em supermercados e comércios, com foco especial em cidades menores, onde, em razão de apresentarem indicadores de giro de estoque menores, há maior incidência do problema.
- 135.** Criar canal de reclamações dos usuários de cartórios e campanha informativa para divulgação desse canal, que teria o objetivo de subsidiar a adoção de medidas para melhoria dos serviços e o efetivo exercício dos direitos dos usuários.
- 136.** Criar o Conselho dos Usuários de Cartórios, com participação dos destinatários de tais serviços e de representantes do MPMG e da ALMG, com o objetivo de acompanhar a qualidade dos serviços prestados e avaliar as reclamações colhidas pelo canal de reclamações, bem como de possibilitar a participação dos usuários na discussão dos aumentos do valor dos emolumentos cobrados, prevendo conselheiros não remunerados e escolhidos em processo aberto ao público.
- 137.** Adotar, nos serviços de cartório, mecanismos para garantir maior publicidade e transparência dos valores dos emolumentos cobrados e do total do serviço a ser pago, devendo tais mecanismos abranger desde a fase de discussão dos reajustes até o período após a efetiva aprovação dos novos valores.

## **Prevenção e tratamento do superendividamento, betificação e fraudes**

- 138.** Instituir uma política estadual de combate, prevenção e tratamento do superendividamento, concebida como uma política pública de caráter abrangente e multidisciplinar, que aborde não apenas as questões financeiras, mas também as de saúde mental e outras. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)
- 139.** Incentivar e viabilizar a criação de núcleos de atendimento ao consumidor superendividado – NAS – no âmbito do sistema estadual de defesa do consumidor e da política estadual de combate, prevenção e tratamento do superendividamento, reconhecendo a complexidade e a especificidade desse serviço.
- 140.** Instituir núcleo-piloto de atendimento ao consumidor superendividado – NAS – no âmbito do Procon Assembleia, inicialmente com atuação na capital, em colaboração com o Procon do Ministério Público de Minas Gerais – MPMG – e o Procon-BH, prevendo a ampliação progressiva de sua atuação para todo o território mineiro, como parte da política estadual de combate, prevenção e tratamento do superendividamento.
- 141.** Adotar medidas para garantir a efetividade do direito à audiência de conciliação para o consumidor superendividado, previsto na Lei nº 14.181, de 2021, incluindo requerimento ao Tribunal de Justiça de Minas Gerais – TJMG – para a capacitação de magistrados e servidores sobre a referida lei e orientação

para que designem a audiência com os credores como um dos primeiros atos do processo, a exemplo do que já ocorre de forma convencionada na capital.

**142.** Promover o aprimoramento da Lei Estadual nº 24.507, de 2023, por meio de alterações legislativas pontuais, para estabelecer a obrigatoriedade de dupla verificação de identidade, com exigência de assinatura física do consumidor em todos os contratos de concessão de crédito e negócios similares, independentemente do meio de celebração, observando-se um intervalo mínimo de 24 horas entre as verificações.

**143.** Proibir a oferta e a celebração de empréstimos de qualquer natureza destinados a aposentados e pensionistas por meio de ligações telefônicas ou de qualquer outro meio de comunicação digital.

**144.** Estabelecer, por meio de legislação estadual, a garantia expressa do direito do consumidor receber a análise de risco de crédito que fundamenta a definição da taxa de juros antes da celebração de qualquer contrato de empréstimo ou financiamento, de forma a coibir a cobrança de juros exorbitantes sem fundamentação expressa para o consumidor.

**145.** Estabelecer a obrigatoriedade de as instituições financeiras fornecerem ao consumidor, no momento da contratação de qualquer modalidade de crédito, inclusive nas realizadas a distância, uma cópia integral e atualizada de sua consulta no sistema Registrato, do Banco Central do Brasil, como forma de promover a educação financeira e auxiliar na prevenção do superendividamento.

**146.** Determinar, por meio de legislação estadual, a obrigação de as instituições financeiras, incluindo bancos, *fintechs* e plataformas de Banking as a Service – BaaS –, criarem canais de atendimento e informação específicos e exclusivos para responder às solicitações formais dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como as de informações essenciais para os processos de repactuação de dívidas e para a resolução de casos de fraudes, estabelecendo sanções pelo descumprimento.

**147.** Promover alteração na legislação estadual pertinente para reduzir para 30% o limite percentual da margem consignável dos servidores públicos estaduais, considerando que o atual limite de 45% da renda é excessivo e um dos principais vetores do superendividamento dessa categoria.

**148.** Vedar a possibilidade de realização de saques no limite do cartão de crédito consignado para os servidores públicos estaduais.

**149.** Criar uma força-tarefa estadual, envolvendo Procons e o Ministério Público de Minas Gerais – MPMG –, para investigar fraudes em empréstimos consignados, práticas abusivas contra consumidores hipervulneráveis e descumprimento da Lei Estadual nº 24.965, de 2024, que obriga as instituições bancárias e financeiras a realizarem campanha permanente de conscientização e combate a golpes financeiros praticados contra pessoas idosas.

**150.** Encaminhar ao Congresso Nacional sugestão de apresentação de um projeto de decreto legislativo com a finalidade de sustar os atos normativos do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS – que regulamentaram e ampliaram o acesso ao cartão de crédito consignado.

**151.** Encaminhar ao Congresso Nacional pedido de aprovação do PL nº 4.698/2025, que propõe a extinção definitiva do cartão de crédito consignado.

**152.** Instituir, por meio de lei estadual, a sanção, para as instituições financeiras, do pagamento aos consumidores correspondente ao dobro de valores depositados e da devolução em dobro de valores indevidamente descontados nos contratos de concessão de crédito, securitários e acessórios realizados sem autorização expressa e inequívoca dos consumidores, garantindo ainda a cessação imediata das cobranças.

**153.** Estabelecer, por meio de lei estadual, que contrato com cláusula de retenção não configura justificativa clara e objetiva (de que trata o § 2º do art. 5º da Lei 15.252/2025) para a recusa de portabilidade de salário por parte das instituições financeiras.

**154.** Ampliar ações de fiscalização pelo Ministério Público Estadual, considerando que em alguns municípios não há aplicação de multa a instituições financeiras pelos Procons, seja por fatores de infraestrutura ou políticos.

**155.** Criar um programa estadual para prevenir e tratar transtornos relacionados ao consumo, como ludopatia (vício em jogos) e problemas de saúde mental decorrentes de superendividamento, com ações de conscientização e atendimento psicológico. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**156.** Proibir, no Estado de Minas Gerais, a publicidade de plataformas de apostas esportivas, conhecidas como *bets*, e de outros jogos de azar *online*. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**157.** Obrigar as plataformas de apostas *online* que operam no Estado a informar, de maneira clara, ostensiva e imediata, a cada aposta realizada, o risco concreto ou a chance de perda do valor apostado pelo consumidor. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**158.** Tornar compulsória, tanto para o Sistema Único de Saúde – SUS – quanto para a rede privada de saúde em Minas Gerais, a notificação de diagnósticos de transtornos mentais e comportamentais devidos ao jogo e ao uso de tecnologias digitais no Sistema de Informação de Agravos de Notificação – Sinan –, de forma que os dados epidemiológicos possam ser utilizados para o planejamento e a implementação de políticas públicas de prevenção e tratamento desses transtornos. (*Contempla contribuições da consulta pública.*)

**159.** Vincular um percentual fixo, entre 5% e 10%, de toda a receita bruta outorgada com jogos de azar no Estado de Minas Gerais, incluindo a arrecadação da loteria estadual LotoMinas.Bet, para rubricas orçamentárias detalhadas no Fundo Estadual de Saúde – FES – ou no Fundo de Erradicação da Miséria – FEM –, incluindo repasses para fundos municipais de defesa do consumidor, sendo os recursos destinados a mitigar os danos socioeconômicos e de saúde gerados por essa atividade econômica.

**160.** Fomentar a educação financeira nas escolas e na sociedade em geral, por meio de um conjunto articulado de ações, incluindo incentivos tributários a empresas que apoiem iniciativas com este objetivo e a celebração de parcerias entre entidades públicas e privadas para a realização de campanhas, palestras e oficinas, buscando garantir o envolvimento das secretarias estadual e municipais de educação.

#### Propostas recebidas pela consulta pública:

**161.** Apresentar, ao Congresso Nacional, moção de apoio ao projeto de lei (PL 3793/2024) que altera a Lei nº 14.790, de 29 de dezembro de 2023, para modificar a distribuição percentual da arrecadação das apostas esportivas de quota fixa, aumentando o percentual destinado à saúde para 10%.

**162.** Flexibilizar os critérios de concessão de gratuidade de justiça em processos de repactuação de dívidas, considerando a renda disponível e não a renda bruta.

**163.** Propor a criação do Cadastro Nacional Centralizado de Autoexclusão para apostadores.

**164.** Proibir a oferta de “bônus de boas-vindas”, adiantamentos ou créditos de aposta, bem como a utilização de elementos de *design* viciante (*UX design*), como os “quase-acertos” (*near misses*).