



Relatório de evento institucional

(elaborado pelo comitê de representação)

Sumário

1 – INTRODUÇÃO.....	2
1.1 – Eixos temáticos do Fórum Técnico Direito do Consumidor.....	2
2 – TRABALHOS DESENVOLVIDOS.....	3
2.1 – Reuniões preparatórias.....	3
2.2 – Encontros temáticos.....	4
2.3 – Comissões de relatoria.....	4
2.4 – Consulta pública pela internet.....	5
2.5 – Etapa final.....	5
2.6 – Comitê de representação.....	5
3 – SUGESTÕES DE DESDOBRAMENTOS DAS PROPOSTAS.....	8
Eixo 1 – O sistema de defesa do consumidor em Minas Gerais.....	8
Eixo 2 – Consumidores hipervulneráveis, segurança no consumo e publicidade.....	15
Eixo 3 – Comércio eletrônico, propriedade compartilhada e fraudes.....	20
Eixo 4 – Proteção de dados, inclusão digital e cidadania.....	27
Eixo 5 – Telecomunicações, energia elétrica, água e saneamento.....	27
Eixo 6 – Transporte terrestre, petróleo, gás natural e biocombustíveis.....	32
Eixo 7 – Educação, saúde, medicamentos e alimentação.....	33
Eixo 8 – Comércio e serviços em geral, turismo e lazer.....	37
Eixo 9 – Prevenção e tratamento do superendividamento, betificação e fraudes.....	39

1 – INTRODUÇÃO

Em 2025, completaram-se 35 anos da sanção do Código de Defesa do Consumidor, norma considerada ainda hoje principiológica e estruturante dos direitos dos consumidores no País.

Nos últimos anos, no entanto, situações novas, como a popularização da internet, trouxeram novos desafios para as relações de consumo e a necessidade de atualização da legislação. Só o parlamento mineiro aprovou, nesses últimos 35 anos, mais de uma centena de leis estaduais relacionadas aos direitos dos consumidores, em diferentes áreas.

A necessidade de atualização da legislação, assim como de sua melhor organização, de forma a facilitar a consulta e o acesso dos consumidores aos seus direitos, motivaram a realização, pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais, do [Fórum Técnico Direito do Consumidor: por melhores leis e relações de consumo](#), sob a coordenação da deputada Carol Caram, vice-presidente da Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, tendo como objetivos:

- Promover a revisão, o aprimoramento e a atualização da legislação do consumidor em Minas Gerais.
- Contribuir para o diagnóstico e maior efetividade do sistema de defesa do consumidor no Estado.
- Articular os poderes públicos e as entidades representativas dos consumidores e dos fornecedores para a melhoria da educação, proteção e defesa do consumidor.
- Criar relações de consumo saudáveis e benéficas para fornecedores e consumidores.

1.1 – Eixos temáticos do Fórum Técnico Direito do Consumidor

1. O sistema de defesa do consumidor em Minas Gerais
2. Consumidores hipervulneráveis, segurança no consumo e publicidade
3. Comércio eletrônico, propriedade compartilhada e fraudes
4. Proteção de dados, inclusão digital e cidadania
5. Telecomunicações, energia elétrica, água e saneamento
6. Transporte terrestre, petróleo, gás natural e biocombustíveis
7. Educação, saúde, medicamentos e alimentação
8. Comércio e serviços em geral, turismo e lazer
9. Prevenção e tratamento do superendividamento, betificação e fraudes

2 – TRABALHOS DESENVOLVIDOS

Sob a coordenação parlamentar da **deputada Carol Caram**, o **Fórum Técnico Direito do Consumidor** desenvolveu as seguintes atividades:

- Entre maio de 2025 e março de 2026 aconteceram as **reuniões preparatórias**, com o objetivo de planejar e organizar o fórum técnico.
- Nos meses de agosto, setembro, outubro e novembro de 2025, foram realizados **quatro encontros temáticos**, com palestras, no período da manhã, e grupos de trabalho para discussão e apresentação de propostas, no período da tarde, de acordo com as temáticas destacadas para o dia.
- Entre agosto e dezembro de 2025, foram realizadas as **reuniões das comissões de relatoria**, eleitas entre os participantes dos grupos de trabalho dos encontros, com o objetivo de sistematizar as propostas apresentadas nos grupos.
- Uma **consulta pública pela internet** foi disponibilizada no Portal da Assembleia de 30 de outubro a 28 de novembro de 2025, com o objetivo de receber propostas.
- A **etapa final** do evento aconteceu no dia 17 de março de 2026, com o objetivo de apresentar o documento final de propostas e eleger um comitê de representação.
- Os trabalhos do **comitê de representação** ocorreram de 13 de maio a 8 de junho de 2026, com o objetivo de identificar e propor encaminhamentos para cada uma das propostas aprovadas na etapa final, elaborar o presente Relatório de Evento Institucional e acompanhar os desdobramentos do fórum técnico.

2.1 – Reuniões preparatórias

Para a organização e o planejamento do fórum, foram realizadas cinco **reuniões preparatórias**, sempre de forma híbrida (permitindo a participação presencial ou remota), resultando em uma [comissão organizadora](#) com **43 entidades parceiras**.

Para estimular as reflexões e discussões dos participantes do evento, foram elaborados pela Gerência de Consultoria Temática da ALMG textos introdutórios sobre cada um dos eixos temáticos citados no item 1.1 deste relatório.

A Gerência-Geral de Participação e Interlocução Social elaborou ainda, em conjunto com a consultoria temática, pequenos textos e perguntas sobre os eixos temáticos do evento, utilizados para estimular a apresentação de propostas por meio da consulta pública.

As perguntas foram também utilizadas nos grupos de trabalho dos encontros para estimular as discussões.

2.2 – Encontros temáticos

Realizados na Assembleia Legislativa de Minas Gerais, os quatro encontros tiveram como objetivo possibilitar a participação da sociedade na discussão dos temas e a apresentação de propostas para a melhoria das leis e das políticas públicas de defesa do consumidor no Estado.

Eles contaram com palestras, no período da manhã, e grupos de trabalho para discussão e apresentação de propostas, no período da tarde, de acordo com as temáticas destacadas para cada dia.

Nos grupos de trabalho, os participantes se organizaram de acordo com os eixos temáticos citados. Além de estimular as discussões, por meio da explicação dos objetivos do trabalho e da leitura das perguntas provocativas, a equipe técnica teve o papel de registrar as discussões, sendo produzida, posteriormente, uma memória. Para isso, as discussões dos grupos foram também gravadas.

Nos grupos, foi priorizada a fala livre e o debate dos participantes, deixando-se a sistematização para um momento posterior, em reuniões das comissões de relatoria eleitas em cada um dos grupos dos encontros.

Na tabela a seguir estão os encontros realizados com os dados da participação:

ENCONTRO	TEMA	DATA	PARTICIPANTES	ENTIDADES
1º Encontro	35 anos do Código de Defesa do Consumidor: conquistas e novos desafios	19/8/25	60	34
2º Encontro	A internet e a defesa dos direitos dos consumidores	11/9/25	50	33
3º Encontro	Direitos do consumidor no comércio, em setores regulados e nos serviços públicos	7/10/25	93	49
4º Encontro	Prevenção e tratamento do superendividamento: um fenômeno crescente	18/11/25	69	34

2.3 – Comissões de relatoria

Eleitas nos grupos de trabalho dos encontros, as comissões de relatoria tiveram a atribuição de sistematizar as propostas resultantes das discussões de cada grupo, com o auxílio da equipe técnica da ALMG.

A partir das memórias das discussões dos grupos, elaboradas pela Gerência-Geral de Participação e Interlocução Social, a Gerência de Consultoria Temática da Casa extraiu possíveis propostas decorrentes das falas dos participantes.

Posteriormente, em reuniões com a equipe técnica, as comissões de relatoria analisaram o trabalho realizado e deram as suas contribuições e sugestões, definindo a redação final das propostas.

Ainda nas comissões de relatoria, foram eleitos oradores para apresentação das propostas na etapa final do fórum técnico.

2.4 – Consulta pública pela internet

A consulta pública visou ampliar a participação ao redor do Estado, permitindo a qualquer interessado enviar sua proposta por meio do Portal da Assembleia.

Ao todo, foram recebidas nove contribuições, que foram analisadas e incorporadas no documento final de propostas.

2.5 – Etapa final

A etapa final do **Fórum Técnico Direito do Consumidor: por melhores leis e relações de consumo** aconteceu na Assembleia Legislativa, em 17 de março de 2026, e contou com 78 participantes, tendo 51 entidades representadas.

Os oradores eleitos apresentaram o documento final do Fórum Técnico, composto por 164 propostas resultantes dos quatro encontros e da consulta pública, e realizaram a entrega simbólica do documento à deputada Carol Caram, na ocasião representando o presidente da ALMG.

Por fim, realizou-se a eleição do comitê de representação, conforme o regulamento do evento, buscando contemplar os principais segmentos envolvidos nas relações de consumo.

2.6 – Comitê de representação

Ao final do fórum técnico, foi formado o comitê de representação, com a previsão de participação de até 43 membros. Sua composição foi definida pela comissão organizadora do evento, com vagas reservadas para algumas instituições ou órgãos natos e outras preenchidas mediante eleição na etapa final do fórum, conforme detalhado a seguir:

Instituições ou órgãos natos e seus respectivos representantes indicados:

- Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais – OAB-MG: Maria Eduarda Alves de Almeida.
- Conselho Regional de Farmácia de Minas Gerais – CRF-MG: Gabriel Dias de Avelar Silva, assessor da diretoria.
- Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CRM-MG): Tarcizo Afonso Nunes, conselheiro

- Conselho Regional de Nutrição da 9ª Região – Minas Gerais – CRN9: Elisa Alves Dias e Álvares.
- Defensoria Especializada do Consumidor da Defensoria Pública de Minas Gerais – DPMG: Daniel Firmato de Almeida Glória, defensor público.
- Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais – Decon-PCMG: Jonas Tomazi, delegado titular da 1ª Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor.
- Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas do Estado de Minas Gerais – FCDL-MG: Sara Toshie Sato.
- Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais – Fecomércio-MG: Shirley Neri de Aguiar de Oliveira, advogada do setor jurídico.
- Fórum dos Procons Mineiros – FPM: Mariana Rafaela de Oliveira Mendes.
- Instituto Defesa Coletiva: Lillian Jorge Salgado, presidente do Comitê Técnico.
- Procon Assembleia: Marcelo Rodrigo Barbosa, coordenador.
- Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais – Procon MPMG: Christiane Vieira Soares, coordenadora da assessoria jurídica.
- Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais – TJMG: não houve indicação de representante.

Membros eleitos na etapa final do fórum técnico:

- Área da educação:
 - Marianne Patrícia Xavier, presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Subseção Contagem da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB.
- Área da saúde:
 - Carlos Bruno Alves Ribeiro, representante da Secretaria Municipal de Saúde de Raposos.
- Setor de alimentação:
 - Kátia Alves Duarte, representante da Associação Mineira de Supermercados – Amis.
 - Brenda da Cunha Carvalho, representante do Grupo de Estudos, Pesquisas e Práticas em Ambiente Alimentar e Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais – Geppaas-UFMG.
- Setor de petróleo, gás natural e biocombustíveis:
 - Eder Oliveira, representante da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP.
- Setor de transporte terrestre:
 - Nikolas de Queiroz Elias, presidente da Câmara Municipal de Patrocínio.

- Maria Alzira Dias Neta, representante da Federação das Empresas de Transportes de Cargas e Logística do Estado de Minas Gerais – Fetcemg.
- Setor de turismo:
 - Matheus Messeder Duarte, representante da Associação Brasileira de Agências de Viagens de Minas Gerais – Abav-MG.
- Setor de publicidade e propaganda:
 - Jeferson Victor Batista, representante da Associação Mineira de Supermercados – Amis.
- Estudioso(a) da área:
 - Felipe Comarela Milanez, coordenador do Núcleo de Direito do Consumidor da Universidade Federal de Ouro Preto – NDCon-Ufop.
 - Juliana Maria Cunha Reis Santos.
- Pessoas idosas:
 - Gelle Cassiana Miranda Rios, superintendente do Procon de Betim.
- Procon municipal:
 - Tainah Moreira Marrazzo da Costa, superintendente do Procon de Juiz de Fora.
 - Isabela Alves Lima, gestora do Procon de São Gonçalo do Pará.

A reunião de instalação do comitê de representação ocorreu no dia 13 de maio de 2026, marcando o início dos trabalhos. O grupo elegeu **Christiane Vieira Soares**, coordenadora da assessoria jurídica do Procon do MPMG; **Shirley Neri de Aguiar Oliveira**, advogada do setor jurídico da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais – Fecomércio-MG; e **Carlos Bruno Alves Ribeiro**, representante da Secretaria Municipal de Saúde de Raposos para exercerem a função de coordenadores do comitê.

Foram realizadas ao todo sete reuniões, a fim de organizar os trabalhos, analisar as propostas que compõem o documento final do evento e sugerir encaminhamentos para cada uma delas. O resultado deste trabalho encontra-se no presente relatório, sendo as sugestões de encaminhamentos relativas às propostas constantes no documento final do fórum técnico apresentadas no tópico “sugestões de desdobramentos das propostas”, a seguir.

É importante lembrar que cabe, ainda, ao comitê de representação acompanhar e monitorar os desdobramentos do fórum técnico, no intuito de zelar para que suas propostas e encaminhamentos sejam implementados.

3 – SUGESTÕES DE DESDOBRAMENTOS DAS PROPOSTAS

O Comitê de Representação do Fórum Técnico Direito do Consumidor realizou a análise das 164 propostas do documento final do evento, consolidadas no Relatório de Evento Institucional nº 4/2026. Este documento tem como objetivo apresentar as propostas e os desdobramentos sugeridos pelo comitê.

Eixo 1 – 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para a criação de mecanismos que possam fomentar a aplicação das políticas públicas de defesa do consumidor.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a criação de um novo sistema informatizado que gerencie o sistema de defesa do consumidor em todo o território nacional e que seja mais eficaz do que o ProConsumidor, ratificando e considerando as iniciativas já existentes, em especial as experiências práticas dos Procons Municipais.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para a criação de um novo sistema informatizado que gerencie o sistema de defesa do consumidor no Estado de Minas Gerais e em todo o território nacional e que seja mais eficaz do que o ProConsumidor.

4. Criar a Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências ao Executivo para avaliação da viabilidade de criação de uma 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Poder Executivo e ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de 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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências ao Executivo para avaliação da viabilidade de criação de agências reguladoras estaduais de defesa dos consumidores 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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências ao Executivo para, caso criada agência reguladora estadual, também sugerida por este Fórum, que sejam refletidas em seu arcabouço regulatório medidas concernentes a aplicação de penalidades contra o Estado, quando este for o violador de direitos do consumidor.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais – TJMG –, solicitando a criação de varas e câmaras especializadas em direito do consumidor, de modo a assegurar melhor prestação jurisdicional no âmbito do TJMG.

9. Avaliar a possibilidade de criação de uma fundação estadual de defesa do consumidor, com representação dos consumidores e dos fornecedores.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências ao Executivo para avaliação da viabilidade de criação de uma fundação estadual de defesa do consumidor.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, detentor da competência para propositura de projeto de lei visando 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

aconteciam no passado, garantindo o equilíbrio entre o número de vagas ocupadas por representantes dos consumidores e dos fornecedores.

11. Estabelecer regras que assegurem maior transparência na utilização dos recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, detentor da competência para propositura de projeto de lei visando modificar a Lei Complementar Estadual nº 66, de 2023, para assegurar maior transparência na utilização dos recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

12. Fortalecer parcerias para educação consumerista desde a infância, envolvendo Procons, OAB e escolas, de forma a capacitar as crianças sobre direitos do consumidor.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências ao Poder Executivo para que, em articulação com o Ministério Público do Estado de Minas Gerais e a Ordem dos Advogados do Brasil Seção de Minas Gerais, fortaleçam os programas com iniciativas semelhantes já existentes, a exemplo do Procon Mirim, e implementem parcerias para educação consumerista desde a infância, de forma a capacitar as crianças sobre direitos do consumidor.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências à Secretaria de Estado de Educação para que seja aplicada com efetividade a Lei Estadual nº 12.909, de 1998, de modo a assegurar a educação para o consumo nas escolas estaduais, nos ensinos fundamental e médio.

14. Capacitar os municípios de modo a permitir que eles criem suas leis municipais de defesa dos consumidores.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando o fortalecimento do Procon Minas Integrado, bem como a criação de programas de capacitação de municípios de modo a permitir que eles criem suas leis municipais de defesa dos consumidores.

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).

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de programas para o fortalecimento das comissões educativas parlamentares com a expansão do uso de comissões nas câmaras municipais para ações de capacitação em direitos do consumidor.

16. Apresentar, ao Congresso Nacional, moção de apoio ao projeto de lei (PL 5196/2013) que dispõe sobre o fortalecimento dos Procons.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para apresentação de moção de apoio ao Projeto de Lei nº 5.196 de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, bem como ao Poder Executivo e à Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de programas estaduais de valorização institucional dos Procons, com reconhecimento público e apoio político-administrativo de sua atuação como serviço essencial aos cidadãos.

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.

Sugestão de desdobramento: Aprovar o Projeto de Lei nº 3.490 de 2025, para a criação do Programa Estadual de Fomento e Informação para a Interiorização dos Procons Municipais, sob coordenação do Procon-MPMG.

19. Criar novos Procons por meio da utilização de consórcios entre municípios que ainda não os possuam.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG – e ao Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, órgãos do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de programas estaduais para o fomento e estruturação de consórcios entre municípios, de modo a ampliar o rol de mecanismos de proteção e defesa dos consumidores.

20. Promover audiências e convênios entre Procon-MG, Procons municipais e entidades civis, para integração de dados e ações conjuntas.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG – e ao Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e

Defesa do Consumidor, órgãos do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de ações de capacitação e o fomento à estruturação de ações dos Procons municipais, objetivando capacitá-los a lidar 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de ações com a finalidade de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de ações com a finalidade de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, bem como ao Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação do aludido banco de dados e a integração com os demais órgãos envolvidos na promoção e defesa dos consumidores.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG – e ao Conselho Gestor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, órgãos do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção, em articulação com o Sebrae e entidades da sociedade civil, de programa 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Centro de Conciliação e Mediação da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de iniciativas com o objetivo de estimular a utilização de mecanismos de solução amistosa de conflitos no âmbito do sistema de defesa do consumidor.

28. Estimular a utilização de convenções coletivas de consumo pelos Procons para reduzir a judicialização de demandas.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de iniciativas com o objetivo de estimular a utilização de convenções coletivas de consumo pelos Procons para reduzir a judicialização de demandas.

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

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de garantir gratuidade de justiça para as ações de direitos dos consumidores, pois são direitos fundamentais, e tem se observado uma ação seletiva do Poder 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e ao Superior Tribunal de Justiça, solicitando a revisão de decisões que imponham barreiras no acesso à Justiça, como a exigência de tentativa de resolução consensual por via administrativa.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e ao Superior Tribunal de Justiça, solicitando 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.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, solicitando 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de promover a ética e transparência nas agências reguladoras federais, 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, acadêmicas e dos programas de defesa dos consumidores em consultas públicas e audiências das agências reguladoras.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar pedido de providências ao Poder Executivo do Estado de Minas Gerais para avaliação da viabilidade de implementação das medidas em referência no que tange às Agências Reguladoras Estaduais ou, alternativamente, apresentar projeto de lei instituindo as diretrizes mencionadas.

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).

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado Secretaria Nacional do Consumidor, às agências reguladoras federais e estaduais, bem com ao Programa Estadual de

Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para implementação das medidas de integração propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a realização de eventos permanentes de discussão, articulação e proposição legislativa em matéria de direito do consumidor em Minas Gerais.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de 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.

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

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de um portal na rede mundial de computadores contendo toda a legislação mineira sobre o consumidor.

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.

Sugestão de desdobramento: Por se tratar de uma questão que envolve a fiscalização de tais estabelecimentos e por não ser matéria a ser disciplinada em lei, sugere-se seja apresentado requerimento endereçado à Secretaria de Estado de Fazenda para adoção das medidas cabíveis.

Eixo 2 – 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Estado de Comunicação Social, à Empresa Mineira de Comunicação e à Secretaria Nacional do Consumidor, com pedido de providências para a realização de campanha publicitária específica voltada 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, incluindo rádio, televisão, plataformas digitais e outros canais institucionais.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, à Secretaria de Estado da Casa Civil e à Ordem dos Advogados do Brasil Seção de Minas Gerais, solicitando a criação de programas estaduais de educação continuada, em parceria com as demais entidades da sociedade civil, 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.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Estado de Comunicação Social, à Empresa Mineira de Comunicação e à Secretaria Nacional do Consumidor, com pedido de providências para a realização de campanhas em veículos de comunicação de grande circulação 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.

42. Expandir iniciativas dos Procons para identificar e prevenir golpes (como golpe do Pix e golpe da bolsa de valores) em comunidades vulneráveis.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, bem como à Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, solicitando a expansão de iniciativas para identificação e prevenção de golpes (como golpe do Pix, golpe da bolsa de valores, dentre outros) em comunidades vulneráveis.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a promoção de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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*.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a promoção de 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Congresso Nacional, com moção de repúdio ao Projeto de Lei nº 2.766, de 2021, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e dá outras providências.

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.

Sugestão de desdobramento: Acompanhar a tramitação do Projeto de Lei nº 1.901/2023, que pretende vedar, no âmbito do Estado, a divulgação por influenciadores digitais de jogos de azar ou cassinos *online* disponibilizados por plataformas estrangeiras, comercializados por pessoas físicas e jurídicas.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a capacitação de 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de determinar que os estabelecimentos comerciais realizem a capacitação de seus funcionários para prestação de atendimento adequado a consumidores hipervulneráveis, e promovam medidas de adaptação e acessibilidade informacional (informações em libras, braille ou formatos simplificados, por exemplo) em serviços, com o objetivo de prevenir casos de preconceito, de discriminação e de dificuldades de acesso ao consumo.

50. Promover incentivos fiscais para empresas que adotem práticas inclusivas e acessíveis no atendimento a consumidores hipervulneráveis.

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Secretaria de Estado de Fazenda, bem como ao Conselho Nacional de Política Fazendária – Confaz –, pedindo providências para a avaliação de medidas de promoção de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a expansão da iniciativa-piloto, realizada em Teófilo Otoni, destinada à proteção das 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”.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, solicitando a promoção de capacitação de magistrados e servidores 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, solicitando 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Superior Tribunal de Justiça, solicitando a revisão de decisões que imponham barreiras no acesso à Justiça, como a exigência de tentativa de resolução consensual por via administrativa.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de instituir, para os serviços essenciais, a obrigatoriedade do atendimento presencial, visando especialmente o atendimento a públicos mais vulneráveis, como idosos e pessoas de baixa renda e escolaridade.

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.

Sugestão de desdobramento: Considerando a competência privativa da União para legislar sobre política de crédito e sobre o funcionamento de instituições financeiras públicas e privadas, elaborar requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com

pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de regulamentar a obrigatoriedade de as instituições financeiras oferecerem atendimento humano, presencial, preferencial, de qualidade e em linguagem simples e acessível aos consumidores hipervulneráveis.

Eixo 3 – 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*.

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br – com pedido de providências para a implementação das medidas propostas.

57. Solicitar, ao Congresso Nacional, a aprovação do Projeto de Lei nº 3.024/2024 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).

Sugestão de desdobramento: Requerimento à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional com pedido de providências para aprovação do Projeto de Lei nº 3.024/2024.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Centro Integrado de Segurança Cibernética – CISC – solicitando providências para a implementação das medidas propostas.

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

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para a implementação, se viável, das medidas propostas por meio de lei.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Conselho Nacional de Justiça, com pedido de providências para a implementação, se viável, das medidas propostas por meio de acordos de cooperação.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para apresentação de solicitação de auxílio ao Ministério da Justiça, bem como à Polícia Federal, 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel –, com pedido de providências para a implementação, se viável, da fiscalização sugerida.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Tendo em vista que já existe lei nesse sentido, sugere-se que seja elaborado requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, com pedido de providências para a implementação das medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para apresentação, se viável, de projeto de lei que contemple as medidas propostas.

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

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para apresentação, se viável, de projeto de lei que contemple as medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

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).

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor e ao Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br –, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

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*.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Presidência da República, pedindo providências para a implementação das medidas propostas e, se cabível, para a alteração do Decreto Federal nº 7.962/2013.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

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).

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para apresentação, se viável, de projeto de lei que contemple as medidas propostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para adoção de medidas de regulação e fiscalização nos termos da proposta ora apresentada.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para adoção de medidas de regulação e fiscalização nos termos da proposta ora apresentada.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para adoção de medidas de regulação e fiscalização nos termos da proposta ora apresentada.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, pedindo providências para a implementação das medidas propostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para adoção de medidas de regulação e fiscalização nos termos da proposta ora apresentada.

Sugestão de desdobramento nº 3: Requerimento à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional com pedido de providências para aprovação do Projeto de Lei nº 335/2026.

Sugestão de desdobramento nº 4: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e ao Tribunal Regional Federal da 6ª Região, solicitando a adoção de medidas visando a uniformização das decisões judiciais com base em recente precedente do Superior Tribunal de Justiça que reconheceu a responsabilidade das instituições financeiras em ressarcir os consumidores vitimados por golpes virtuais.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas que atendam ao conteúdo da proposta.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com as medidas propostas.

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

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas que atendam ao conteúdo da proposta.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas que atendam ao conteúdo da proposta.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e ao Tribunal Regional Federal da 6ª Região, solicitando a adoção de medidas visando a uniformização das decisões judiciais com base em recente precedente do Superior Tribunal de Justiça que reconheceu a responsabilidade das instituições financeiras em ressarcir os consumidores vitimados por golpes virtuais.

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*.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à 14ª Promotoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas que atendam ao conteúdo da proposta.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, solicitando a aprovação dos Projetos de Lei 3.001/2024, 4.131/2024 e 3.252/2025.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com as medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas

Gerais, e à Secretaria de Segurança Pública do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas que atendam ao conteúdo da proposta.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Secretaria de Estado de Segurança Pública, ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e à Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas, em especial para que se reúnam os órgãos mencionados visando o implemento da proposta.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de projeto de lei que verse sobre as medidas propostas.

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

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, bem como à Secretaria de Segurança Pública do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção das medidas propostas.

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

Sugestão de desdobramento: Considerando a limitação de competência concorrente conferida ao Estado de Minas Gerais para legislar sobre direito do consumidor, sugere-se a elaboração de requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com os objetivos sugeridos.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Segurança Pública do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas, em especial para que se reúna com os órgãos mencionados, visando o implemento das propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, bem como à Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas, em especial para que se reúnam os órgãos mencionados visando o implemento da proposta.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas visando o implemento da proposta.

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.

Sugestão de desdobramento: Considerando a limitação de competência concorrente conferida ao Estado de Minas Gerais para legislar sobre direito do consumidor, sugere-se a elaboração de requerimento, a ser encaminhado pela Comissão de Defesa do Consumidor à Presidência da República, visando a regulamentação do direito de arrependimento nos termos sugeridos.

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

Sugestão de desdobramento: Elaboração de requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, bem como à Febraban, para que sejam adotadas as medidas sugeridas na proposta ora apresentada.

Eixo 4 – Proteção de dados, inclusão digital e cidadania

89. Criar política de segurança digital, inclusão digital e proteção de dados.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências ao Executivo para avaliação da viabilidade de criação da política em referência ou, alternativamente, apresentar projeto de lei instituindo diretrizes da política de segurança digital, inclusão digital e proteção de dados.

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

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências à Secretaria de Estado de Educação.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências à Secretaria de Estado de Saúde e à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências à Secretaria Nacional do Consumidor e à Agência Nacional de Proteção de Dados – ANPD – solicitando esclarecimentos sobre a viabilidade da vedação das práticas descritas.

Eixo 5 – 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando providências para dar publicidade à gratuidade da aferição dos hidrômetros, nos termos da Resolução Arsae-MG nº 131/2019. Informar que, segundo essa norma, o usuário pode solicitar ao prestador de serviços a verificação gratuita do hidrômetro, em intervalo de 3 anos, a partir da data de instalação do hidrômetro ou de sua última verificação, o que for mais recente. Quando o hidrômetro for reprovado na verificação por apresentar medição a maior, o prestador deve providenciar ressarcimento ao usuário, retroativo à data de instalação ou última aferição do hidrômetro. Caso o usuário solicite ao prestador de serviços uma verificação em período inferior, os custos devem ser atribuídos conforme os seguintes critérios: I – quando o hidrômetro for

aprovado na verificação, o usuário deve arcar com os custos; II – quando o hidrômetro for reprovado, o prestador deve arcar com os custos.

Sugestão de desdobramento nº 2: Realização de audiência pública para debater o tema.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG –, com pedido de providências para alteração da Resolução Arsae-MG nº 131/2019 para estabelecer obrigação de comunicação prévia ao consumidor sobre a troca de hidrômetros, com informações sobre número de série, prazo de certificação e medição inicial, nos moldes do setor elétrico.

Sugestão de desdobramento nº 2: Realização de audiência pública para debater o tema.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para alteração da Lei nº 12.645, de 1997, a fim de determinar que os custos com instalação de equipamentos eliminadores de ar, quando constatada a viabilidade técnica, sejam de responsabilidade da concessionária de abastecimento de água.

96. Definir prazos para aferição periódica dos hidrômetros e proibir a reutilização de medidores vencidos ou sem certificação válida.

Sugestão de desdobramento: (Parte da proposta foi contemplada pelo encaminhamento da Proposta 93). Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para apresentação de projeto de lei prevendo a proibição da 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Realização de audiência pública para debater as Resoluções da Arsae-MG 131/2019 e 148/2021, com participação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

Sugestão de desdobramento nº 2: Pedido de informação à Copasa sobre como vem sendo feita a cobrança dos valores retroativos em caso de medição incorreta, diferenciando situações de responsabilidade da concessionária e do consumidor.

Sugestão de desdobramento nº 3: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG – para o aprimoramento da Resolução Arsae-MG 131/2019 quanto à regulamentação da cobrança dos valores retroativos em caso de medição incorreta, diferenciando situações de responsabilidade da concessionária e do consumidor.

98. Obrigar as concessionárias a adotar políticas de parcelamento compatíveis com a Lei do Superendividamento, evitando comprometer a renda mínima do consumidor.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG –, Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – e Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel.

Sugestão de desdobramento nº 2: Realização de audiência pública para debater as Resoluções da Arsae-MG 131/2019 e 148/2021, com participação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG.

Sugestão de desdobramento nº 2: Pedido de informação à Copasa para que ela esclareça porque não vem sendo feita a comunicação de volume atípico mensal, no caso de vazamento interno, conforme o artigo 76 da Resolução Arsae-MG 131/2019.

Sugestão de desdobramento nº 3: Realização de audiência pública para debater as Resoluções da Arsae-MG 131/2019 e 148/2021, com participação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG.

Sugestão de desdobramento nº 2: Realização de audiência pública para debater as Resoluções da Arsae-MG 131/2019 e 148/2021, com participação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

101. Proibir a cobrança de serviços de terceiros por meio de contas de serviços públicos como água, energia elétrica e telecomunicações.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG –, Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – e Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar à bancada mineira no Congresso Nacional pedido de providências para alteração da legislação federal de forma a vedar 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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG – para que, em casos de vazamento de água, não seja feita a cobrança proporcional de esgoto.

103. Vedar a cobrança da taxa de esgoto sem a efetiva prestação de serviço, por meio de emenda ao PL 4.552/2025.

Sugestão de desdobramento: O Projeto de Lei nº 4.552/2025 foi transformado em norma jurídica, de modo que o pleito já foi atendido por meio da Lei 25.669/2025.

104. Exigir auditorias periódicas e fiscalização independente das concessionárias, com publicação dos resultados e possibilidade de devolução automática de valores cobrados indevidamente.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar pedido de providências à Agência Reguladora de Saneamento e Energia de Minas Gerais – Arsae-MG –, Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – e Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhamento de pedido de providências ao governo estadual para avaliar a criação de um núcleo técnico estadual especializado para realização de perícias técnicas em demandas consumeristas envolvendo concessionárias, bem como a instituição de banco estadual de precedentes administrativos consumeristas e implementação de mediação administrativa obrigatória prévia junto às concessionárias e permissionárias de serviços essenciais, objetivando maior uniformidade decisória, celeridade procedimental e redução da judicialização.

105. Incrementar o poder fiscalizatório da Arsae para a cobrança de multas aplicadas à Copasa.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências à Secretaria de Estado de Fazenda e à Governadoria do Estado.

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.

Sugestão de desdobramento: O Projeto de Lei nº 4.552/2025 foi transformado em norma jurídica – Lei 25.669/2025.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar pedido de providências ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais para que estabeleça prazos diferenciados para atendimento presencial na capital e no interior.

Sugestão de desdobramento nº 2: Realização de audiência pública para debater as Resoluções da Arsae-MG 131/2019 e 148/2021, com participação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

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

Sugestão de desdobramento nº 1: Pedido de informações para a Agência Nacional de Telecomunicações sobre o cronograma de implementação do protocolo Stir Shaken de certificação de chamadas e pedido de providências para que seja realizada campanha informativa sobre a importância desse mecanismo; pedido de providências ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais que exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, para que desenvolva campanhas sobre a importância da tecnologia para coibir fraudes e golpes.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar requerimento com pedido de providências para os membros da bancada mineira na Câmara dos Deputados para que apoiem a tramitação do Projeto de Lei 202/2025, que cria o Sistema de Verificação de Autenticidade de Números Telefônicos, e dá outras providências.

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.

Sugestão de desdobramento: Envio de pedido de providências à Agência Nacional de Telecomunicações para que divulgue e oriente quanto à utilização dos mapas de cobertura de telefonia celular, inclusive como forma de apoio à escolha informada dos prestadores do serviço.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar pedido de providências com essa finalidade à Agência Nacional de Telecomunicações, ao Ministério Público Federal, ao Tribunal de Contas da União, e ao administrador judicial da Oi.

Eixo 6 – Transporte terrestre, petróleo, gás natural e biocombustíveis

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

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar requerimento com pedido de informações ao secretário de Estado de Infraestrutura, Mobilidade e Parcerias sobre a sistemática de funcionamento e fixação das tarifas rodoviárias intermunicipais, incluindo o detalhamento dos critérios que autorizam variações de preços e cobranças adicionais em vésperas de feriados e datas comemorativas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar requerimento com pedido de providências à Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT – para que promova estudos e adote medidas regulatórias visando garantir maior transparência na sistemática de fixação das tarifas rodoviárias interestaduais, bem como para conter as variações abusivas de preços nas vésperas de feriados, a fim de assegurar a modicidade tarifária aos consumidores.

Sugestão de desdobramento nº 3: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de minuta de projeto de lei incluindo, na legislação, diretriz para publicidade das tarifas-base das delegações rodoviárias.

112. 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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar requerimento com pedido de providências aos membros da bancada mineira na Câmara dos Deputados para que apoiem a proposta de acréscimo de inciso XV ao art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, vedando a precificação dinâmica, conforme previsto no Projeto de Lei 494/2021, em tramitação naquela Casa.

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

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar requerimento com pedido de informação ao secretário de Estado de Infraestrutura, Mobilidade e Parcerias sobre a sistemática atual de funcionamento das gratuidades.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de proposição legislativa visando dar maior transparência ao processo de concessão de gratuidade de passagem no transporte intermunicipal rodoviário, em especial, dando maior publicidade à ocupação de assentos reservados para esse fim.

Eixo 7 – 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, pedindo providências ao Plenário para desanexação do Projeto de Lei nº 1.860/2023 do Projeto de Lei nº 2.026/2015 (ao qual está anexado).

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, pedindo providências para aprovação de substitutivo (ou emendas) para serem apresentadas ao Plenário durante a tramitação do referido projeto.

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).

Sugestão de desdobramento: Considerando que o PL nº 1.860/2023 já trata da oferta de alimentos no ambiente escolar das redes pública e privada, sugere-se incorporar ao seu aprimoramento a vedação da publicidade, da promoção comercial e do patrocínio de alimentos e bebidas não saudáveis no ambiente escolar, inclusive em materiais didáticos, materiais pedagógicos e eventos educacionais, bem como explicitar que a presença de marcas, logomarcas e outras estratégias de comunicação mercadológica nesses espaços e materiais, quando vinculadas a tais produtos, pode caracterizar publicidade abusiva dirigida ao público escolar.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar requerimento com pedido de providências às Secretarias de Estado de Desenvolvimento Social, de Educação e de Saúde e ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais que exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, para

que desenvolvam campanhas educativas sobre consumo responsável e alimentação adequada e saudável.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar requerimento com pedido de providências à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social para que desenvolva ações de assessoramento técnico destinadas aos vendedores de alimentos no ambiente escolar, com foco na promoção da alimentação saudável, na geração de renda e na demonstração da viabilidade econômica da comercialização de alimentos saudáveis, e para que verifique a possibilidade de estabelecer parcerias com o Conselho de Segurança Alimentar e Nutricional Sustentável de Minas Gerais – Consea-MG – e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae – voltadas à capacitação e ao acesso ao microcrédito para os vendedores de alimentos no ambiente escolar.

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).

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para proposição de projeto de lei 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar requerimento de pedido de providências à bancada mineira no Câmara e no Senado para apoio à aprovação dos Projetos de Lei nº 2.030/2023, na Câmara, e nº 246/2025, no Senado.

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

Sugestão de desdobramento: Está em tramitação o PL 385/2023, de autoria do deputado Delegado Christiano Xavier, que dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de cardápio impresso aos consumidores. O Projeto está aguardando parecer na Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte. Acompanhar a tramitação do projeto.

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”).

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para proposição de projeto de lei para aperfeiçoamento da Lei Estadual nº 15.449, de 2005, mantendo o princípio da transparência sobre prazos de validade e promovendo a adaptação da regra “três meses anteriores ao vencimento”.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para proposição de projeto de lei propondo regulamentação estadual para operacionalizar a Lei Federal nº 15.224, de 2025, 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da ALMG, para proposição de projeto de lei para aperfeiçoamento da Lei Estadual nº 14.133, de 2001, que dispõe sobre a Política Estadual de Medicamentos, incluindo dispositivos que tratam da comercialização e do controle de antimicrobianos; da proibição do funcionamento de postos de medicamentos em locais atendidos por drogarias; da presença obrigatória de responsável técnico farmacêutico em todos os estabelecimentos que comercializem medicamentos industrializados, bem como da obrigatoriedade de registro desses estabelecimentos na Vigilância Sanitária.

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.

Sugestão de desdobramento: Encaminhar requerimento com pedido de providências à Superintendência de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais solicitando o fomento à realização de parcerias entre as vigilâncias sanitárias municipais e os

Procons municipais, com o fim de atuarem conjuntamente na fiscalização da existência de postos de medicamentos em localidades que já possuam farmácia ou drogaria.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar requerimento com pedido de providências à Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais solicitando verificar a possibilidade de criar ação nos moldes das farmácias solidárias, com o fim de estimular e organizar a doação e o reaproveitamento de medicamentos, bem como sua dispensação para a população, além de esclarecer sobre o descarte de medicamentos no âmbito do Estado.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar requerimento de pedido de providências à bancada mineira na Câmara dos Deputados para apoio à aprovação dos Projetos de Lei nº 4091/2019 e nº 980/2023.

Obs.: Já tramitou nesta Casa o Projeto de Lei nº 1571/2020, que visava instituir o Programa Solidare – Farmácia Solidária – conscientização, doação, reaproveitamento, dispensação para a população e descarte de medicamentos no âmbito do Estado e dá outras providências. O referido projeto foi arquivado em janeiro de 2023 em virtude do final da legislatura.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para apresentação, se viável, de projeto de lei que contemple as medidas propostas e para a criação da Frente Parlamentar ou Grupo de Trabalho sobre Direitos do Consumidor na Saúde Suplementar, bem como encaminhar requerimento à Agência Nacional de Saúde Suplementar com pedido de providências para que amplie a fiscalização das normas existentes em vigor.

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

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar requerimento com pedido de providências às Secretarias de Estado de Governo e de Educação e ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, para criação de Programa Estadual de Educação para o Consumo Responsável que aborde: publicidade abusiva; consumo de alimentos e medicamentos; e direitos digitais e novas formas de consumo; entre outros temas pertinentes.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar requerimento de pedido de providências à bancada mineira na Câmara e no Senado para apoio à aprovação do Projeto de Lei nº 4.167/2015, atualmente na Câmara.

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.

Sugestão de desdobramento: O desdobramento desta proposta está contemplado na sugestão de desdobramento da proposta 127.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Encaminhar requerimento à Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa – solicitando providências para fiscalizar o cumprimento da Resolução da Diretoria Colegiada – RDC nº 727/2022, que dispõe sobre a rotulagem dos alimentos embalados, estabelecendo regras sobre rotulagem de alimentos, inclusive importados.

Sugestão de desdobramento nº 2: Encaminhar requerimento à Superintendência de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais solicitando providências para apoiar a Agência Nacional de Vigilância Sanitária na fiscalização do cumprimento da RDC nº 727/2022, que dispõe sobre a rotulagem dos alimentos embalados, bem como para estimular as vigilâncias sanitárias em âmbito municipal a fazerem o mesmo.

Eixo 8 – 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção das medidas propostas.

131. Regular preços abusivos em alta temporada, com a fixação de limites ou fiscalização preventiva sobre majorações excessivas em períodos turísticos.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando providências para intensificar as medidas de proteção ao consumidor, nos termos da Lei nº 11.771, de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de projeto de lei que verse sobre as medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de projeto de lei que verse sobre as medidas propostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento de pedido de providências ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado de Minas Gerais – Procon-MPMG –, para que intensifique as medidas de proteção ao consumidor nos termos da Lei nº 11.771, de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo.

Sugestão de desdobramento nº 3: Requerimento de pedido de providências à Secretaria de Estado de Cultura e Turismo para que realize campanha de educação para o consumo de produtos turísticos.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção das medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, e ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção das medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, bem como ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais e à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção das medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a quem compete regular e fiscalizar os serviços cartorários, com pedido de providências para a adoção das medidas propostas.

Eixo 9 – 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Acompanhar a tramitação do Projeto de Lei nº 3.351, de 2025, que estabelece medidas para a proteção e defesa do consumidor, visando à prevenção do superendividamento, à promoção da saúde pública e à responsabilidade no consumo.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de projeto de lei que verse sobre as medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando 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 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento à Mesa da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais solicitando a instituição de 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 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, solicitando a adoção de medidas para garantir a efetividade do direito à audiência de conciliação para o consumidor superendividado, previsto na Lei nº 14.181, de 2021, bem como a capacitação de magistrados e servidores sobre a referida lei e com 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Considerando a competência privativa da União para legislar sobre política de crédito e sobre o funcionamento de instituições financeiras públicas e privadas, elaborar requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de obrigar a 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Elaborar requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para elaboração de norma com o objetivo de obrigar a 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Acompanhar a tramitação do projeto de lei nº 5.393, de 2018, que dispõe sobre a proibição de descontos em folha de pagamento dos aposentados e pensionistas e dá outras providências.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado à Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para apresentação de projeto de lei que verse sobre as medidas propostas.

Sugestão de desdobramento nº 3: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, bem como ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para elaboração de normas que versem sobre as medidas propostas.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Considerando a competência privativa da União para legislar sobre política de crédito e sobre o funcionamento de instituições financeiras públicas e privadas, elaborar requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de garantir o 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Elaborar requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para elaboração de norma com o objetivo de garantir o 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Considerando a competência privativa da União para legislar sobre política de crédito e sobre o funcionamento de instituições financeiras públicas e privadas, elaborar requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Elaborar requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para elaboração de norma com o objetivo de estabelecer a obrigatoriedade de as instituições financeiras fornecerem ao consumidor, no momento da contratação de qualquer modalidade de crédito, inclusive nas realizadas à 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Elaborar requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, com pedido de providências para elaboração de norma com o objetivo de determinar 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Elaborar requerimento, a ser encaminhado à Secretaria Nacional do Consumidor, com pedido de providências para elaboração de termo de cooperação técnica com as instituições financeiras com o objetivo de determinar a criação de 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.

Sugestão de desdobramento: Considerando que a iniciativa do projeto de lei é do chefe do Poder Executivo, elaborar requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Estado de Governo, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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.

Sugestão de desdobramento: Considerando que a iniciativa do projeto de lei é do chefe do Poder Executivo, elaborar requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Estado de Governo, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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, 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor desta Capital, do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a criação de força-tarefa estadual 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento ao Congresso Nacional manifestando apoio à aprovação do Projeto de Lei 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.

Sugestão de desdobramento: Considerando a competência privativa da União para legislar sobre política de crédito e sobre o funcionamento de instituições financeiras públicas e privadas, elaborar requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de instituir 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Considerando a competência privativa da União para legislar sobre política de crédito e sobre o funcionamento de instituições financeiras públicas e privadas, elaborar requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de estabelecer que o contrato com cláusula de retenção não configura justificativa clara e objetiva (de que trata o § 2º do art. 5º da Lei federal nº 15.252/2025) para a recusa de portabilidade de salário por parte das instituições financeiras.

Sugestão de desdobramento nº 2: Elaborar requerimento, a ser encaminhado ao Banco Central do Brasil, bem como ao Ministério da Fazenda, com pedido de providências para elaboração de norma com o objetivo de estabelecer que o contrato com cláusula de retenção não configura justificativa clara e objetiva (de que trata o § 2º do art. 5º da Lei federal nº 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, solicitando a ampliação de ações de fiscalização, 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Estado de Governo e ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, pedindo providências para a criação de 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.

Sugestão de desdobramento nº 2: Acompanhar a tramitação do projeto de lei nº 4.570, de 2025, que institui a política estadual de prevenção à ludopatia e à dependência em apostas on-line e esportivas no âmbito do Estado.

156. Proibir, no Estado de Minas Gerais, a publicidade de plataformas de apostas esportivas, conhecidas como *bets*, e de outros jogos de azar *online*.

Sugestão de desdobramento nº 1: Acompanhar a tramitação do Projeto de Lei nº 2.865/2024, que estabelece medidas de proteção à saúde da população mineira em relação aos sites ou aplicativos de apostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Secretaria de Estado de Governo, bem como ao Ministério da Fazenda, solicitando a ampliação de ações de fiscalização do cumprimento das normas vigentes que versam sobre a publicidade de plataformas de apostas esportivas, conhecidas como *bets*, e de outros jogos de azar *online*.

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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Acompanhar a tramitação do Projeto de Lei nº 2.865/2024, que estabelece medidas de proteção à saúde da população mineira em relação aos sites ou aplicativos de apostas.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Secretaria de Estado de Governo, bem como ao Ministério da Fazenda, solicitando a ampliação de ações de fiscalização do cumprimento das normas vigentes que versam sobre a proteção ao consumidor nas plataformas de apostas *online* que operam no Estado.

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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de tornar compulsória 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.

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.

Sugestão de desdobramento: Considerando que a iniciativa do projeto de lei é do chefe do Poder Executivo, elaborar requerimento, a ser encaminhado à Secretaria de Estado de Governo, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG – e à Secretaria de Estado de Governo, pedindo providências para 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.

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%.

Sugestão de desdobramento: Requerimento ao Congresso Nacional manifestando apoio à aprovação do Projeto de Lei 3.793/2024, 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.

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de flexibilizar os critérios de concessão de gratuidade de justiça em processos de repactuação de dívidas, considerando a renda disponível e não a renda bruta.

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Conselho Nacional de Justiça, com pedido de providências para 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.

Sugestão de desdobramento: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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*).

Sugestão de desdobramento nº 1: Requerimento, a ser encaminhado à coordenação da bancada mineira no Congresso Nacional, com pedido de providências para elaboração de projeto de lei com o objetivo de 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*).

Sugestão de desdobramento nº 2: Requerimento, a ser encaminhado ao Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-MPMG –, órgão do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Secretaria de Estado de Governo, bem como ao Ministério da Fazenda, com pedido de providências solicitando a ampliação de ações de fiscalização do cumprimento das normas vigentes que versam sobre a proteção ao consumidor nas plataformas de apostas *online* que operam no Estado.