

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>
<p>Despacho</p>	<p>NP: uimoc9jj SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 21/02/2019 Projeto de lei nº 163/2019 Protocolo nº 629/2019 Processo nº 301/2019</p>
<p>Autor: Dep. Guilherme Maluf</p>	

Dispõe sobre medidas para facilitar a defesa do consumidor por meio da internet.

A **ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO**, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre medidas para facilitar a defesa do consumidor por meio da internet.

Art. 2º Os órgãos integrantes Sistema Nacional de Defesa do Consumidor-SNDC baseados no Estado de Mato Grosso deverão instituir sistema de resolução de conflitos por meio eletrônico.

Parágrafo único A resolução de conflitos entre as partes na forma do *caput* constituirá título executivo.

Art. 3º Esta Lei será regulamentada nos termos do artigo 38-A da Constituição Estadual.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição visa dispor sobre medidas para facilitar a defesa do consumidor por meio da internet e, na prática, institui o Procon Virtual em Mato Grosso.

Isso redimensionará positivamente a atuação da Superintendência de Defesa do Consumidor (Procon-MT).

Os objetivos desta proposta são a simplificação de acesso ao Procon, por intermédio do emprego de tecnologias inovadoras de comunicação e informação; a promoção do atendimento na modalidade não presencial pelos serviços públicos de proteção e defesa do consumidor; e a instituição de setores no âmbito da Superintendência de Defesa do Consumidor (Procon-MT) voltados para o uso de tecnologias inovadoras de comunicação e informação na solução das reclamações dos cidadãos.

Precisamos lembrar como as relações de consumo têm mudado e o quanto ainda precisam melhorar. Em primeiro lugar, precisamos conscientizar consumidores e empresas sobre direitos e deveres e facilitar o acesso a mecanismos de reclamação ou registro de divergência na prestação de serviço ou no fornecimento

de produtos. Um consumidor consciente cobra seus direitos das empresas e as obriga a respeitá-los. Assim, cria-se uma cultura de respeito mútuo, o que aquece o mercado e incentiva o consumo.

Atualmente, os consumidores têm à disposição diversos mecanismos virtuais (sites específicos, redes sociais, aplicativos) para reclamar do abuso de empresas e buscar seus direitos. Eles não querem ter que esperar dias para serem ouvidos, exigem um atendimento ágil de suas demandas. E as empresas precisam estar atentas e disponíveis para esse diálogo na internet. À medida que elas ouvem o consumidor com a mesma rapidez com que eles reclamam, criam uma imagem positiva no mundo virtual, principal forma de consolidar a reputação de uma empresa.

Notamos inclusive que alguns serviços, como Reclame Aqui, conseguem resultados de maneira mais rápida justamente pela facilidade e exposição que a rede mundial de computadores proporciona. Uma ferramenta similar aliada com a credibilidade do Procon gerará muita satisfação aos consumidores.

Da mesma forma, os órgãos de controle e mediação precisam estar afinados com essa nova realidade. Alguns estados já adotaram mecanismos digitais para registro e acompanhamento de reclamações, o que serve de exemplo para Mato Grosso.

Em muitos casos, uma reclamação poderia ser resolvida em poucos dias, mas, por conta da burocracia, ela gera longos processos judiciais que afogam a Justiça desnecessariamente. Neste projeto, sugerimos que a solução para a demanda seja feita já no âmbito administrativo, de forma eletrônica, sem envolver embates judiciais.

Finalmente, é importante destacar que a iniciativa legislativa em apreço, sob o ponto de vista jurídico, se afeiçoa ao inciso V do artigo 24, da Constituição Federal de 1988, que outorga aos Estados-Membros legislar, concorrentemente, sobre *proteção e consumo*.

Também ressaltamos que nossa proposta não cria nenhuma atribuição ao Poder Público, que não esteja dentro das previsões da competência da Superintendência de Defesa do Consumidor (Procon-MT).

Em consonância com o art. 39 da Constituição Estadual, a iniciativa de lei que verse sobre a matéria de que trata o projeto em tela é permitida a parlamentar.

Conforme o exposto, entendemos como de fundamental importância, submeto aos nobres pares a presente proposta a qual solicito o devido apoio para sua análise e aprovação.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 18 de Fevereiro de 2019

Guilherme Maluf
Deputado Estadual