	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa
Despacho	NP: 5mgif9li **SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS** 02/04/2019 Projeto de lei nº 369/2019 Protocolo nº 1653/2019 Processo nº 634/2019
Autor: Dep. Faissal	

CRIA O SELO DE QUALIDADE PROCON-MT E INSTITUI A COMISSÃO ESPECIAL DE AVALIAÇÃO.

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

Art. 1º Fica criado, no âmbito do Estado de Mato Grosso, o Selo de Qualidade Procon-MT, aos fornecedores que comprovarem boas práticas no atendimento aos consumidores, a ser avaliado e concedido pelo Órgão Executor da Política Estadual de Defesa do Consumidor.

Parágrafo Primeiro: Os conceitos de consumidor e fornecedor são aqueles definidos na Lei n° 8078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo Segundo: O Órgão Executor da Política Estadual de Defesa do Consumidor de Mato Grosso deverá adotar mecanismos de incentivo à participação das micro e pequenas empresas.

Art. 2º Fica instituída a Comissão Especial de Avaliação como responsável pela elaboração dos procedimentos de avaliação e atribuição do Selo de Qualidade Procon-MT, para fins de certificação dos fornecedores, composta pelo secretario adjunto do Órgão Executor de Políticas Públicas Estadual de Defesa do Consumidor de Mato Grosso e mais quatro membros indicados da seguinte forma:

I – Dois membros indicados pela Secretaria Adjunta do Órgão Executor de Políticas Púbicas Estadual de Defesa do Consumidor de Mato Grosso; e

II – Dois membros indicados pelo Conselho Estadual de Defesa do Consumidor de Mato Grosso, sendo um representante do setor público e um representante do setor privado.

Parágrafo Único: O mandato dos membros indicados terá a validade de dois anos, podendo ser reconduzido por uma única vez pelo mesmo período.

Art. 3º O Selo de Qualidade Procon-MT para fins de certificação dos fornecedores será classificado como

Ouro, Prata ou Bronze, de acordo com os critérios adotados pela Comissão Especial de Avaliação.

Art. 4º A Comissão Especial de Avaliação deverá adotar parâmetros claros e objetivos de avaliação, viabilizando a sua transparência e possibilitando o tratamento isonômico entre os fornecedores, tendo como base, preferencialmente, os seguintes critérios:

I – análise da quantidade de reclamações, índice de resolutividade e tempo de resposta das demandas de consumidores registradas na plataforma de controle do Procon-MT e no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, do Governo Federal;

II – análise das reclamações, denúncias e elogios de consumidores registradas perante o Procon-MT;

III – análise do resultado das fiscalizações realizadas pelo Procon-MT;

IV – participação nos atendimentos presenciais, em especial em Mutirões de Conciliação realizados pelo Procon-MT;

V – participação em ações de educação para o consumo realizadas pelo Procon-MT;

VI – adoção de melhores práticas para o bom relacionamento com os consumidores.

Art. 5º O Selo de Qualidade Procon-MT terá validade de um ano, podendo ser renovado pelo mesmo período, desde que alcançados os critérios adotados pela Comissão Especial de Avaliação.

Parágrafo Único: O Selo de Qualidade Procon-MT pode ser cancelado a qualquer tempo em caso de irregularidades constatadas pelo Órgão Executor de Políticas Púbicas Estadual de Defesa do Consumidor de Mato Grosso.

Art. 6º O fornecedor beneficiado com o Selo de Qualidade Procon-MT fica autorizado a divulgá-lo aos consumidores durante o período vigente, mediante assinatura de termo de uso a ser celebrado junto à Comissão Especial de Avaliação.

Art. 7º O uso indevido do Selo de Qualidade Procon-MT caracterizará publicidade enganosa, de acordo com o art. 37, § 1° da Lei n° 8078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor e sujeitará o infrator às penalidades previstas nos arts. 55 a 60 do mesmo diploma legal.

Art. 8º O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que tange à participação do Órgão Executor de Políticas Púbicas Estadual de Defesa do Consumidor de Mato Grosso.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon-MT) é reconhecida pelos relevantes serviços prestados aos consumidores de Mato Grosso, recebendo credibilidade institucional por parte destes.

Por esse reconhecimento e sua credibilidade, conforme se observa através dos institutos de pesquisas, tem ocorrido o aumento do número de reclamações dos consumidores sobre a má qualidade na prestação de serviços por parte de fornecedores, especialmente relacionadas às empresas prestadoras de serviços perante o Procon-MT.

Assim, visando incentivar as boas práticas por parte dos fornecedores, o presente projeto de lei busca vincular a imagem institucional de credibilidade do Procon-MT com as empresas que se propuserem à promover melhorias em seu atendimento aos consumidores.

O Selo de Qualidade Procon-MT traz a confiabilidade do órgão de defesa do consumidor, servindo como

diferencial positivo a certificação das empresas participantes, o que irá estimular uma melhoria significativa nas relações de consumo.

O projeto também se presta como forma de conscientização por parte dos fornecedores no melhor tratamento a ser dispensado ao consumidor.

Cabe destacar que os parâmetros inicialmente sugeridos de avaliação devem ser objetivos, portanto, capazes de dar um tratamento isonômico entre os fornecedores com a máxima transparência nas avaliações realizadas para a certificação.

Desta forma, em razão dos motivos aqui elencados e com escopo na legislação constitucional e infraconstitucional vigente, proponho este projeto, esperando contar com o apoio de meus nobres pares.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 02 de Abril de 2019

Faissal
Deputado Estadual