

	<p><b>Estado de Mato Grosso</b> Assembleia Legislativa</p>	
<p><b>Despacho</b></p>	<p>NP: 5e8mff5s  <b>SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS</b>  23/03/2022  Projeto de lei nº 325/2022  Protocolo nº 3325/2022  Processo nº 573/2022</p>	
<p><b>Autor:</b> Dep. Valdir Barranco</p>		

**Dispõe sobre o direito do cliente/consumidor ser atendido em quaisquer dos pontos ou meios disponibilizados pelos estabelecimentos que atuam no Estado de Mato Grosso, nas relações de consumo, na forma que especifica.**

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** Os estabelecimentos que atuam no Estado de Mato Grosso, nas relações de consumo, em quaisquer dos seus pontos ou meios de atendimento, deverão fornecer todas as informações, bem como providenciar todas as demandas relacionadas aos produtos ou serviços que comercializam, sendo vedado o direcionamento dos clientes/consumidores para outro ponto ou meio de atendimento do próprio estabelecimento.

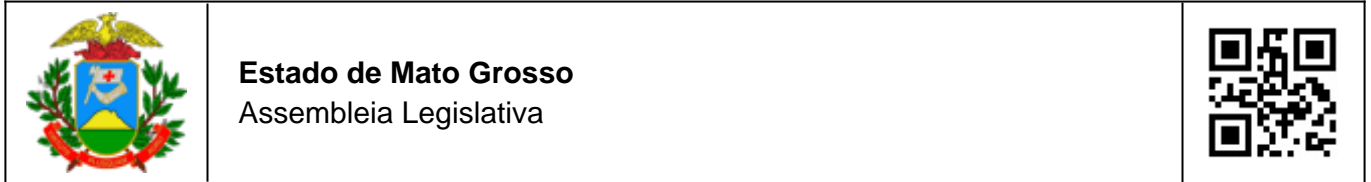
§1º O previsto no caput deste artigo tem por objetivo estipular que os estabelecimentos, nas relações de consumo, em quaisquer dos seus pontos ou meios de atendimento, deverão prestar todas as informações sobre garantia, troca, funcionalidade, riscos e, ainda, providenciar sobre questões pertinentes a valores cobrados e/ou ao contrato, tais como alterações e rescisões, além de outras informações e/ou providências relativas aos produtos ou serviços que comercializam, de modo que os clientes/consumidores não sejam obrigados a se deslocarem para outro ponto ou meio de atendimento do mesmo estabelecimento.

§2º O disposto neste artigo aplica-se a todos os pontos e meios de atendimento disponibilizados pelos estabelecimentos para o atendimento dos seus clientes/consumidores.

§3º O previsto nesta Lei não se aplica aos casos que exigem a atuação de outros estabelecimentos, dentre eles consertos realizados por assistência técnica.

**Art.2º** O descumprimento desta Lei acarretará ao infrator as penalidades previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, aplicáveis na forma de seus arts. 57 a 60.

**Art.3º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



## JUSTIFICATIVA

O Presente projeto dispõe sobre o direito do cliente/consumidor ser atendido em quaisquer dos pontos ou meios disponibilizados pelos estabelecimentos que atuam no Estado de Mato Grosso, nas relações de consumo, na forma que especifica.

Infelizmente, tornou-se uma rotina na vida do cliente/consumidor o direcionamento para outro ponto de atendimento, mesmo já estando presente em um dos pontos ou em contato com um dos meios disponibilizados pelo estabelecimento que comercializa o produto e/ou serviço que deseja tratar, situação inadmissível diante de tanta tecnologia atualmente à disposição dos estabelecimentos comerciais.

Outra triste realidade na vida do cliente/consumidor é a lentidão do atendimento dos locais ou meios para os quais são direcionados, principalmente quando se trata de telefone, de questionamento sobre valores cobrados ou de solicitação de rescisão contratual, situação tanto quanto inadmissível nos dias atuais.

O disposto no projeto não se aplica aos casos que exigem a atuação de outros estabelecimentos, dentre eles consertos realizados por assistência técnica, garantindo-se, desta forma, que não haja obrigatoriedade ou responsabilização por atribuições de estabelecimentos diversos.

A matéria ainda prevê que o descumprimento de suas disposições acarretará ao infrator as penalidades previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, aplicáveis na forma de seus arts. 57 a 60.

Diante do exposto, considerando o relevante interesse público da matéria, solicito o apoio dos nobres pares no sentido do presente projeto ser aprovado por esta Casa de Leis.

Edifício Dante Martins de Oliveira  
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 22 de Março de 2022

**Valdir Barranco**  
Deputado Estadual