

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
<p>Despacho</p>	<p>NP: u9oig7qu SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 08/02/2023 Projeto de lei nº 234/2023 Protocolo nº 597/2023 Processo nº 555/2023</p>	
<p>Autor: Dep. Valdir Barranco</p>		

Dispõe sobre a obrigação do registro de reclamações apresentadas presencialmente pelos consumidores nas agências bancárias, cooperativas de crédito e correspondentes bancários, estabelecidos no Estado de Mato Grosso e dá outras providências.

Art. 1º Ficam as agências bancárias, cooperativas de crédito e os correspondentes bancários, estabelecidos no Estado de Mato Grosso, obrigados a providenciar o registro da reclamação apresentada presencialmente pelos consumidores, com relação aos serviços/produtos, fornecendo comprovante do registro ou equivalente.

§ 1º Outros canais para registro da reclamação podem ser indicados ao consumidor, ficando a critério do mesmo a escolha do canal para registro de sua manifestação.

§ 2º O recibo da reclamação realizada deve conter dados mínimos para identificação daquele que a recebeu (nome, cargo, data, hora ou outra maneira para identificação e registro)

Art. 2º A recusa no recebimento da reclamação ou fornecimento do comprovante de registro da mesma constitui infração punível nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

Art.3º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, nos termos que dispõem os arts. 55 e 57, devendo a multa ser estipulada em regulamentação própria e revertida para o Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor - FEDDC.

Parágrafo único - A competência para fiscalização do cumprimento das disposições desta lei, bem como para a aplicação de multas, será da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor - Procon/MT.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Com o surgimento dos canais de atendimento eletrônico dos bancos, cooperativas de crédito e correspondentes, quando o consumidor procura o mesmo para realizar algum tipo de manifestação, o



memso é direcionado para os referidos canais eletrônicos de atendimento.

Ocorre que mesmo com a existência dos canais de atendimento alternativo, estes não substituem o atendimento que o prestador do serviço deve realizar, inclusive com o recebimento de manifestações (reclamação, sugestão, elogios e etc.). Mesmo que o consumidor ao procurar o banco, a cooperativas de crédito ou o correspondente bancário, o referido possua canal especializado, o atendimento presencial não pode ser negado, e a manifestação deve ser recebida fazendo prova do atendimento requerido e com dados mínimos para identificação daquele que recebeu a manifestação na agência (nome, cargo, data, hora ou outra maneira para identificação e registro).

É importante registrar que a Resolução CMN 3.849, de 25 de março de 2010, que trata da criação das Ouvidorias nas referidas instituições, não exclui a responsabilidade das agências em receber as manifestações escritas quando apresentadas, devendo, de igual maneira, com diligência e zelo dar encaminhamento e oferecer resposta ao manifestante.

Tudo isso visando afastar o desatendimento que atualmente ocorre nas agências bancárias, onde idosos e pessoas menos favorecidas, com dificuldades para acesso aos canais eletrônicos ou não, são cotidianamente desatendidas sob o argumento de que a agência não pode receber manifestação, com direcionamento do consumidor aos canais de atendimento alternativos- que atualmente são os únicos ofertados em flagrante desrespeito ao direito do consumidor!

A presente proposição visa assegurar direito dos consumidores que estão sendo sonegados.



Estado de Mato Grosso
Assembleia Legislativa



Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 08 de Fevereiro de 2023

Valdir Barranco
Deputado Estadual