

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho	NP: rddsh944 SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 20/08/2025 Projeto de lei nº 1297/2025 Protocolo nº 8957/2025 Processo nº 2640/2025	
Autor: Dep. Chico Guarnieri		

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO SISTEMA
ESTADUAL DE ATENDIMENTO ITINERANTE
DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM MATO
GROSSO PARA FORTALECIMENTO DA REDE
DE PROTEÇÃO CONSUMERISTA.**

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 Fica criado o Sistema Estadual de Atendimento Itinerante de Defesa do Consumidor - SEAIDC, vinculado à Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor do Estado de Mato Grosso - PROCON-MT, com a finalidade de ampliar o acesso aos serviços de proteção e defesa do consumidor nos municípios mato-grossense.

Art. 2º O SEAIDC tem por objetivos:

I - promover a interiorização dos serviços de defesa do consumidor mediante atendimento itinerante;

II - fortalecer a rede estadual de proteção aos direitos do consumidor através da integração entre o PROCON-MT e PROCON's municipais;

III - capacitar agentes municipais para atuação em defesa do consumidor;

IV - padronizar procedimentos e metodologias de atendimento ao consumidor;

V - ampliar a cobertura territorial dos serviços de orientação, conciliação e fiscalização consumerista.

Art. 3º O SEAIDC será operacionalizado através de:

I - unidades móveis de atendimento, devidamente equipadas com recursos tecnológicos e de comunicação;

II - equipes especializadas de agentes de defesa do consumidor;

III - cronograma rotativo de atendimento nos municípios;

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

IV - sistema integrado de informações e dados sobre relações de consumo.

Art. 4º As unidades móveis de atendimento deverão possuir:

I - equipamentos de informática com acesso à internet e aos sistemas oficiais de defesa do consumidor;

II - estrutura adequada para atendimento presencial e realização de audiências de conciliação;

III - materiais educativos e informativos sobre direitos do consumidor;

IV - equipamentos para fiscalização e autuação, quando necessário.

Art. 5º O PROCON-MT estabelecerá convênios e parcerias com os municípios, observados os seguintes critérios:

I - compromisso municipal de designar servidores para capacitação em defesa do consumidor;

II - disponibilização de espaço físico adequado para funcionamento temporário das unidades móveis;

III - apoio logístico local para as ações do SEAIDC;

IV - integração ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC.

Art. 6º Constituem contrapartidas municipais:

I - cessão de servidores para participação nos programas de capacitação;

II - fornecimento de infraestrutura básica de apoio durante os atendimentos itinerantes;

III - divulgação local das ações e cronogramas do SEAIDC;

IV - alimentação do banco de dados estadual com informações sobre demandas consumeristas locais.

Art. 7º O PROCON-MT implementará programa permanente de capacitação destinado a:

I - servidores municipais designados para atuar em defesa do consumidor;

II - agentes do PROCON-MT envolvidos no SEAIDC;

III - representantes de entidades civis de defesa do consumidor;

IV - lideranças comunitárias e empresariais locais.

Art. 8º O programa de capacitação abrangerá:

I - legislação de proteção e defesa do consumidor;

II - técnicas de mediação e conciliação;

III - procedimentos administrativos e sancionatórios;

IV - educação para o consumo e prevenção de conflitos;

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

V - uso dos sistemas informatizados de defesa do consumidor.

Art. 9º O SEAIDC priorizará o atendimento aos municípios que:

- I - não possuam PROCON municipal ou órgão equivalente;
- II - apresentem maior demanda reprimida de serviços consumeristas;
- III - demonstrem maior distância em relação à capital ou centros regionais;
- IV - evidenciem maior índice de vulnerabilidade socioeconômica da população.

Art. 10. O cronograma de atendimento itinerante será estabelecido semestralmente pelo PROCON-MT, considerando:

- I - os critérios de priorização estabelecidos no artigo anterior;
- II - a sazonalidade das atividades econômicas regionais;
- III - a disponibilidade de recursos humanos e materiais;
- IV - as demandas específicas identificadas pelos municípios parceiros.

Art. 11. As ações do SEAIDC incluem:

- I - atendimento presencial aos consumidores para orientação, reclamação e denúncia;
- II - realização de audiências de conciliação entre consumidores e fornecedores;
- III - fiscalização de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços;
- IV - aplicação de sanções administrativas previstas na legislação consumerista;
- V - ações educativas e campanhas de conscientização sobre direitos do consumidor.

Art. 12. O PROCON-MT manterá sistema integrado de informações que permita:

- I - registro unificado das demandas atendidas pelo SEAIDC;
- II - acompanhamento da evolução dos indicadores de defesa do consumidor por região;
- III - geração de relatórios estatísticos e diagnósticos setoriais;
- IV - subsidiar a formulação de políticas públicas de proteção ao consumidor.

Art. 13. O SEAIDC articular-se-á com outros órgãos e entidades, públicos e privados, para potencializar suas ações, especialmente com:

- I - Ministério Público do Estado de Mato Grosso;
- II - Poder Judiciário e Juizados Especiais;
- III - Delegacias de Polícia Civil especializadas;

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

IV - órgãos de vigilância sanitária e metrologia;

V - entidades empresariais e de classe.

Art. 14. O Estado poderá firmar convênios com a União, outros estados, municípios e entidades privadas para implementação e aprimoramento do SEAIDC.

Art. 15. O PROCON-MT publicará anualmente relatório de atividades do SEAIDC, contendo:

I - estatísticas de atendimento por município e região;

II - principais demandas e setores com maior incidência de conflitos;

III - resultados das ações de fiscalização e aplicação de sanções;

IV - avaliação da efetividade das parcerias municipais;

V - propostas de aperfeiçoamento do sistema.

Art. 16. Para implementação do SEAIDC, o Poder Executivo poderá:

I - remanejar dotações orçamentárias dentro do mesmo órgão;

II - utilizar recursos do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

III - captar recursos através de convênios e parcerias;

IV - buscar financiamento em organismos nacionais e internacionais.

Art. 17. O regulamento desta Lei definirá:

I - as especificações técnicas das unidades móveis;

II - os procedimentos operacionais do SEAIDC;

III - os critérios detalhados para estabelecimento de parcerias;

IV - os indicadores de avaliação e monitoramento do sistema.

Art. 18. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição visa criar uma estrutura inovadora e eficiente para ampliar significativamente o acesso aos serviços de defesa do consumidor no Estado de Mato Grosso, através da implementação de um sistema itinerante que chegará aos municípios onde os consumidores enfrentam maiores dificuldades para exercer seus direitos.

Mato Grosso possui 142 municípios distribuídos em uma área territorial de 903.357,908 km², sendo o terceiro maior Estado do país em dimensão territorial. Segundo dados do Censo 2022 do IBGE, o estado conta com 3.658.649 habitantes, dos quais significativa parcela reside em municípios do interior com limitado acesso

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

aos serviços especializados de defesa do consumidor.

Experiências exitosas em outros estados brasileiros demonstram a eficiência dos sistemas itinerantes de defesa do consumidor.

O PROCON móvel de São Paulo tem registro de atendimentos que superam a média mensal de 20 consumidores por ação, com elevados índices de resolução de conflitos.

No Piauí, o programa institucional "Procon Itinerante" percorreu mais de 15 mil quilômetros, atingindo população superior a 1 milhão de habitantes, com índice de resolutividade acima de 73%.

Em Minas Gerais, o projeto "Rota Procon-MG" tem fortalecido a rede de defesa do consumidor através de ações integradas que combinam atendimento móvel, capacitação e articulação institucional.

O Sistema Estadual de Atendimento Itinerante de Defesa do Consumidor proposto nesta lei baseia-se em três pilares fundamentais: acessibilidade, capacitação e integração.

A acessibilidade será garantida através das unidades móveis que levarão os serviços diretamente aos municípios, eliminando a barreira geográfica que impede muitos consumidores de exercer seus direitos.

A capacitação fornecerá conhecimentos técnicos aos agentes municipais, criando uma rede local permanente de proteção ao consumidor.

A integração promoverá a articulação entre PROCON-MT e municípios, padronizando procedimentos e otimizando recursos.

A proposição encontra sólida fundamentação jurídica no ordenamento constitucional e infraconstitucional brasileiro.

O artigo 24, inciso V, da Constituição Federal estabelece competência concorrente da União, Estados e Distrito Federal para legislar sobre produção e consumo, enquanto o artigo 30, inciso I, confere aos municípios competência para legislar sobre assuntos de interesse local.

Esta distribuição de competências permite que o Estado de Mato Grosso atue de forma complementar e integradora, fortalecendo a rede de proteção consumerista.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 55, §1º, expressamente prevê que "os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas", evidenciando a necessidade de integração entre os diferentes níveis federativos.

Ademais, o artigo 105 do CDC estabelece que "integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor".

O Decreto Federal nº 2.181/1997, que regulamenta o CDC, estabelece no artigo 4º as competências dos órgãos estaduais de proteção ao consumidor, incluindo expressamente no inciso IX a atribuição de "incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a criação de órgãos públicos estaduais e municipais de defesa do consumidor". Esta previsão normativa fundamenta diretamente a criação do sistema proposto.

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
---	--	---

A implementação do SEAIDC gerará benefícios econômicos e sociais significativos.

Estudos demonstram que cada real investido em defesa do consumidor retorna multiplicado para a sociedade através da redução de conflitos judiciais, melhoria das relações comerciais e fortalecimento da confiança no mercado.

A presença mais efetiva de órgãos de defesa do consumidor estimula o cumprimento espontâneo da legislação consumerista pelos fornecedores, criando ambiente de maior segurança jurídica para consumidores e empresários.

O projeto prevê ainda importante componente educativo, contribuindo para formação de uma cultura de consumo consciente e responsável. As ações de capacitação criarão multiplicadores locais capazes de orientar consumidores e mediar conflitos, gerando impacto duradouro mesmo nos períodos em que as unidades móveis não estiverem presentes nos municípios.

A integração entre diferentes esferas de governo promovida pelo SEAIDC fortalecerá o federalismo cooperativo, demonstrando como a articulação entre estado e municípios pode produzir resultados superiores aos que cada ente conseguiria isoladamente.

Esta experiência poderá servir de modelo para outros estados brasileiros e contribuir para o aperfeiçoamento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Diante de todo o exposto, solicita-se o apoio dos Nobres Pares desta Casa para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 19 de Agosto de 2025

Chico Guarnieri
Deputado Estadual