

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho	NP: 5837swn9 SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 08/07/2026 Projeto de lei nº 908/2026 Protocolo nº 6869/2026 Processo nº 2277/2026	
Autor: Dep. Faissal		

Institui a Política Estadual de Transparência e Proteção do Consumidor em Situações de Bloqueio, Suspensão, Restrição de Movimentação ou Encerramento de Contas Bancárias e Contas de Instituições de Pagamento, no âmbito do Estado de Mato Grosso, e dá outras providências.

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 instituída a Política Estadual de Transparência e Proteção do Consumidor em Situações de Bloqueio, Suspensão, Restrição de Movimentação ou Encerramento de Contas Bancárias e Contas de Instituições de Pagamento, com a finalidade de assegurar ao consumidor informação clara, atendimento adequado e mecanismos de solução administrativa de conflitos.

Art. 2º São objetivos desta Lei:

- I – assegurar o direito à informação adequada, clara e tempestiva ao consumidor;
- II – fortalecer a transparência nas relações de consumo envolvendo instituições financeiras e instituições de pagamento;
- III – estimular a solução administrativa de conflitos por intermédio dos órgãos de defesa do consumidor;
- IV – reduzir os prejuízos decorrentes da ausência de comunicação sobre bloqueios ou restrições de contas;
- V – promover a boa-fé, a confiança e a segurança nas relações de consumo.

Art. 3º Para os fins desta Lei, considera-se:

- I – bloqueio: impossibilidade temporária de movimentação total ou parcial da conta;
- II – restrição de movimentação: limitação de determinadas operações financeiras;

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

III – encerramento: término da relação contratual, observado o disposto na legislação federal e na regulamentação aplicável.

Art. 4º Sempre que houver bloqueio, suspensão, restrição de movimentação ou encerramento de conta, a instituição deverá disponibilizar ao consumidor, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, contado da efetivação da medida, comunicação clara e acessível contendo, sempre que possível e desde que não haja impedimento legal:

I – a confirmação da adoção da medida;

II – a informação sobre sua natureza (bloqueio, suspensão, restrição ou encerramento);

III – os canais oficiais de atendimento;

IV – o número de protocolo do atendimento;

V – os documentos eventualmente necessários para análise ou regularização da situação;

VI – a informação sobre a possibilidade de apresentação de contestação administrativa.

Art. 5º Sempre que não houver vedação decorrente de ordem judicial, investigação sigilosa ou obrigação legal de confidencialidade, a comunicação deverá conter informação suficiente para que o consumidor compreenda os motivos da restrição e possa adotar as providências cabíveis.

Art. 6º Os órgãos integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor poderão promover:

I – mediação administrativa entre consumidores e fornecedores;

II – campanhas educativas sobre direitos dos consumidores de serviços financeiros;

III – orientação especializada aos consumidores atingidos por bloqueios ou restrições de contas;

IV – elaboração de cartilhas e materiais informativos.

Art. 7º O descumprimento do dever de informação previsto nesta Lei sujeitará o fornecedor às sanções administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das demais medidas cabíveis, observadas a ampla defesa e o contraditório.

Art. 8º O Poder Executivo poderá celebrar termos de cooperação com instituições financeiras, instituições de pagamento, entidades representativas do setor e órgãos públicos para aprimorar mecanismos de atendimento, transparência e prevenção de conflitos.

Art. 9º As disposições desta Lei não afastam a aplicação da legislação federal, das normas expedidas pelo Banco Central do Brasil, nem interferem na adoção de medidas de prevenção a fraudes, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo ou no cumprimento de ordens judiciais e determinações de autoridades competentes, limitando-se ao dever de informação ao consumidor, quando juridicamente possível.

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

Art. 10 Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O crescimento dos serviços bancários digitais e das instituições de pagamento trouxe maior inclusão financeira, mas também ampliou o número de reclamações relacionadas a bloqueios preventivos, restrições de movimentação e encerramentos de contas sem comunicação clara ao consumidor.

Em muitos casos, consumidores permanecem dias ou semanas sem acesso aos próprios recursos, sem conhecer as razões da medida, os canais de atendimento ou os procedimentos necessários para regularização. Essa situação afeta diretamente aposentados, pensionistas, trabalhadores autônomos, pequenos empresários e cidadãos que dependem integralmente de suas contas para custear despesas essenciais.

O presente Projeto de Lei não altera contratos bancários, não disciplina operações financeiras e não interfere nas competências da União ou do Banco Central do Brasil. Seu objetivo é fortalecer o **direito básico à informação**, previsto no Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo que o consumidor seja comunicado em até **24 horas** sobre a existência da restrição e receba orientações mínimas para exercer seus direitos.

A proposta prestigia a transparência, reduz conflitos, incentiva soluções administrativas e reforça a atuação do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, mantendo-se alinhada ao regime constitucional de proteção das relações de consumo.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 01 de Julho de 2026

Faissal
Deputado Estadual