



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



Parecer nº 09/2023/CDCC.

Referente ao Projeto de Lei nº 234/2023 que **“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.”**.

Autor: Deputado Valdir Barranco.

Relator (a): Deputado (a) Sebastião Rezende

I – Relatório

O Projeto de Lei em tela foi recebido e registrado pela Secretaria de Serviços Legislativos em 08/02/2023. Posteriormente, foi inserido em pauta em 08/02/2023. Após, foi remetido à Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora em 08/03/2023. O mesmo foi encaminhado ao Núcleo Econômico na data de 16/03/2023, bem como a esta Comissão.

Submete-se a esta Comissão, o Projeto de Lei nº 234/2023, de autoria do Deputado Valdir Barranco, conforme delineado abaixo:

Projeto de Lei original é composto:

“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.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



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.”

Após, os autos foram encaminhados a esta Comissão para a emissão de parecer quanto ao mérito.

É o relatório.

II – Análise

Cabe a esta Comissão, dar parecer a todos os projetos que abordem os temas contidos no Art.369, inciso X, alíneas “a” a “i”, do Regimento Interno.

No que diz respeito à tramitação e abordagem do tema, o Regimento Interno antevê dois casos: no primeiro, verifica-se a existência de lei que trate especificamente do tema abordado, se confirmada o projeto será prejudicado. No segundo, a existência de projetos semelhantes tramitando, se houver, a propositura deverá ser apensada.

Segundo pesquisas realizadas, não foi encontrada nenhuma propositura em tramite referente ao mesmo tema. Isso significa a inexistência de obstáculo regimental ao prosseguimento da proposta de lei.

O projeto em estudo apresenta a seguinte ementa: “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.”

Nota-se que o presente Relatório presta-se a relacionar as proposições possivelmente análogas, conexas e/ou semelhantes, não adentrando na competência constitucional, formal e material, tendo em vista as atribuições da Comissão de Constituição, Justiça e Redação, nos termos regimentais.

O Deputado proponente justifica que o presente Projeto de Lei tem por objetivo 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.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



Sob o ângulo formal, o projeto de lei apresenta vício de inconstitucionalidade formal, pois, ao impor obrigação às agências bancárias e correspondentes, avança sobre relação jurídica de direito privado, cuja competência legislativa é privativa da União (art. 22, I, CF).

As regras de distribuição de competências legislativas são alicerces do federalismo e consagram a fórmula de divisão de centros de poder em um Estado de Direito. Princípio da predominância do interesse.

A Constituição Federal de 1988, presumindo de forma absoluta para algumas matérias a presença do princípio da predominância do interesse, estabeleceu, a priori, diversas competências para cada um dos entes federativos União, Estados Membros, Distrito Federal e Municípios e, a partir dessas opções, pode ora acentuar maior centralização de poder, principalmente na própria União (CF, art. 22), ora permitir uma maior descentralização nos Estados-Membros e nos Municípios (CF, arts. 24 e 30, inciso I).

Entretanto, o projeto de lei em tela, ao determinar que agências bancárias registrem reclamações de consumidores de forma presencial, viola a competência da União para legislar sobre Direito Civil (art. 22, I, CF), por se tratar de norma abstrata sobre direito civil, afastando-se da competência concorrente dos estados para editar normas sobre responsabilidade por danos aos consumidores (art. 24, V, CF).

Ressalta-se que a normatização dos procedimentos bancários é de competência do Banco Central do Brasil. Sobre o tema abordado pela proposta analisada. Do referido normativo, destaca-se o disposto no art. 7º, inciso I, que reza que as instituições devem assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários, sobretudo sobre a gestão do atendimento prestado a clientes e usuários, inclusive o registro e o tratamento de demandas.

Ademais, mesmo que se entendesse que o tema tratado no PL refere-se à relação de consumo, o assunto foi tratado recentemente pelo Decreto Federal nº 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamentando o Código de Defesa do Consumidor, estabeleceu diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, no âmbito dos fornecedores dos serviços regulados pelo Poder Executivo federal, com vistas a garantir o direito do consumidor. Referido Decreto não estabelece a obrigação de registro de reclamações na forma prevista no projeto de lei em destaque. Porém, estabelece normas que garantem o acesso pleno para atendimento das demandas dos consumidores.

Assim, por mostrar-se projeto valioso, e que somente tende a beneficiar as relações de consumo, esta Relatoria se manifesta pela aprovação do mesmo, nos exatos termos em que é proposto.

Diante do todo exposto, resta claro o interesse social na positivação do Projeto de Lei 234/2023.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



Ficou evidente que a iniciativa contempla os supostos requeridos quanto à relevância, porquanto que é fato relevante que o Estado faça observar a legislação, a doutrina e a jurisprudência a respeito do tema.

Por derradeiro, esta Relatoria recomenda que tal iniciativa prospere, pois restou demonstrado os requisitos quanto ao mérito.

É o parecer.



ALMT
Assembleia Legislativa

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO
Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora
Núcleo Econômico – NUCE
Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
CDCC/ALMT



III – Voto do Relator

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 234/2023, de autoria do Deputado Valdir Barranco.

Sala das Comissões, em 04 de Abril de 2023.

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 234/2023 – Parecer nº 09/2023 – (CDCC).	
Reunião da Comissão em <u>04</u> / <u>04</u> /2023.	
Presidente(a):	<u>Deputado Sebastião Rezende</u>
Relator (a):	<u>Deputado Sebastião Rezende</u>

Voto Relator (a):

Pelas razões expostas, quanto ao **mérito**, voto pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 234/2023, de autoria do Deputado Valdir Barranco.

Posição na Comissão	Identificação do (a) Deputado(o)
Relator	<u>[Assinatura]</u>
Membros	<u>[Assinatura]</u>
	<u>[Assinatura]</u>
	<u>[Assinatura]</u>