



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 112/ 2020/ CDCC

Referente ao Projeto de Lei nº 969/ 2020 que “Autoriza o poder executivo a promover a criação do procon eletrônico para registro pela internet das consultas, dúvidas e sugestões de consumidores quanto às relações de consumo, na forma que menciona”.

Autor: Deputado Dr. Gimenez

Relator (a): Deputado (a)

Thiago SILVA

I – Relatório

A presente iniciativa foi recebida e registrada pela Secretaria de Serviços Legislativos em 18/11/2020. Na mesma data, a mesma foi colocada em pauta. Após, foi remetida à Secretaria Parlamentar da Mesa Diretora em 02/12/2020. Posteriormente, a mesma foi remetida a esta Comissão em 03/12/2020, conforme as folhas nº 2 a 5/ verso.

Submete-se a esta Comissão, o Projeto de Lei nº 969/ 2020 de autoria do Deputado Dr. Gimenez, conforme descrito abaixo.

O autor assim a justifica:

“A presente proposição tem dois objetivos básicos. O primeiro deles é facilitar a vida do cidadão que hoje pode resolver praticamente tudo de sua vida pela rede mundial de computadores.

Certamente, fazer o registro de denúncias ou realizar consultas por meio da internet será mais uma comodidade.

Acreditamos que a medida aqui proposta é desburocratizante e deverá contribuir para tornar mais rápido o registro de outras denúncias nos postos do PROCON/MT. As filas são sempre desgastantes, e praticamente ninguém gosta de esperar o atendimento.

O segundo objetivo que a medida pretende alcançar é facilitar os meios de acesso aos registros de ocorrências, incentivar o cidadão a levar ao conhecimento do Poder Público todos aqueles fatos, ainda que pequenos, merecedores de investigação. Com efeito existem inúmeras pequenas infrações que nunca são registradas em razão do incomodo que é o cidadão deixar seus afazeres para ir até um posto do PROCON/MT.

Como consequência, os órgãos de defesa do consumidor deixam de ter informações importantes a respeito dos abusos cometidos por fornecedores de produtos e serviços, deixando de reforçar a fiscalização e o controle sobre eles”.

O Projeto de Lei em tela é formado por 8 (oito) artigos, conforme descritos a seguir.



Art. 1º. Fica autorizado o Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, a criar o Procon Eletrônico, sistema de registro por meio da internet das consultas, denúncias e sugestões de usuários relativas às relações de consumo como opção aos interessados que não querem se dirigir à unidade central ou posto do Procon/MT.

Parágrafo único - A implantação do registro de ocorrências constantes no caput, por meio eletrônico, não dispensa o Procon/MT de continuar disponibilizando o registro por meio de atendimento pessoal em sua unidade central ou em qualquer um de seus postos.

Art. 2º. Poderão ser registradas eletronicamente todas as denúncias relativas a fraudes ou lesões cometidas por fornecedores de produtos e serviços contra os direitos do consumidor, bem como quaisquer consultas relativas à legislação, sendo exemplos de ocorrência, entre outros:

I – cobrança por produto ou serviço não solicitado às operadoras de cartão de crédito ou telefonia fixa ou celular;

II – cobrança por produtos não entregues e serviços não prestados ou de má qualidade como de companhias de aviação, empresas de ônibus, operadoras de telefonia fixa e celular;

III – majoração excessiva de preços, por exemplo de mensalidades escolares, academias, condomínios e clubes;

IV – produtos com data de validade vencida;

V – produtos contrafeitos

VI – cobrança de juros exorbitantes por bancos, cartões de crédito e outros;

VII – má qualidade ou falta de garantia por serviços prestados;

VIII – omissão de informação quanto a origem, características e composição de produtos;

IX – falta de segurança dos produtos e serviços;

X – falta de informações sobre prazos de validade e prazos para reclamação ou troca de produtos.

Art. 3º. Na página do registro eletrônico na internet, será disponibilizado formulário a ser preenchido pelo usuário.

Parágrafo único - No formulário de que trata este artigo, serão incluídos os campos de informação cujo preenchimento será condição indispensável para o recebimento pelo Procon do registro da reclamação.



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



Art. 4º. O protocolo do recebimento do formulário no Procon/MT será enviado ao usuário eletronicamente e acompanhado de uma cópia da ocorrência recebida, eletronicamente autenticada, seguida de um número de protocolo.

Parágrafo único- O documento de que trata este artigo é instrumento probatório para os fins a que o registro da ocorrência se destina.

Art. 5º. Para completar a tramitação de andamento de processo administrativo ou agendar audiências com fornecedores, será disponibilizado formulário a ser preenchido pelo usuário.

Parágrafo único - Caberá ao Procon/MT comunicar eletronicamente ao consumidor os horários das audiências com o fornecedor ou prestador de serviços.

Art. 6º. A comunicação falsa de denúncia sujeita o infrator às penalidades legais pertinentes.

Art. 7º. As despesas decorrentes da aplicação da presente Lei correrão por conta das dotações orçamentárias do Procon/MT.

Art. 8º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

No âmbito desta Comissão, esgotado o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ou substitutivo.

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 arquivado. No segundo, a existência de projetos semelhantes tramitando, se houver, a proposição deverá ser apensada.

Segundo pesquisas realizadas a propósito do assunto pela Secretaria de Serviços Legislativos, não foi identificado nenhum projeto em tramitação que trata de matéria idêntica ou



semelhante, e nenhuma norma jurídica em vigor que dispõe a propósito da mesma matéria. Isso significa a inexistência de obstáculo regimental ao prosseguimento da proposta de lei. Destarte, tal propositura completa as condições necessárias para análise de mérito por esta Comissão. A Análise de mérito considera os seguintes aspectos: oportunidade, conveniência e relevância social.

Conforme relatório inicial, a iniciativa possui dois objetivos básicos. O primeiro deles é facilitar a vida do cidadão que hoje pode resolver praticamente tudo de sua vida pela rede mundial de computadores. Certamente, fazer o registro de denúncias ou realizar consultas por meio da internet será mais uma comodidade. Acreditamos que a medida aqui proposta é desburocratizante e deverá contribuir para tornar mais rápido o registro de outras denúncias nos postos do PROCON/MT. As filas são sempre desgastantes, e praticamente ninguém gosta de esperar o atendimento.

O segundo objetivo que a medida pretende alcançar é facilitar os meios de acesso aos registros de ocorrências, incentivar o cidadão a levar ao conhecimento do Poder Público todos aqueles fatos, ainda que pequenos, merecedores de investigação. Com efeito existem inúmeras pequenas infrações que nunca são registradas em razão do incômodo que é o cidadão deixar seus afazeres para ir até um posto do PROCON/MT, afirma o autor.

Conforme relatório inicial, a propositura é formada por 8 (oito) artigos. O art. 1º autoriza o Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, a criar o Procon Eletrônico, sistema de registro por meio da internet das consultas, denúncias e sugestões de usuários relativas às relações de consumo como opção aos interessados que não querem se dirigir à unidade central ou posto do Procon/MT.

“A implantação do registro de ocorrências constantes no caput, por meio eletrônico, não dispensa o Procon/MT de continuar disponibilizando o registro por meio de atendimento pessoal em sua unidade central ou em qualquer um de seus postos”(Parágrafo único).

Por sua vez, o art. 2º elenca alguns exemplos de ocorrências que poderão ser registradas eletronicamente, bem como as fraudes e lesões cometidas por fornecedores de produtos e serviços contra os direitos do consumidor, conforme os incisos I ao X.

Na página do registro eletrônico na internet, será disponibilizado formulário a ser preenchido pelo usuário (art. 3º). “No formulário de que trata este artigo, serão incluídos os campos de informação cujo preenchimento será condição indispensável para o recebimento pelo Procon do registro da reclamação” (parágrafo único).

“O protocolo do recebimento do formulário no Procon/MT será enviado ao usuário eletronicamente e acompanhado de uma cópia da ocorrência recebida, eletronicamente autenticada, seguida de um número de protocolo” (art. 4º). “O documento de que trata este artigo é instrumento probatório para os fins a que o registro da ocorrência se destina” (Parágrafo único).



“Para completar a tramitação de andamento de processo administrativo ou agendar audiências com fornecedores, será disponibilizado formulário a ser preenchido pelo usuário.

Parágrafo único - Caberá ao Procon/MT comunicar eletronicamente ao consumidor os horários das audiências com o fornecedor ou prestador de serviços” (Art. 5º).

Nos termos do art. 6º. “A comunicação falsa de denúncia sujeita o infrator às penalidades legais pertinentes”.

“As despesas decorrentes da aplicação da presente Lei correrão por conta das dotações orçamentárias do Procon/MT” (Art. 7º). O art. 8º contém cláusula de vigência.

Segundo o autor, o PROCON MT virtual poderá facilitar a vida dos cidadãos relacionado ao registro de reclamações contra fornecedores de bens e serviços, bem como tornará o processo de atendimento menos burocrático e mais eficiente. Pois existem muitas infrações pequenas que não são reclamadas junto ao PROCON/ MT, em virtude do incômodo que tais consumidores são submetidos.

A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon-MT) é vinculada à Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania (Setasc). O Procon tem a função de intermediar conflitos entre os consumidores e os fornecedores. No órgão são registradas reclamações, realizadas audiências de conciliação e feitas orientações jurídicas aos consumidores e fornecedores sobre como proceder nas relações de consumo, tendo por base as regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Nesse sentido, o Procon (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor) atua em todo Brasil em defesa dos direitos do consumidor. Orienta a população, informa sobre seus direitos, registra reclamação, concilia e fiscaliza as relações de consumo. É um órgão vinculado ao Poder Executivo que tem por objetivo “Orientar o consumidor e o fornecedor sobre seus direitos e deveres, buscando o equilíbrio e a harmonia na relação de consumo”, afirma o PROCON/MT nos termos do seu planejamento estratégico.

O PROCON/MT tem por missão: “Formular e implantar políticas públicas na área de direito do consumidor, com ênfase na Educação para o Consumo, visando a qualidade de vida dos cidadãos”.

Segundo o PROCON/MT, são 6 (seis) os tipos de atendimento disponibilizados aos consumidores mato-grossenses:

- **Extra Procon:** Orientação ao cidadão do órgão correto para encaminhar sua demanda;
- **Atendimento Preliminar:** Resolução no ato do atendimento;
- **Carta de informações Preliminares:** antecede o processo administrativo e corresponde ao envio de uma carta ao fornecedor para solução ao processo;



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



- **Encaminhamento à Fiscalização:** denúncias que visam constatação e infração a norma consumerista;
- **Atendimento Online:** Monitoramento dos registros de reclamações do consumidor realizados pelo site: www.consumidor.gov.br;
- **Reclamação direta:** Abertura do processo administrativo para demandas não resolvidas nos atendimentos anteriores ou que são mais complexas e que demandam a intervenção do técnico advogado do Procon (conciliador de defesa do consumidor) seja para conciliar ou para aplicar sanções administrativas, taxativamente prevista no Código de Defesa de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

Por oportuno, “O consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, desenvolvido a partir da atuação integrada entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ), Procons e empresas participantes. A ferramenta, que foi disponibilizada para todo o país no início de setembro de 2014 (...)”.

Segundo o Governo Federal, o site consumidor.gov.br não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

Nesse contexto, o consumidor ao acessar o site do Procon/ MT www.procon.mt.gov.br para realizar uma reclamação, certamente se deparará com as seguintes opções no link Consumidor: Documentos para realizar um reclamação, o site do Procon em nível federal: www.consumidor.gov.br , o Sindec – Consulta Consumidor, Carta Procon e 8 vídeoaulas.

A **Tabela-1** abaixo, traz um demonstrativo resumido das opções do consumidor para realizar as reclamações no Procon/MT, notadamente, o site do governo federal: www.consumidor.gov.br, o Sindec Consulta Consumidor e o Carta Procon. O site do governo Federal é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos pela internet. Não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) é um banco de dados que permite registrar todos os atendimentos presenciais aos consumidores realizados pelos Procons. Através do sistema também são feitas as instruções dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procons integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas.

Por último, a Carta Procon é uma alternativa para o registro de reclamações dos consumidores através de carta. Entretanto, representa um sistema de registro de reclamações de totalmente ultrapassado e não satisfaz a demanda dos consumidores.



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



Tabela-1- Demonstrativo resumido das opções do consumidor para realizar as reclamações no Procon-MT

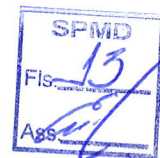
Tipo de Serviço	Resumo do Serviço	Observação
www.consumidor.gov.br	É um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos pela internet. Não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.	Site do governo federal para defesa dos consumidores.
Sindec Consumidor Consulta	O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) é um banco de dados que permite registrar todos os atendimentos presenciais aos consumidores realizados pelos Procons. Através do sistema também são feitas as instruções dos procedimentos de atendimento e dos processos de reclamação, além da gestão das políticas de atendimento e fluxos internos dos Procons integrados e a elaboração de Cadastros Estaduais e Nacional de Reclamações Fundamentadas. Atualmente, além do Procon Estadual, utilizam o Sindec 33 Procons Municipais. O sistema gera informações que são consolidadas nos bancos de dados municipais, estaduais e replicados na base de dados nacional do Sindec no âmbito do Ministério da Justiça e Cidadania (MJC). Caso você tenha feito uma reclamação em uma unidade de Procon que utilize o Sindec, poderá conferir no link abaixo o andamento do seu processo. Link do Serviço http://sindec.procon.mt.gov.br/sindeconsulta2/public/	Sistema iniciado apenas após atendimento presencial de consumidores.
Carta Procon	A Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon-MT) dispõe, entre seus canais de comunicação com os consumidores, a "Carta Procon": uma alternativa para o registro de reclamações dos consumidores através de carta.	Representa um sistema de registro de reclamações de consumidores totalmente ultrapassado e não satisfaz a demanda dos consumidores.

Fonte: Procon/MT.



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



Na verdade, quando o consumidor quer fazer uma reclamação pela internet, através do site do Procon/MT, o mesmo só tem a opção de ser redirecionado para o site do Procon Federal, ou seja, o site www.consumidores.gov.br. Ocorre que nem sempre o consumidor consegue ser atendido satisfatoriamente no referido site, face às limitações de atendimento, pois o que ocorre na prática é apenas o contato entre fornecedor e consumidor para a resolução de possíveis conflitos de forma amigável, cujo fato que nem sempre acontece.

Dessa forma, os consumidores mato-grossenses para fazer as suas reclamações online têm apenas o site do governo federal www.consumidores.gov.br, conforme dito anteriormente, não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

Nesse sentido, a propositura em tela é oportuna, pois a mesma visa disponibilizar aos consumidores mato-grossenses o Procon/ MT virtual, ou seja, a criação de um site específico ao atendimento das demandas dos consumidores nas relações de consumo no âmbito do Estado de Mato Grosso. É fundamental que seja criado um site que seja de fácil acesso com interface amigável que possibilite ao consumidor realizar a reclamação com eficiência, eficácia e efetividade.

Como o Poder Executivo já dispõe de site do Procon/ MT, mas não da forma de funcionamento pleiteada pela iniciativa em tela, entende-se que para tal, bastaria que houvesse uma reestruturação do referido site, tendo em vista o cumprimento da pretensa Lei.

Em relação ao aspecto financeiro da propositura, a execução da pretensa Lei não causará ônus demasiado ao Poder Executivo, pois já existe a Plataforma virtual www.procon.mt.gov.br, conforme dito anteriormente, cuja iniciativa poderá ser custeada perfeitamente por dotações orçamentárias próprias do Procon/ MT, nos termos do art. 7º da iniciativa.

Outrossim, tal medida coaduna com o princípio constitucional da eficiência, art. 37 da Constituição Federal e por extensão com princípios da eficácia e efetividade das políticas públicas.

Cumprе ressaltar o artigo: “Procon virtual efetivando o direito do consumidor” de Oliveira et al (2020, p.4) que assim concluíram:

“O presente artigo destacou em especial a atuação do PROCON em defesa do consumidor em reclamações realizadas de forma virtual, nos sites específicos. Trata-se de uma inovação que imprime celeridade e efetividade à defesa do direito fundamental do consumidor, pois a composição de conflitos por meio eletrônico evita várias formas de dispêndios, inclusive financeiros como deslocamento do consumidor e influencia diretamente na resposta efetiva das necessidades do consumidor apresentadas, de forma administrativa, sem a participação do poder Judiciário na solução dos conflitos”.



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



Ademais, a criação de Plataforma virtual de defesa dos consumidores pelo Procon/MT é conveniente, pois a mesma reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações consumeristas, representa mais um instrumento de proteção dos seus interesses econômicos, bem como constitui uma forma de fortalecimento do Procon/ MT na defesa dos consumidores, nos termos do disposto no artigo 4º, inciso V da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), bem como do disposto no art. 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.693/2013 que (Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo), senão vejamos:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; (...).”

Eis o art. 7º do Decreto nº 7.693/2013:

“Art. 7º O eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;

II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores”.

Diante do exposto, tal iniciativa vem reduzir a burocracia existente no atendimento presencial no Procon/MT, representa mais um instrumento tecnológico tendo em vista o atendimento rápido, seguro e eficiente das demandas dos consumidores nas relações consumeristas, bem como vem atender objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo, art. 4º, inciso V da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e configura-se como forma de fortalecimento da atuação dos Procons estaduais na proteção e defesa dos consumidores, conforme o art. 7º, incisos I, II e III do Decreto nº 7.693/2013 que (Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo).

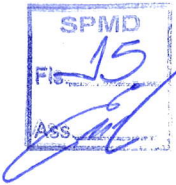
Por derradeiro, esta Relatoria recomenda que tal iniciativa prospere, pois restou demonstrado os requisitos quanto ao mérito.

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 969/2020, de autoria do Deputado Dr. Gimenez.

Sala das Comissões, em 29 de 09 de 2020

IV – Ficha de Votação

Projeto de Lei nº 969/ 2020 – Parecer nº 112/ 2020
Reunião da Comissão em 29 / 09 / 2020
Presidente (a): Deputado Thiago Silva
Relator (a): Deputado Thiago Silva

Voto Relator (a): Pelas razões expostas, quanto ao mérito , voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 969/2020, de autoria do Deputado Dr. Gimenez.

Posição na Comissão	Identificação do(a) Deputado(o)
Relator	
Membros	