



ESTADO DA PARAÍBA

**Certifico, para os devidos fins, que esta
LEI foi publicada no DOE,**

Nesta Data, 29.10.2011

Lera Lúcia Sá
Gerência Executiva de Registro de Atos e
Legislação da Casa Civil do Governador

LEI Nº 9.499, DE 27 DE OUTUBRO DE 2011
AUTORIA: DEPUTADO HERVÁZIO BEZERRA

Determina que os bancos, as empresas de cartão de crédito, as operadoras de serviços de telefonia móvel, provedores de Internet e TV por assinatura, disponibilizem aos usuários, mecanismos capazes de gerar algum tipo de recibo, que lhes permita comprovar documentalmente, o teor e a data de suas solicitações.

O GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA:

Faço saber que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam obrigados os bancos, as empresas de cartão de crédito, as operadoras de serviços de telefonia móvel, provedores de Internet e de Televisão por assinatura, a disponibilizarem aos usuários, mecanismos capazes de gerar algum tipo de recibo, que lhes permita comprovar documentalmente, o teor e a data de suas solicitações.

§ 1º Na solicitação deverá constar necessariamente, sem prejuízo de outras informações:

- a) nome do usuário;
- b) número do CPF e da Cédula de Identidade (RG);
- c) conteúdo e data da solicitação;
- d) o número sequencial de protocolo.

§ 2º O recibo que menciona o caput, será impresso pela empresa prestadora do serviço, na hipótese de atendimento pessoal, e no caso de atendimento telefônico, através de correspondência específica ou incluída na conta encaminhada mensalmente.

Art. 2º As empresas mencionadas no Art. 1º, deverão dar ampla divulgação da possibilidade de atendimento aos consumidores, em todos os documentos de cobrança e correspondências postais ou eletrônicas que lhes forem enviadas, além de divulgar número de telefone fixo e móvel, endereço eletrônico com o devido destaque em seu sítio na Internet, na página inicial e naquela destinada ao serviço de atendimento.

Parágrafo único. Nos contratos de prestação de serviços deverá constar cláusula informando o meio eletrônico ou físico para recebimento das solicitações.

Art. 3º A não observância do disposto nesta Lei, sujeitará as empresas mencionadas no Art. 1º, ao pagamento de multa no valor de 100 (cem)UFIR's por cada solicitação não atendida.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua publicação.

**PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA
PARAÍBA**, em João Pessoa, 27 de outubro, de 2011; 123º da Proclamação da República.


RICARDO VIEIRA COUTINHO
Governador