



**ESTADO DA PARAÍBA**

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

Nesta Data, 29.10.2011

Leira 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