



ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DO ESTADO DA PARAÍBA

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

Nesta Data, 22 / 10 / 2024

Cera Mierô Sá
Gerência Executiva de Registro de Atos
Legislação da Casa Civil do Governado

**CASA DE EPITÁCIO PESSOA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

LEI Nº 13.421, DE 21 DE OUTUBRO DE 2024.

AUTORIA: DEPUTADO DELEGADO WALLBER VIRGOLINO

Dispõe sobre o atendimento integral por parte de empresas prestadoras de serviços públicos e de utilidade pública, inclusive instituições financeiras, quando do cancelamento de produtos e serviços em seus estabelecimentos.

O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA,

Faz saber que a Assembleia Legislativa decreta, e eu, em razão da rejeição do Veto Total nº 93/2024 e da ausência de promulgação pelo Governador do Estado, nos termos do § 7º do art. 65 da Constituição Estadual c/c o art. 198 da Resolução nº 1.578/2012 (Regimento Interno), promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º As empresas prestadoras de serviços públicos e de utilidade pública, inclusive instituições financeiras, estão obrigadas a fornecerem atendimento integral em seus estabelecimentos, quanto ao cancelamento de produtos e serviços.

Parágrafo único. Entende-se por atendimento integral a possibilidade de o consumidor contratar, cancelar e/ou desistir de qualquer espécie de contrato, produto ou serviço, de forma pessoal e direta, em locais de atendimento.

Art. 2º A empresa que obstar ou dificultar o cancelamento ou a contratação de qualquer serviço ou produto estará sujeita à multa equivalente a 50 (cinquenta) UFR-PB (Unidade Fiscal de Referência do Estado da Paraíba).

Parágrafo único. Para as finalidades da presente Lei, será considerado óbice ao atendimento o ato de obrigar o consumidor a cancelar determinado contrato de fornecimento de produto e/ou serviço apenas através de telefone e/ou internet.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Paço da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba, “Casa de Epitácio Pessoa”, João Pessoa, 21 de outubro de 2024.

ADRIANO GALDINO
Presidente