



ESTADO DA PARAÍBA

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

“Gabinete do Deputado Adriano Galdino”

**PROJETO DE LEI Nº 1606 , DE 2024**

**(Do Sr. Deputado Adriano Galdino)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de agências bancárias, cooperativas de créditos e instituições financeiras em geral a fornecer aos clientes comprovantes do início do atendimento.

**A Assembleia Legislativa decreta:**

**Art. 1º** As agências bancárias, cooperativas de créditos e instituições financeiras em geral ficam obrigadas a fornecer aos clientes comprovantes do início do atendimento.

**Parágrafo único.** O comprovante se destina exclusivamente para atendimentos realizados de forma presencial.

**Art. 2º** O comprovante de início de atendimento deverá possuir as seguintes informações:

I - número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) do cliente;

II - data do atendimento;

III - horário de chegada do cliente no estabelecimento;

IV - setor de realização do atendimento.

**Art. 3º** Para o cumprimento desta Lei, o comprovante poderá ser disponibilizado ao cliente por meio de papel impresso, aplicativos de mensagens, Serviços de Mensagens (SMS) ou email.

**Art. 4º** O não cumprimento do disposto nesta Lei implica na penalidade de multa de 100 (cem) vezes o valor da UFR-PB (Unidade Fiscal de Referência da Paraíba), dobrada em caso de reincidência, sem prejuízo de outras sanções cabíveis previstas em legislações especiais.

**Art. 5º** A fiscalização, apuração de denúncias e autuação por descumprimento desta Lei será feita pelos órgãos de Proteção ao Consumidor (PROCON), municipal e estadual, sem prejuízo da atuação conjunta ou independente do Ministério Público do Estado da Paraíba e demais órgãos de controle.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor após decorridos 45 (quarenta e cinco) dias da data de sua publicação.

**JUSTIFICATIVA**

A propositura apresentada representa um avanço significativo na proteção dos direitos dos consumidores, especialmente no setor financeiro, onde a transparência e a prestação de contas são fundamentais para a construção de uma relação de confiança entre instituições e clientes.



ESTADO DA PARAÍBA

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

“Gabinete do Deputado Adriano Galdino”

O fornecimento obrigatório de comprovantes de início de atendimento visa fornecer aos clientes uma visão clara e detalhada sobre o início de qualquer transação ou consulta realizada em agências bancárias, cooperativas de crédito e instituições financeiras. Essa transparência é essencial para que os consumidores compreendam o processo desde o momento em que chegam ao estabelecimento.

Ao garantir que o comprovante contenha informações como CPF, dados, horário de chegada e setor de atendimento, o projeto de lei capacita os clientes a controlar e verificar suas próprias interações com as instituições financeiras. Isso contribui para evitar possíveis equívocos e facilitar a resolução de eventuais disputas.

A permissão para a disponibilização do comprovante por diferentes meios, como papel impresso, aplicativos de mensagens, SMS ou e-mail, reflete a adaptação às diversas formas de comunicação contemporâneas. Essa abordagem tecnologicamente inclusiva atende às preferências dos clientes e promove a eficiência no acesso à informação.

A imposição de penalidade, como multas proporcionais ao valor da UFR-PB, com dobramento em caso de reincidência, estabelece um mecanismo eficaz para garantir o cumprimento da lei por parte das instituições financeiras. Essas avaliações não apenas desencorajam o descumprimento, mas também garantem que as punições sejam proporcionais à gravidade da infração.

Atribuição da fiscalização ao PROCON municipal e estadual, em conjunto ou de forma independente com o Ministério Público e outros órgãos de controle, destaca a importância de monitorar a aplicação da lei. Essa abordagem garante uma supervisão rigorosa, permitindo a identificação e correção de qualquer descumprimento.

A obrigatoriedade de Fornecimento de Comprovantes de Início de Atendimento em Instituições Financeiras não apenas fortalece os direitos dos consumidores, mas também promove a integridade e a transparência no setor financeiro, essenciais para a construção de relações de rigidez e confiança entre as instituições e seus clientes.

Diante do exposto, considerando que a matéria legislativa em tela obedece aos requisitos constitucionais de natureza formal e material previstos na Constituição Federal e Estadual, é que submeto este Projeto de Lei à apreciação dos nobres pares para fins de tramitação e aprovação na forma regimental.

Sala das Sessões, em 11 de janeiro de 2024.

DEP. ADRIANO GALDINO  
Dép. Estadual