



ESTADO DA PARAÍBA

Certifico, para os devidos fins, que este
DOCUMENTO foi publicado no DOE,
Nesta Data 17 / 04 / 2026
Cera Jucia Sa
Gerência Executiva de Registro de Atos e
Legislação da Casa Civil do Governador

VETO TOTAL 438/2026

Senhor Presidente da Assembleia Legislativa da Paraíba,

Comunico a Vossa Excelência que, nos termos do § 1º do art. 65 da Constituição Estadual, por considerar inconstitucional, decidi vetar o Projeto de Lei nº 243/2023, de autoria do Deputado Caio Roberto, que *“Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro de reclamações apresentadas presencialmente pelos consumidores nas agências bancárias, cooperativas de crédito e correspondentes bancários estabelecidos no Estado da Paraíba, e dá outras providências.”*

RAZÕES DO VETO

O projeto de lei, ao impor obrigações sobre o modo de funcionamento e os procedimentos de atendimento de agências bancárias, cooperativas de crédito e correspondentes bancários, interfere diretamente na estrutura do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Embora a proposição demonstre uma louvável preocupação com a defesa do consumidor, ela padece de vício de inconstitucionalidade formal, por invadir a competência privativa da União para legislar sobre a matéria, e contraria o interesse público ao gerar insegurança jurídica. Diante disso, o PROCON/PB pugnou pelo veto total ao Projeto de Lei nº 243/2023.

A Constituição Federal é clara ao estabelecer, em seu artigo 192, que o Sistema Financeiro Nacional será regulado por leis complementares federais.



ESTADO DA PARAÍBA

Ademais, o artigo 22, incisos I e VII, atribui à União a competência privativa para legislar sobre direito civil, comercial e política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores.

Ainda que a proteção ao consumidor seja matéria de competência concorrente (art. 24, V, da CF), a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal é pacífica no sentido de que a legislação estadual não pode se sobrepor à competência federal para regular o funcionamento das instituições financeiras. Leis estaduais que impõem obrigações operacionais a bancos são sistematicamente declaradas inconstitucionais por usurpação de competência.

Nesse sentido, o STF já se posicionou em casos análogos:

**STF — REFERENDO NA MEDIDA
CAUTELAR NA AÇÃO DIRETA DE
INCONSTITUCIONALIDADE 6475 MA —
Publicado em 09/11/2020**

A Lei estadual, (...) ao interferir na relação obrigacional estabelecida entre as instituições de crédito e os servidores e empregados públicos estaduais e municipais, adentrou na competência privativa da União, prevista no art. 22, I e VII, da Constituição Federal, para legislar sobre direito civil e política de crédito.

Ao criar uma nova obrigação procedimental para o registro de reclamações, a norma estadual interfere na padronização do atendimento e na relação contratual entre consumidores e instituições financeiras, invadindo matéria cuja



ESTADO DA PARAÍBA

disciplina cabe exclusivamente à União, por meio do Congresso Nacional e sob a regulação do Banco Central do Brasil.

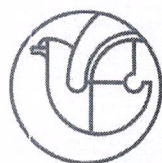
A sanção do projeto de lei criaria um ambiente de insegurança jurídica. As instituições financeiras, que já são submetidas a um complexo e detalhado regime regulatório do Banco Central do Brasil sobre canais de atendimento e ouvidoria, passariam a ter que cumprir uma obrigação adicional e específica apenas no Estado da Paraíba.

Essa duplicidade de normas sobre o mesmo tema, emanadas de entes federativos distintos, fragmenta a regulação de um sistema que, por sua natureza, deve ser uniforme em todo o território nacional. Tal cenário é contrário ao interesse público, pois gera custos regulatórios, dificulta a padronização de procedimentos e abre margem para conflitos normativos, sem agregar uma proteção efetiva que já não seja contemplada pelos canais de atendimento e ouvidoria regulados pelo BACEN.

São essas, Senhor Presidente, as razões que me levaram a vetar o Projeto de Lei nº 243/2023, as quais ora submeto à elevada apreciação dos Senhores Membros da Assembleia Legislativa.

João Pessoa, 16 de abril de 2026.

LUCAS RIBEIRO NOVAIS DE ARAÚJO
Governador



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
DO ESTADO DA PARAÍBA

Certifico, para os devidos fins, que este
PROJETO DE LEI FOI VETADO
e publicado no D.O.E, nesta data
17/04/2026
Carla Luciana
Gerência Executiva de Registro de Atos e
Legislação da Casa Civil do Governador

**CASA DE EPITÁCIO PESSOA
GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

**AUTÓGRAFO Nº 2.059/2026
PROJETO DE LEI Nº 243/2023
AUTORIA: DEPUTADO CAIO ROBERTO**

VETO
JOÃO PESSOA, 16/04/2026
Lucas Ribeiro Novais de Araújo
LUCAS RIBEIRO NOVAIS DE ARAÚJO
Governador

Dispõe sobre a obrigatoriedade do registro de reclamações apresentadas presencialmente pelos consumidores nas agências bancárias, cooperativas de crédito e correspondentes bancários estabelecidos no Estado da Paraíba, e dá outras providências.

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA
DECRETA:**

Art. 1º Ficam as agências bancárias, cooperativas de crédito e os correspondentes bancários, estabelecidos no Estado da Paraíba, obrigados a providenciar o registro da reclamação apresentada presencialmente pelos consumidores, com relação aos serviços/produtos, fornecendo comprovante do registro ou equivalente.

§ 1º Outros canais para registro da reclamação podem ser indicados ao consumidor, ficando a critério do mesmo a escolha do canal para registro de sua manifestação.

§ 2º O recibo da reclamação realizada deve conter dados mínimos para identificação daquele que a recebeu (nome, cargo, data, hora ou outra maneira para identificação e registro).

Art. 2º A recusa no recebimento da reclamação ou fornecimento do comprovante de registro da mesma constitui infração punível nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

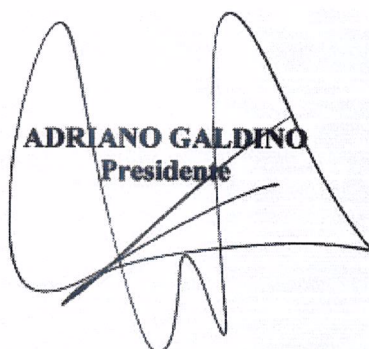
Art. 3º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, nos termos que dispõem

os arts. 55 e 57, devendo a multa ser estipulada em regulamentação própria e revertida para o Fundo Estadual de Defesa dos Direitos do Consumidor - FEDDC.

Parágrafo único. A competência para fiscalização do cumprimento das disposições desta Lei, bem como para a aplicação de multas, será pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor em suas respectivas áreas de atuação e competência.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba, “**Casa de Eptácio Pessoa**”, João Pessoa, 24 de março de 2026.



ADRIANO GALDINO
Presidente