



**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2025**

(Do Sr. GUSTAVO GAYER)

Acrescenta novos parágrafos ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para fins de assegurar ao consumidor o cancelamento imediato de serviços contratados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta novos parágrafos ao art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para fins de assegurar ao consumidor o cancelamento imediato de serviços contratados.

Art. 2º O art. 54 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescido dos seguintes §§ 6º a 13:

“Art. 54. ....

.....

§ 6º Fica assegurado ao consumidor o direito ao cancelamento imediato de serviços contratados mediante a modalidade contrato de adesão, a ser realizado de maneira simples e direta, por intermédio de qualquer meio de comunicação utilizado para a referida contratação, sem a imposição de obstáculo, penalidade ou custo adicional por parte do fornecedor de serviços.

§ 7º O fornecedor de serviços fica obrigado a oferecer, em todos os meios de comunicação utilizados para a referida contratação, a opção de cancelamento dos respectivos serviços, que deve estar claramente visível e





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

acessível ao consumidor, sendo que os meios de comunicação a serem disponibilizados ao consumidor incluem, mas não se limitam a:

I - telefone, com atendimento direto a um representante do fornecedor ou sistema automatizado de fácil e imediato acesso, que permita o acesso à opção de imediato cancelamento;

II - aplicativo de mensagens, com a disponibilização de um número específico e imediato acesso para a opção de cancelamento;

III – sítio eletrônico do fornecedor, com interação intuitiva e clara que permita o imediato cancelamento sem a necessidade de navegação excessiva;

IV – outro aplicativo com funcionalidades acessíveis que igualmente possibilite o imediato cancelamento de serviços de forma rápida e clara;

V - ponto de atendimento presencial, onde o consumidor tenha a possibilidade de realizar o cancelamento presencialmente em contato direto com um atendente, se assim o preferir.

§ 8º No cancelamento dos serviços, o fornecedor deve oferecer número de protocolo do atendimento e confirmação pelo mesmo canal em que o consumidor iniciou o pedido de cancelamento.

§ 9º Fica vedada a exigência pelo fornecedor ao consumidor de justificativa complexa para o cancelamento do serviço, exceto quando se tratar de serviços específicos que, por sua natureza, exijam prazos ou procedimentos diferenciados para a rescisão contratual, os quais deverão ser previamente informados ao consumidor.

§ 10. Na hipótese de existir débito em aberto, o fornecedor, na condição de prestador de serviços, deverá informar detalhadamente ao consumidor:

I - a respectiva memória de cálculo, contendo inclusive a constituição dos valores devidos;



Praça dos Três Poderes – Câmara dos Deputados – Gabinete 737 – Anexo IV  
Cep: 70160-900– Tel: (61) 3215-5737 – e-mail: [dep.gustavogayer@camara.leg.br](mailto:dep.gustavogayer@camara.leg.br)





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

II - as possibilidades de negociação da respectiva dívida, garantindo-lhe, no entanto, o seu direito ao cancelamento imediato da continuação da prestação do serviço.

§ 11. O cancelamento do serviço não implicará na suspensão ou na interrupção do processo de negociação da dívida, que poderá ser realizada por meio de um canal de atendimento separado, sendo garantida ao consumidor a continuidade desse atendimento de forma eficaz e simplificada.

§ 12. O fornecedor de serviços deverá disponibilizar ao consumidor as opções de parcelamento ou descontos para a quitação de saldo de dívida remanescente, visando a facilitar a sua regularização.

§ 13. O não cumprimento das disposições deste artigo sujeitará o fornecedor de serviços infrator às penalidades previstas no art. 56 e seguintes desta Lei. “ (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A garantia do direito ao cancelamento imediato de serviços contratados por meio de contratos de adesão visa a assegurar a proteção do consumidor contra práticas abusivas e burocracias desnecessárias que possam dificultar a rescisão contratual.

A regulamentação, que ora propomos, objetiva impor aos fornecedores de serviços, sobretudo as concessionárias de serviços públicos, de telefonia, energia, água e gás, bem como as prestadoras de outros serviços por assinatura, que esse processo seja simples, direto e sem custos adicionais, de modo que o consumidor possa exercer plenamente sua liberdade de escolha sem ser penalizado.



Praça dos Três Poderes – Câmara dos Deputados – Gabinete 737 – Anexo IV  
Cep: 70160-900– Tel: (61) 3215-5737 – e-mail: [dep.gustavogayer@camara.leg.br](mailto:dep.gustavogayer@camara.leg.br)

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250358702100>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Gustavo Gayer





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

Além disso, ao estabelecer que o cancelamento deve estar disponível nos mesmos canais utilizados para a contratação, como telefone, aplicativos de mensagens, *sites* na internet e pontos de atendimento presencial, a norma reforça a acessibilidade e a transparência no relacionamento entre consumidores e fornecedores.

A obrigatoriedade de efetivação imediata do cancelamento, sem cobrança de taxas ou imposição de obstáculos, é uma medida que impede a prática de retenção forçada de clientes, comum em diversos setores, garantindo que a decisão do consumidor seja respeitada. A exigência de que as empresas forneçam a confirmação pelo mesmo canal utilizado para a solicitação do cancelamento também fortalece a segurança e a rastreabilidade do processo, evitando questionamentos futuros sobre a efetivação do pedido.

Ao vedar a exigência de justificativas complexas para o cancelamento, a norma resguarda o consumidor de passar por constrangimentos e de ter que aceitar argumentos infundados que possam ser utilizados para retardar ou impedir sua decisão. Contudo, reconhece-se que alguns serviços específicos podem demandar procedimentos diferenciados, desde que devidamente informados ao consumidor de forma prévia e clara.

No caso de existência de débitos pendentes, a norma assegura que o consumidor tenha pleno conhecimento da composição da dívida, por meio da apresentação detalhada da memória de cálculo, permitindo-lhe avaliar as possibilidades de negociação. No entanto, essa pendência não pode ser utilizada como justificativa para impedir o cancelamento do serviço, garantindo que o consumidor não fique vinculado indefinidamente a um contrato contra sua vontade.

Por fim, ao determinar que os fornecedores de serviços disponibilizem opções de parcelamento ou descontos para a quitação de dívidas remanescentes, a norma busca facilitar o canal para a regularização financeira do consumidor, prevenindo situações de inadimplência prolongada e promovendo um equilíbrio nas relações de consumo.



Praça dos Três Poderes – Câmara dos Deputados – Gabinete 737 – Anexo IV  
Cep: 70160-900– Tel: (61) 3215-5737 – e-mail: [dep.gustavogayer@camara.leg.br](mailto:dep.gustavogayer@camara.leg.br)

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250358702100>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Gustavo Gayer





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
GABINETE DO DEPUTADO GUSTAVO GAYER – PL/GO

Dessa forma, confiamos que o conjunto dessas disposições, ora propostas e em adendo ao art. 54 do CDC, tem como objetivo maior proteger os direitos do consumidor, garantindo maior transparência e mais equidade nos contratos de adesão relacionados com prestação de serviços, impedindo reiteradas práticas abusivas que dificultem o cancelamento do serviço e a liberdade de escolha para milhões de consumidores brasileiros.

Para tanto, esperamos contar com o apoio de nossos Pares para a aprovação desta proposição ao longo de sua tramitação nesta Casa.

Sala das Sessões, em        de        de 2025.

Deputado GUSTAVO GAYER

