



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL GILSON MARQUES

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI N° 1.517, DE 2025

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para disciplinar o cancelamento de contratos de prestação de serviços celebrados por meio eletrônico.

Autor: Deputado CAPITÃO ALBERTO NETO

Relator: Deputado GILSON MARQUES

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.517/2025, de autoria do Deputado Capitão Alberto Neto, propõe alterar o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) para assegurar que os consumidores possam cancelar imediatamente contratos de prestação de serviços firmados pela internet ou por meio de aplicativos, com a mesma facilidade e pelos mesmos meios utilizados para a contratação.

O texto busca eliminar barreiras artificiais de cancelamento, vedando exigências adicionais como comparecimento presencial, contato telefônico ou outros procedimentos que contrariem a lógica de simplicidade do ambiente digital. A intenção é coibir práticas de retenção abusiva de consumidores, comuns em serviços de assinatura automática, streaming, telefonia, seguros e aplicativos de entrega, onde o cancelamento tende a ser mais complexo que a adesão.

No tocante à tramitação, a proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor, e de Constituição e Justiça e de Cidadania, esta última incumbida de analisar a constitucionalidade, juridicidade, compatibilidade sistêmica e técnica legislativa, nos termos regimentais. Nos termos dos arts. 24, inciso II e 151, inciso III do Regimento Interno, a matéria está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL GILSON MARQUES

Durante o prazo regimental, foi apresentada a Emenda Modificativa nº 1/2025, de autoria do Deputado Vinicius Carvalho, que aperfeiçoa o texto original ao disciplinar situações específicas de renovação automática e meios de pagamento recorrentes, prevendo a comunicação prévia obrigatória ao consumidor antes da renovação de contratos de longa duração, os efeitos imediatos do pedido de cancelamento com suspensão das cobranças futuras, a obrigação de repasse das informações de cancelamento às operadoras de cartão de crédito para cessar débitos automáticos e o respeito às normas setoriais próprias já editadas por agências reguladoras, quando existentes.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

O projeto em análise parte de um diagnóstico legítimo: o consumidor brasileiro enfrenta entraves excessivos para cancelar serviços contratados digitalmente, muitas vezes em contraste com a facilidade da adesão.

Dados da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) indicam que, apenas em 2024, mais de 220 mil registros de reclamações se referiam a cancelamentos não processados ou cobranças indevidas após solicitação de encerramento, cerca de 28% das queixas registradas em plataformas de consumo digital. Nos serviços digitais de streaming, telefonia e assinaturas, o problema é ainda mais expressivo: 4 em cada 10 consumidores afirmam ter encontrado obstáculos para cancelar um serviço contratado pela internet.

Essa dificuldade, ao impor custos artificiais de saída, reduz a concorrência, pois retém consumidores em contratos que não desejam manter, configurando uma falha de mercado. Corrigir essa assimetria é legítimo e necessário.

Contudo, a correção não deve ocorrer por meio de legislação excessivamente detalhista ou centralizadora, sob pena de se criar novos custos regulatórios e entraves à inovação. O papel do Estado deve ser o de estabelecer princípios de transparência e proporcionalidade, não o de definir modelos operacionais rígidos.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL GILSON MARQUES

A Emenda Modificativa nº 1/2025 vai justamente nessa direção. Ela aperfeiçoa o texto ao reconhecer que o cancelamento imediato deve ter procedimentos objetivos, mas proporcionais, e que a lei deve interagir com as estruturas de mercado já existentes, e não substituí-las.

O destaque dessa emenda é a previsão de comunicação prévia em contratos com renovação automática, especialmente os de longo prazo. Isso impede práticas abusivas de “renovação silenciosa”, que ocorrem em academias, seguros, softwares de assinatura e planos de telefonia. Segundo o DataSenado (2024), 62% dos consumidores afirmam não ter sido informados com antecedência sobre a renovação automática de seus contratos, o que gera cobranças imprevistas e disputas administrativas.

Outro ponto de mérito é a suspensão imediata das cobranças após o pedido de cancelamento, associada à obrigação de repasse da informação às operadoras de cartão de crédito. Essa medida corrige um problema recorrente no sistema financeiro: a falta de comunicação entre fornecedor e intermediário, que leva a débitos automáticos indevidos. De acordo com o Banco Central, cerca de 6 milhões de cobranças mensais decorrem de contratos já cancelados, sobretudo em assinaturas digitais.

Ao exigir interoperabilidade entre fornecedores e meios de pagamento, a proposta aumenta a eficiência do mercado e reduz litígios sem aumentar o grau de intervenção estatal. Trata-se de uma solução baseada em integração tecnológica, e não em burocratização.

Por outro lado, o respeito às normas setoriais específicas é uma salvaguarda fundamental. O texto evita interferência em setores já regulados, como telecomunicações (Anatel), saúde suplementar (ANS), seguros (Susep) e instituições financeiras (Bacen), reafirmando o princípio da competência regulatória especializada.

Em termos econômicos, essa abordagem é coerente com a teoria da regulação mínima eficiente: o Estado deve intervir apenas até o ponto em que o mercado não é capaz de corrigir falhas por si mesmo. A emenda, portanto, equilibra





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL GILSON MARQUES

proteção e liberdade, evitando distorções que pudessem inviabilizar pequenos prestadores de serviço, startups e plataformas emergentes.

Adicionalmente, estudos da McKinsey & Company (2023) demonstram que plataformas que facilitam o cancelamento têm índices 23% maiores de recompra futura, justamente por promoverem confiança e autonomia. Ou seja, simplificar o cancelamento não reduz fidelização, fortalece-a.

A proposta, na forma emendada, cria um ambiente contratual mais previsível e justo, sem onerar desnecessariamente o setor produtivo. A transparência e a facilidade de cancelamento são instrumentos de liberdade de escolha, não de intervenção econômica.

Diante do exposto, somos pela **aprovação do Projeto de Lei nº 1.517/2025, na forma da Emenda Modificativa nº 1/2025**, por entendermos que o texto, assim ajustado, alcança o equilíbrio necessário entre proteção do consumidor, liberdade econômica e segurança jurídica.

Sala da Comissão, em 25 de novembro de 2025.

Deputado GILSON MARQUES

Relator

