



**PROJETO DE LEI Nº , DE 2025**  
(Do Sr. ANDRÉ FERNANDES)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para obrigar fornecedores a disponibilizarem canais de cancelamento automático e imediato para serviços de trato continuado e renovação automática, estabelecendo o princípio da simetria na contratação e distrato.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para obrigar fornecedores a disponibilizarem canais de cancelamento automático e imediato para serviços de trato continuado e renovação automática, estabelecendo o princípio da simetria na contratação e distrato.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida do seguinte art. 54-H:

"Art. 54-H. Nos contratos de adesão que envolvam prestação de serviços continuados ou com previsão de renovação automática, é assegurado ao consumidor o direito ao cancelamento imediato do vínculo, observadas as seguintes regras:

I – o cancelamento deverá ser disponibilizado pelo mesmo canal, meio ou plataforma utilizado para a contratação, com a mesma facilidade, destaque visual e número de etapas;

II – é vedado condicionar o cancelamento à interação humana, atendimento telefônico, retenção por atendentes ou preenchimento de formulários de satisfação, quando a contratação tiver ocorrido por meio digital ou automatizado;

III – o fornecedor deverá enviar notificação ao consumidor, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data da renovação automática, informando o valor do reajuste e fornecendo link





direto para o cancelamento, caso não haja interesse na continuidade.

§ 1º O pedido de cancelamento efetuado pelo consumidor terá efeito imediato e irrevogável, sendo vedada a cobrança de qualquer valor referente ao período posterior à solicitação, ressalvada a cobrança proporcional pelo serviço já prestado.

§ 2º O descumprimento do disposto neste artigo sujeitará o infrator à pena de multa e à devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente após a solicitação de cancelamento."  
(NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O consumidor brasileiro vive hoje refém do que podemos chamar de indústria da dificuldade. A contratação de serviços como telefonia, internet, academias, clubes de assinatura ou *streaming* se tornou algo extremamente ágil e feito com apenas um clique ou toque na tela do celular. Por outro lado, o cancelamento desses mesmos serviços virou uma verdadeira via sacra burocrática projetada de propósito para vencer o cliente pelo cansaço.

É inadmissível que, em plena era digital, as empresas exijam que o cidadão perca horas de seu dia pendurado ao telefone ouvindo músicas de espera intermináveis. O consumidor é obrigado a passar por diversos atendentes treinados para reter a assinatura apenas para conseguir exercer seu direito básico de encerrar um contrato. Essa diferença brutal entre a facilidade de entrar e a dificuldade de sair é abusiva, desleal e fere os princípios mais elementares da boa-fé.

Este Projeto de Lei institui o Direito ao Cancelamento Simétrico. A lógica que propomos é simples e justa, pois determina que se a empresa permite contratar pelo aplicativo, ela deve permitir cancelar pelo aplicativo. Se a contratação foi feita pelo *WhatsApp*, o cancelamento também deve ser feito pelo *WhatsApp*. Não pode haver degraus de dificuldade





adicionais para quem deseja sair, pois o consumidor não é prisioneiro do fornecedor.

A proposta ataca também a prática insidiosa da renovação automática silenciosa. Muitas empresas apostam no esquecimento do cliente para renovar contratos anuais sem nenhum aviso prévio e lançam cobranças no cartão de crédito que surpreendem o orçamento familiar. Com a nova lei, o fornecedor terá a obrigação de avisar com 30 dias de antecedência e já deverá fornecer o *link* ou botão de saída nesse mesmo aviso.

Além disso, proibimos a exigência de interação humana para cancelar serviços digitais. O cidadão não tem a obrigação de explicar seus motivos nem de ouvir contrapropostas insistentes quando já tomou sua decisão. O cancelamento deve ser um ato unilateral e automatizado que respeite a autonomia da vontade do consumidor.

A cobrança posterior ao pedido de cancelamento também é alvo desta legislação. É muito comum que o consumidor continue recebendo faturas mesmo após pedir o encerramento sob a desculpa de ciclos de faturamento ou processamento interno. O projeto determina que o efeito do cancelamento é imediato, ou seja, pediu para sair, parou de cobrar. Qualquer cobrança posterior será considerada indébita e devolvida em dobro.

Essa medida não gera custos extras para as empresas honestas e exige apenas a adaptação tecnológica de seus sistemas. Para as empresas que lucram com a inércia e a dificuldade imposta ao cliente, a lei servirá como um corretivo necessário. O mercado deve prosperar pela qualidade do serviço prestado e não pela criação de armadilhas contratuais que prendem o cliente contra a vontade dele.

Defender o tempo e o dinheiro do consumidor é defender a própria cidadania. Ninguém deve ser forçado a pagar por algo que não quer mais e nem ser submetido a uma maratona burocrática para se livrar de uma cobrança. A liberdade econômica pressupõe a liberdade de contratar e a liberdade de encerrar o contrato.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado André Fernandes - PL/CE**

Diante do exposto e com o objetivo de modernizar as relações de consumo no Brasil garantindo respeito e transparência, peço o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste projeto.

Sala de Sessões, em 12 de dezembro de 2025.

**Deputado ANDRÉ FERNANDES**

Apresentação: 18/12/2025 14:51:02.293 - Mesa

**PL n.6550/2025**



Câmara dos Deputados | Anexo III - Gabinete 578 | CEP 70160-900 - Brasília/DF  
Tels (61) 3215-5578/3578 | [dep.andrefernandes@camara.leg.br](mailto:dep.andrefernandes@camara.leg.br)

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD256030249100>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. André Fernandes



\* C D 2 5 6 0 3 0 2 4 9 1 0 0 \*