



**PROJETO DE LEI Nº , DE 2025**  
**(Do Sr. AMOM MANDEL)**

Garante ao consumidor o direito ao cancelamento de serviços contínuos por meio de opção direta, destacada e de fácil acesso em plataformas físicas ou digitais, e proíbe a imposição de barreiras ou etapas excessivas para finalização do pedido.

Artigo 1º – Esta Lei assegura ao consumidor o direito ao cancelamento imediato e direto de qualquer serviço contínuo contratado junto a empresas públicas ou privadas, por meio de opção clara, visível e de fácil acesso nos canais de atendimento físicos e digitais.

Artigo 2º – As empresas prestadoras de serviços contínuos, incluindo, mas não se limitando a, telefonia, internet, TV por assinatura, streaming, planos de assinatura digital, serviços financeiros, seguros, clubes de assinatura e serviços recorrentes — deverão disponibilizar mecanismo de cancelamento que:

I – esteja localizado em área de destaque, sem necessidade de navegação complexa;

II – não exija mais do que duas etapas para sua conclusão;

III – funcione 24 horas por dia nos canais digitais;

IV – seja acessível pelo mesmo canal utilizado para contratação, quando aplicável;

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –  
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | [dep.amommandel@camara.leg.br](mailto:dep.amommandel@camara.leg.br)





V – apresente informações objetivas sobre eventuais prazos, multas legais ou obrigações contratuais, de maneira transparente e não enganosa.

Artigo 3º – É vedada qualquer prática considerada barreira abusiva ao cancelamento, incluindo:

I – exigência de ligações telefônicas obrigatórias quando o contrato foi firmado digitalmente;

II – transferência repetitiva entre atendentes com o objetivo de demover o consumidor;

III – ofertas insistentes, condicionadas ou repetitivas que dificultem ou atrasem o cancelamento;

IV – requisição de dados ou documentos desnecessários ao procedimento;

V – omissão, ocultação ou posicionamento não visível da opção de cancelamento.

Artigo 4º – Após a solicitação de cancelamento, a empresa deverá:

I – processar o pedido de forma imediata;

II – fornecer comprovante eletrônico ou físico contendo data, horário, número de protocolo e descrição da solicitação;

---

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –  
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | [dep.amommandel@camara.leg.br](mailto:dep.amommandel@camara.leg.br)





III – interromper qualquer cobrança a partir da data e horário do cancelamento;

IV – manter registro acessível ao consumidor por, no mínimo, 12 meses.

Artigo 5º – Caso a empresa continue cobrando o consumidor após o cancelamento, ficará obrigada a:

I – devolver, em dobro, os valores cobrados indevidamente, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor;

II – proceder ao estorno ou devolução em até 10 dias;

III – responder administrativa, civil e penalmente quando comprovada retenção abusiva intencional.

Artigo 6º – O descumprimento desta Lei sujeitará a empresa infratora às seguintes sanções, sem prejuízo de outras penalidades previstas no ordenamento jurídico:

I – advertência;

II – multa proporcional ao faturamento da empresa, graduada conforme a gravidade da infração;

III – suspensão temporária do serviço ou da licença de funcionamento;





IV – bloqueio de novos contratos até a regularização dos mecanismos de cancelamento.

Artigo 7º – Compete aos órgãos de defesa do consumidor, especialmente o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), fiscalizar o cumprimento desta Lei, podendo solicitar relatórios periódicos e determinar auditorias nos sistemas de atendimento.

Artigo 8º – O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 120 dias, definindo padrões mínimos de interface, acessibilidade, linguagem clara e funcionamento dos mecanismos de cancelamento.

Artigo 9º – Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei tem por objetivo garantir ao consumidor um direito elementar: o cancelamento simples, direto e desburocratizado de serviços contínuos. A realidade atual demonstra que grande parte das operadoras de telefonia, empresas de internet, TV por assinatura, plataformas digitais e prestadoras de serviços recorrentes adota práticas de retenção abusiva, tornando o encerramento do contrato um procedimento desgastante e, em muitos casos, quase inviável.

Essas dificuldades incluem a ausência de botão de cancelamento em aplicativos e sites, a exigência de contato telefônico mesmo para contratos digitais, a submissão do consumidor a longas ligações com múltiplas transferências, ofertas insistentes e repetitivas, informações confusas ou incompletas sobre multas, além do processamento tardio ou propositalmente retardado do pedido. Tais condutas afrontam

---

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –  
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | [dep.amommandel@camara.leg.br](mailto:dep.amommandel@camara.leg.br)





diretamente os princípios da boa-fé, da transparência e da livre escolha do consumidor, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

A imposição de barreiras artificiais ao cancelamento transforma o consumidor em refém da empresa, permitindo cobranças indevidas, prolongamento do vínculo contratual sem consentimento e desequilíbrio na relação de consumo. Ao garantir a opção de cancelamento em local de destaque, por meio simplificado e acessível, esta Lei evita que empresas criem obstáculos injustos ou manipulem sistemas de atendimento para reter artificialmente seus clientes.

Além disso, ao determinar a devolução em dobro dos valores cobrados após o cancelamento e ao prever penalidades severas, como multas proporcionais, suspensão de licenças e auditorias obrigatórias, o projeto confere efetividade à fiscalização e desestimula práticas abusivas. Também fortalece o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e garante maior segurança jurídica tanto ao usuário quanto às empresas sérias que já adotam boas práticas.

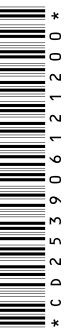
Dessa forma, a presente iniciativa busca modernizar a proteção do consumidor, harmonizando os direitos digitais com os padrões internacionais de atendimento e reconhecimento da autonomia do usuário. Trata-se de medida justa, necessária e de grande impacto social, capaz de reduzir conflitos, evitar cobranças indevidas e promover relações de consumo mais equilibradas. Diante do exposto, solicito o apoio dos nobres Parlamentares para aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em                    de                    de 2025.

**Deputado AMOM MANDEL**

Câmara dos Deputados | Anexo IV Gabinete 760 | – CEP: 70160-900 –  
Brasília-DF

Tel (61) 3215-5760 | [dep.amommandel@camara.leg.br](mailto:dep.amommandel@camara.leg.br)



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