



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

Estabelece responsabilidade administrativa e indenização obrigatória ao consumidor nos casos em que operadoras ou empresas de serviços continuados dificultem, atrasem ou impeçam o cancelamento solicitado.

Artigo 1º – Esta Lei dispõe sobre a responsabilização administrativa, civil e financeira das empresas que prestam serviços contínuos e que, de forma direta ou indireta, dificultem, atrasem ou impeçam o cancelamento solicitado pelo consumidor.

Artigo 2º – Para fins desta Lei, considera-se dificultar, atrasar ou impedir o cancelamento toda ação ou omissão que:

I – imponha etapas desnecessárias ou excessivas para a conclusão do cancelamento;

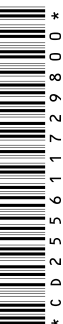
II – exija contato telefônico obrigatório quando o contrato foi firmado por canal digital;

III – submeta o consumidor a transferências sucessivas ou atendimentos repetitivos com intenção de retenção;

IV – omita ou esconda a opção de cancelamento nos canais de atendimento;

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

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





V – utilize ofertas insistentes, condicionadas ou repetitivas com o objetivo de impedir o encerramento contratual;

VI – atrase injustificadamente o processamento da solicitação;

VII – gere cobranças posteriores à data do cancelamento.

Artigo 3º – Sempre que houver prática de retenção abusiva ou qualquer forma de impedimento ao cancelamento, a empresa será obrigada a:

I – reconhecer imediatamente o cancelamento na data e horário da primeira solicitação registrada, independentemente de falhas no atendimento;

II – devolver, em dobro, quaisquer valores cobrados após a solicitação de cancelamento, conforme disposto no art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor;

III – indenizar o consumidor por danos morais sempre que comprovado constrangimento, tempo excessivo de atendimento, perda de oportunidade, ou retenção abusiva reiterada;

IV – enviar comprovante formal do cancelamento, contendo protocolo, data, horário e nome do responsável pelo atendimento.

Artigo 4º – A empresa infratora estará sujeita às seguintes sanções administrativas, aplicadas isolada ou cumulativamente pelos órgãos de defesa do consumidor:

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

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





- I – advertência;
- II – multa proporcional ao faturamento da empresa, graduada conforme a gravidade da conduta e a reincidência;
- III – suspensão temporária do serviço ou das atividades de atendimento;
- IV – bloqueio de novos contratos junto aos consumidores até a completa adequação dos mecanismos de cancelamento;
- V – inclusão no cadastro nacional de empresas infratoras de direitos do consumidor.

Artigo 5º – Constitui agravante para fins de sanção administrativa:

- I – reincidência comprovada em práticas de retenção abusiva;
- II – falhas ou omissões que afetem pessoas idosas, com deficiência, ou grupos vulneráveis;
- III – manutenção sistemática de canais de atendimento ineficientes ou inacessíveis.

Artigo 6º – O cancelamento solicitado por qualquer canal disponibilizado pela empresa, inclusive aplicativos, sites, atendentes virtuais, telefone, WhatsApp, e-





mail ou portal do consumidor, terá validade imediata, devendo a empresa manter registro por, no mínimo, 12 meses.

Artigo 7º – Caso o consumidor apresente comprovação de tentativa de cancelamento frustrada, como prints, protocolos, gravações ou registros, será presumida a responsabilidade da empresa, invertendo-se o ônus da prova em favor do consumidor.

Artigo 8º – O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e os Procons estaduais e municipais serão responsáveis pela fiscalização, podendo exigir relatórios de procedimentos de cancelamento e auditorias nos sistemas das empresas.

Artigo 9º – O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 120 dias, definindo parâmetros mínimos de atendimento, registro, visibilidade e transparência para os mecanismos de cancelamento.

Artigo 10 – 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

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

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br





insistentes e repetitivas, informações confusas ou incompletas sobre multas, além do processamento tardio ou propositalmente retardado do pedido. Tais condutas afrontam 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





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – CIDADANIA/AM**

Apresentação: 18/12/2025 17:00:29.507 - Mes

PL n.6590/2025

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

Tel (61) 3215-5760 | dep.amommandel@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD255611729800>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel



* C D 2 5 5 6 1 1 7 2 9 8 0 0 *