



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

---

**PROJETO DE LEI N.º /2025**  
**(Sr., Vanderlan Alves)**

Dispõe sobre o direito de cancelamento simples, imediato e sem obstáculos de contratos de fornecimento de produtos e prestação de serviços contínuos, especialmente quando contratados por meios digitais, e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei estabelece regras para garantir ao consumidor o cancelamento simples, rápido, transparente e sem obstáculos indevidos de contratos de fornecimento de produtos e prestação de serviços contínuos, inclusive quando firmados por meios digitais, telefônicos ou remotos, observados os princípios do Código de Defesa do Consumidor e a legislação aplicável.

Art. 2º Para fins desta Lei, consideram-se:  
I – serviços contínuos: aqueles prestados de forma recorrente, com cobrança periódica, por prazo indeterminado ou determinado, com renovação automática ou não;

II – meios remotos: contratação realizada por aplicativo, site, internet banking, central telefônica, chat, mensagem instantânea, televendas, marketplace, ou qualquer canal sem atendimento presencial;

III – cancelamento: ato unilateral do consumidor de extinguir o vínculo





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

contratual e cessar cobranças futuras, ressalvadas as obrigações vencidas e exigíveis;

IV – canal de contratação: o meio utilizado para a celebração ou adesão ao contrato.

Art. 3º Esta Lei aplica-se a fornecedores de produtos e prestadores de serviços contínuos, incluindo, entre outros:

I – telecomunicações: telefonia fixa e móvel, internet banda larga, serviços de dados, e serviços correlatos;

II – TV por assinatura e serviços de streaming ou conteúdo digital recorrente;

III – instituições financeiras, bancos, cooperativas de crédito, financeiras, administradoras de cartão, contas pagas, pacotes e serviços agregados;

IV – seguros, assistências, garantias estendidas e serviços de proteção financeira com cobrança recorrente;

V – clubes de assinatura, programas de fidelidade pagos, mensalidades e associações;

VI – aplicativos e serviços digitais pagos, plataformas e ferramentas com assinatura;

VII – academias, serviços educacionais recorrentes, e quaisquer outros contratos de consumo com cobrança periódica, inclusive os ofertados por terceiros vinculados ao contrato principal.

Parágrafo único. As regras desta Lei não afastam a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e demais normas protetivas.

## **CAPÍTULO II**

### **DO DIREITO AO CANCELAMENTO SEM OBSTÁCULOS**





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

Art. 4º O consumidor tem direito de cancelar, a qualquer tempo, contratos de consumo contínuo, sem a imposição de obstáculos abusivos, assegurado, no mínimo:

I – cancelamento no mesmo canal de contratação, inclusive por aplicativo, site, internet banking ou plataforma digital, quando a contratação tiver ocorrido por meio remoto;

II – disponibilidade de meio digital de cancelamento com acesso direto, sem exigência de ligação telefônica, comparecimento presencial ou “transferências” sucessivas;

III – clareza e transparência sobre as consequências do cancelamento, incluindo eventuais valores proporcionais, saldo devedor vencido, prazos técnicos de desligamento e regras de devolução de equipamentos, quando aplicável;

IV – confirmação imediata do pedido, com número de protocolo e comprovante em meio durável (ex.: PDF, e-mail, mensagem no app ou área do cliente).

§ 1º É vedado condicionar o cancelamento a:

I – permanência do consumidor em atendimento por tempo excessivo;

II – repetição de dados já fornecidos ao prestador, sem justificativa técnica;

III – exigência de “fala com setor de retenção”, “negociação obrigatória”, ou tentativas insistentes de convencimento como condição para concluir o cancelamento;

IV – contratação de novo plano, migração, “downgrade” ou aceitação de benefícios;

V – comparecimento físico, salvo por impossibilidade técnica demonstrável e devidamente justificada ao consumidor.

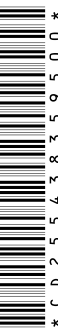
§ 2º O fornecedor poderá oferecer alternativas ao consumidor (ex.: plano mais barato), desde que tal oferta seja opcional, sem impedir o cancelamento imediato.

§ 3º Para segurança do consumidor, o fornecedor pode realizar autenticação de identidade, desde que:

I – seja proporcional e compatível com o risco;

II – não torne inviável o cancelamento;

III – utilize preferencialmente mecanismos já existentes no próprio canal (senha, biometria, token, autenticação em dois fatores).





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

**CAPÍTULO III**  
**PRAZOS, COBRANÇAS E COMPROVAÇÃO**

Art. 5º Recebido o pedido de cancelamento, o fornecedor deverá:

- I – concluir o cancelamento imediatamente, quando a prestação permitir interrupção instantânea;
- II – concluir o cancelamento em até 2 (dois) dias úteis, quando houver necessidade técnica operacional, vedada a cobrança de mensalidades integrais após esse prazo;
- III – informar, no ato, o marco temporal de encerramento e eventuais valores proporcionais devidos, quando houver.

§ 1º A partir do protocolo do cancelamento:

- I – ficam vedadas novas cobranças periódicas, exceto valores proporcionais até a efetiva data de encerramento, quando expressamente previstos e informados;
- II – é vedada a inclusão de serviços adicionais, seguros, assistências ou pacotes sem solicitação expressa do consumidor.

§ 2º A cobrança de valores posteriores ao cancelamento, ou a manutenção de cobrança recorrente, caracteriza falha na prestação do serviço, sujeitando o fornecedor às sanções desta Lei e às previstas na legislação de consumo.

Art. 6º O fornecedor deverá disponibilizar ao consumidor, em meio digital, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, o histórico de:

- I – contratos e termos aceitos;
- II – alterações de plano e condições;
- III – protocolos de atendimento;
- IV – solicitações de cancelamento e comprovantes.

**CAPÍTULO IV**  
**DA PROTEÇÃO CONTRA ABUSOS**

Art. 7º Consideram-se práticas abusivas, para fins desta Lei e do Código de Defesa do Consumidor, entre outras:

- I – ocultar, dificultar ou dispersar o caminho de cancelamento em múltiplas telas, menus confusos ou etapas desnecessárias;





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

- II – exigir que o consumidor “fale com atendente” após iniciar cancelamento digital;
- III – direcionar o consumidor a canais que não funcionam, ou que não finalizam o cancelamento;
- IV – criar “taxas de cancelamento” não previstas claramente no contrato ou sem base legal;
- V – manter renovação automática sem mecanismo claro de desligamento;
- VI – reativar serviço cancelado sem solicitação expressa do consumidor;
- VII – impor exigências desproporcionais de autenticação ou documentação, sem necessidade.

Art. 8º Nos contratos com fidelização, o consumidor manterá o direito de cancelar a qualquer tempo, devendo o fornecedor:

- I – apresentar, antes da conclusão do cancelamento, o cálculo claro de eventual multa, quando legalmente cabível;
- II – comprovar a concessão de benefício real relacionado à fidelização;
- III – permitir o cancelamento independentemente de contestação do valor, resguardado o direito das partes à revisão posterior.

Parágrafo único. A existência de multa não autoriza a criação de barreiras ao cancelamento.

## CAPÍTULO V

### FISCALIZAÇÃO E SANÇÕES

Art. 9º O descumprimento desta Lei sujeita o infrator às sanções administrativas do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras previstas em legislação específica, incluindo:

- I – multa;
- II – suspensão temporária da atividade;
- III – cassação de licença;
- IV – demais medidas cabíveis pelos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 10. Os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) poderão:

- I – fiscalizar e instaurar procedimentos;
- II – requisitar informações e relatórios de conformidade;
- III – celebrar termos de ajustamento de conduta;
- IV – estabelecer parâmetros técnicos para a acessibilidade e usabilidade dos canais digitais de cancelamento.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

**CAPÍTULO VI**

**DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 11. Os fornecedores terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para adequar sistemas, aplicativos e canais de atendimento às exigências desta Lei.

Art. 12. Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação.

**JUSTIFICATIVA**

O presente Projeto de Lei visa assegurar, de forma clara e efetiva, um direito básico do consumidor: encerrar contratos e serviços recorrentes sem obstáculos artificiais, sem desgaste emocional, sem perda de tempo e sem “pegadinhas” que, na prática, aprisionam o cidadão a cobranças indevidas e a mecanismos de retenção abusivos.

É notório que milhões de brasileiros enfrentam dificuldades recorrentes para cancelar serviços de telefonia, internet, TV por assinatura, assinaturas digitais, pacotes bancários, seguros e assistências agregadas, clubes de assinatura e uma infinidade de serviços digitais. Em muitos casos, o consumidor consegue contratar em poucos cliques, mas, para cancelar, precisa atravessar um caminho deliberadamente complexo: ligações longas, transferências de setor, repetição de informações, exigência de atendimento humano obrigatório, ou mecanismos digitais que não concluem a solicitação.

Essa assimetria viola princípios fundamentais da Política Nacional das Relações de Consumo, como a boa-fé, a transparência, o equilíbrio contratual e a proteção contra práticas abusivas, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Além disso, impõe custo indireto ao cidadão: tempo perdido, estresse, frustração e, muitas vezes, pagamento de cobranças que persistem mesmo após a manifestação inequívoca de vontade de cancelar.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Vanderlan Alves**

A proposta também respeita a livre iniciativa e a segurança jurídica: não impede a oferta de alternativas pelo fornecedor, não interfere em obrigações vencidas, e admite autenticação de identidade proporcional — porém proíbe que tais mecanismos sejam utilizados como barreiras indevidas.

Ao garantir o cancelamento no mesmo canal de contratação (especialmente nos meios digitais), com protocolo imediato e regras claras sobre prazos e cobranças, o projeto equilibra a relação de consumo, reduz litígios, reforça a confiança nos serviços e protege, de modo concreto, a parte vulnerável da relação contratual: o consumidor.

Diante do alcance social, do interesse público e da compatibilidade com o ordenamento jurídico, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação desta matéria.

**VANDERLAN ALVES**  
Deputado Federal  
União Brasil/CE

