



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

Altera a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para assegurar ao consumidor o direito ao cancelamento digital simplificado de contratos firmados por meio eletrônico ou digital.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art.

6º

.....

XIV – o direito à simetria procedimental no encerramento da relação de consumo, garantindo o cancelamento simplificado, gratuito e imediato de contratos, serviços, assinaturas ou cobranças firmados por meio eletrônico ou digital, mediante funcionalidade disponível na mesma via utilizada para a contratação, vedada a exigência de contato telefônico,

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

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



* C D 2 5 3 5 2 5 3 0 2 1 0 0 *



presencial ou procedimentos adicionais que dificultem ou retardem a manifestação de vontade do consumidor." (NR)

"Art. 39

.....

XV – dificultar, retardar ou impedir o exercício do direito de rescisão ou cancelamento de contrato, serviço ou assinatura, quando a contratação tiver sido realizada por meio eletrônico ou digital, inclusive mediante a exigência de:

a) contato telefônico, validação presencial ou qualquer outro canal de comunicação não automatizado;

b) preenchimento de formulários extensos ou fluxos de navegação excessivos que visem dissuadir o consumidor; ou

c) fornecimento de informações que já estejam em posse do fornecedor." (NR)

"Art. 49-A. Sempre que a contratação ocorrer por meio eletrônico ou digital, o fornecedor deverá disponibilizar, no mesmo ambiente virtual, uma funcionalidade eletrônica clara, acessível e permanentemente visível para o cancelamento imediato do contrato, assinatura ou cobrança recorrente.

§ 1º A solicitação de cancelamento, por meio da funcionalidade de que trata o caput, deverá gerar confirmação automática, instantânea e inequívoca ao consumidor, com indicação de data e hora, cessando de imediato a cobrança de novas mensalidades ou tarifas subsequentes.





§ 2º A inobservância da obrigatoriedade de disponibilização de funcionalidade digital de cancelamento equivalente à utilizada para a contratação constitui prática abusiva e violação aos direitos básicos do consumidor e, em especial, inobservância do princípio da simetria procedimental, sujeitando o fornecedor às sanções previstas nesta Lei." (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei visa garantir ao consumidor brasileiro o Direito de Cancelamento Digital Simplificado, assegurando que contratos firmados por via eletrônica possam ser encerrados da mesma forma: digitalmente, de maneira imediata, fácil e sem qualquer tipo de barreira artificial. Em uma realidade em que grande parte das contratações ocorre por aplicativos, plataformas e websites, torna-se indispensável atualizar o marco jurídico para assegurar simetria entre o ato de contratar e o de cancelar, em consonância com os princípios da boa-fé e da transparência.

A proposta encontra sólido fundamento jurídico na própria Constituição Federal, que determina, no art. 5º, XXXII, que o Estado promoverá a defesa do consumidor; no art. 170, V, que consagra essa defesa como princípio da ordem econômica; no art. 22, I, que assegura à União competência para legislar sobre direito civil e comercial; e no art. 24, VIII, que estabelece a proteção do consumidor como competência concorrente. Há, portanto, plena legitimidade constitucional para

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

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





disciplinar o cancelamento digital, especialmente diante da necessidade de harmonização das relações de consumo em ambiente tecnológico dinâmico e cada vez mais relevante na vida dos brasileiros.

A problemática enfrentada pelo projeto é concreta e amplamente documentada. Enquanto a contratação de serviços digitais é realizada, na maioria das vezes, em poucos cliques, com extrema facilidade e sem entraves, o cancelamento geralmente é marcado por obstáculos propositais. É recorrente que empresas exijam ligações telefônicas, imponham longos períodos de espera em call centers, criem múltiplas etapas de retenção, solicitem justificativas obrigatórias, determinem deslocamento presencial ou escondam as ferramentas de cancelamento em fluxos confusos e pouco intuitivos.

Esse tipo de assimetria viola os princípios básicos do CDC, configura prática abusiva, dificulta o exercício do direito de informação e impõe hiper-onerosidade ao consumidor, especialmente aos mais vulneráveis. Como resultado direto, milhões de pessoas permanecem vinculadas a serviços que já não desejam mais ou continuam sendo cobradas sem plena consciência de como cancelar a assinatura.

Dados do Ministério da Justiça e da Secretaria Nacional do Consumidor revelam que mais de 25% (vinte e cinco por cento) das reclamações sobre serviços digitais envolvem dificuldades para cancelar contratos, o que demonstra a relevância da intervenção legislativa. A presente proposta corrige essa distorção sem gerar qualquer custo para o Estado, uma vez que apenas aperfeiçoa e atualiza os direitos já assegurados no Código de Defesa do Consumidor.

O CDC é base estruturante da proteção do consumidor no país e já disciplina contratos à distância e fora do estabelecimento comercial. Entretanto, não há





previsão explícita que obrigue o fornecedor a disponibilizar mecanismo digital simples e direto de cancelamento quando o contrato foi celebrado de modo digital.

A alteração proposta moderniza o CDC, harmoniza a relação entre contratação e cancelamento, reduz a judicialização, protege consumidores vulneráveis e coloca o Brasil em compatibilidade com as melhores práticas internacionais.

A experiência de outros países reforça a pertinência da proposta. A União Europeia, por meio do *Digital Services Act*, determina que o cancelamento deve ser tão simples quanto a contratação. Nos Estados Unidos, a Federal Trade Commission aprovou a chamada “Click to Cancel Rule”, que adota o mesmo princípio. No Reino Unido, exige-se que plataformas digitais permitam o cancelamento com uma única ação (“single action cancellation”). A convergência desses modelos demonstra que a facilitação do cancelamento não apenas protege o consumidor, mas fortalece a confiança no mercado digital.

Os impactos sociais e econômicos da proposta são significativos, na medida em que o consumidor ganha autonomia, controle e clareza; reduz-se a ocorrência de retenções abusivas; fortalece-se a transparência; aumenta-se a confiança nas plataformas digitais; diminui-se o número de reclamações em SACs, Procons e no Judiciário; e cria-se um ambiente concorrencial mais saudável entre empresas, que passam a competir pela qualidade de seus serviços, e não pela dificuldade de encerrar vínculos contratuais.

Em síntese, o Projeto de Lei aprimora de maneira objetiva e eficiente o Código de Defesa do Consumidor, atualizando-o para as necessidades da era digital e assegurando que o cancelamento seja tão simples quanto a contratação.

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**

Por todos esses motivos, submeto o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres Parlamentares, convicto de sua importância para a proteção dos consumidores e para o aperfeiçoamento do mercado brasileiro.

Sala das Sessões, em de de 2025.

Deputado AMOM MANDEL
(CIDADANIA/AM)

Apresentação: 22/12/2025 14:33:54.030 - Mes

PL n.6647/2025

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/CD253525302100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel



* C D 2 5 3 5 2 5 3 0 2 1 0 0 *