



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos - MDB/RR**

**PROJETO DE LEI Nº           , DE 2025**

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre o direito do consumidor à substituição de produto ou serviço em qualquer unidade física ou digital da mesma pessoa jurídica fornecedora ou integrante da mesma rede franqueada, estabelece sanções, define regras específicas para o comércio eletrônico e altera o Código de Defesa do Consumidor.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O consumidor que adquirir produto ou serviço em estabelecimento físico terá direito à substituição por item idêntico, equivalente ou similar, conforme escolha do consumidor, em qualquer unidade física da pessoa jurídica fornecedora ou de qualquer estabelecimento integrante da mesma rede franqueada, em território nacional.

Art. 2º O direito previsto nesta Lei aplica-se também às aquisições realizadas por meio de comércio eletrônico, assegurando-se ao consumidor a substituição em qualquer unidade física ou digital da mesma empresa ou rede franqueada.

Art. 3º A garantia de substituição deverá observar:

- I – a disponibilidade de estoque;
- II – a equivalência técnica e funcional do novo item;
- III – a imediata emissão de comprovante de substituição, sem ônus ao consumidor.

Art. 4º No comércio digital, a substituição poderá ocorrer:

- I – por meio de envio postal gratuito;



II – em qualquer unidade física da pessoa jurídica;

III – mediante entrega de voucher, crédito ou produto substituto, a critério do consumidor.

Art. 5º Os fornecedores deverão manter:

I – canal nacional de atendimento único;

II – política padronizada de substituição válida para todas as unidades físicas e digitais;

III – procedimento de autenticação unificado para comprovação da compra.

Art. 6º Os fornecedores deverão disponibilizar, em local visível em todas as lojas físicas e na página inicial das lojas digitais:

I – aviso contendo o direito de substituição nacional;

II – canal de denúncia;

III – número de protocolo obrigatório para acompanhamento.

Art. 7º O descumprimento das normas desta Lei sujeitará o fornecedor às seguintes sanções, aplicáveis cumulativamente:

I – advertência formal;

II – obrigação de substituição imediata sob pena de multa;

III – multa de R\$ 2.000,00 a R\$ 2.000.000,00 por infração, proporcional ao porte econômico da empresa;

IV – multa em dobro no caso de reincidência;

V – suspensão temporária do estabelecimento digital ou físico por até 72 horas em caso de resistência injustificada;

VI – obrigação de publicar, às suas expensas, comunicado de retratação e correção da conduta.

Art. 8º A reincidência continuada poderá ensejar:



- I – suspensão das atividades por até 30 dias;
- II – interdição parcial do estabelecimento;
- III – cassação do alvará, mediante decisão fundamentada da autoridade competente.

Art. 9º Fica incluída no Código de Defesa do Consumidor a obrigatoriedade de que os fornecedores assegurem, nas contratações de produto ou serviço realizadas em lojas físicas ou digitais, o direito à substituição nacional em qualquer estabelecimento da pessoa jurídica ou unidade integrante da mesma rede franqueada.

Art. 10. Passam a constituir prática comercial abusiva:

- I – recusar a substituição nacional prevista nesta Lei;
- II – limitar o direito à substituição ao estabelecimento de origem;
- III – impor deslocamento desnecessário ao consumidor;
- IV – exigir procedimentos excessivos para validação do pedido.

Art. 11. O Poder Executivo regulamentará esta Lei em 90 (noventa) dias.

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

## JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição busca sanar uma das maiores fragilidades práticas do direito do consumidor brasileiro, a limitação injustificada da substituição de produtos ou serviços ao estabelecimento em que foram adquiridos. Tal prática, adotada sobretudo por redes varejistas e franqueadas, resulta em barreiras artificiais ao exercício pleno dos direitos básicos do consumidor, impondo deslocamentos, constrangimentos e custos



desnecessários, sobretudo em regiões onde a mobilidade urbana é precária ou inexistente.

A realidade contemporânea do consumo, especialmente diante da expansão das redes franqueadas e da integração de canais físicos e digitais, exige que a legislação acompanhe essa transformação e garanta que os direitos do consumidor tenham caráter verdadeiramente nacional. A pessoa jurídica que opera uma rede de estabelecimentos deve assumir responsabilidade unitária perante o consumidor, e não fragmentada por lojas, franquias ou canais de venda.

A presente proposição também moderniza o tratamento jurídico do comércio eletrônico, assegurando que o consumidor tenha o mesmo direito de substituição, independentemente da forma de aquisição. A harmonização entre ambiente físico e digital é indispensável para a efetividade e a coerência da política de defesa do consumidor.

As sanções aqui previstas são proporcionais, graduadas e aptas a coibir condutas resistentes. A adoção de multas progressivas, suspensão temporária e possibilidade de interdição parcial assegura efetividade, especialmente considerando a prática reiterada de resistência por algumas empresas de grande porte.

A inclusão direta no Código de Defesa do Consumidor, sem remissões específicas, confere densidade normativa à proposta, solidificando o entendimento de que negar a substituição nacional constitui prática comercial abusiva e, portanto, ilícita.

A aprovação deste Projeto representa avanço significativo para a cidadania, fortalece a proteção do consumidor e harmoniza a legislação com as práticas modernas do mercado, promovendo um ambiente mais justo, eficiente e equilibrado.

Posto isso, conto com o apoio dos nobres colegas parlamentares para a aprovação da matéria.



Sala das Sessões, em 2025.  
Deputado DUDA RAMOS



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD255132643600>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Duda Ramos

