



**PROJETO DE LEI N° , DE 2025**  
**(Do Sr. AMOM MANDEL)**

Institui o Sistema Nacional de Monitoramento de Cancelamento de Serviços, destinado a fiscalizar o cumprimento de prazos, o recebimento de denúncias e a aplicação de penalidades a operadoras e empresas de serviços continuados que descumprirem a legislação, e dá outras providências.

Artigo 1º – Fica instituído o Sistema Nacional de Monitoramento de Cancelamento de Serviços (SNMCS), com a finalidade de fiscalizar o cumprimento das normas relativas ao cancelamento de serviços contínuos ofertados por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

Artigo 2º – O SNMCS será integrado pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), Procons estaduais e municipais, Ministério da Justiça e demais entidades públicas responsáveis pela regulação setorial, sem prejuízo da cooperação com o Ministério Público e Defensorias Públicas.

Artigo 3º – Compete ao SNMCS:

I – monitorar o cumprimento de prazos, procedimentos e formas de cancelamento previstos na legislação;

II – receber denúncias formais de consumidores e registrá-las em plataforma unificada;

---

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 0 3 1 1 3 2 3 1 0 0 \*



III – detectar práticas de retenção abusiva, obstáculos injustificados ou falhas sistêmicas nos canais de cancelamento;

IV – determinar a realização de auditorias nos sistemas digitais e mecanismos de atendimento das empresas;

V – aplicar penalidades administrativas às empresas infratoras, conforme legislação vigente;

VI – emitir relatórios públicos periódicos sobre índices de reclamações, reincidências e padrões de conduta das empresas;

VII – propor melhorias regulatórias e atualizações normativas quando identificar práticas reiteradas de descumprimento.

Artigo 4º – Fica criada a Plataforma Nacional de Monitoramento de Cancelamentos (PNMC), que reunirá:

I – registro unificado de reclamações e denúncias;

II – rastreamento de protocolos de cancelamento emitidos pelas empresas;

III – histórico de penalidades aplicadas;

IV – indicadores de desempenho e conformidade de cada empresa supervisada;

V – mecanismos automatizados de alerta para identificação de riscos ou falhas recorrentes.

---

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

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





Artigo 5º – As empresas prestadoras de serviços contínuos deverão, obrigatoriamente:

I – integrar seus sistemas de cancelamento à PNMC, garantindo o envio automático de protocolos, prazos e registros de solicitação;

II – fornecer informações claras e acessíveis sobre seus procedimentos de cancelamento;

III – responder às solicitações dos órgãos do SNMCS no prazo máximo de 10 dias;

IV – manter atualizados os canais de contato e os dados referentes aos responsáveis técnicos pelo atendimento e pela operação.

Artigo 6º – O descumprimento das obrigações previstas nesta Lei sujeitará as empresas às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e regulamentações setoriais, especialmente:

I – advertência;

II – multa proporcional ao faturamento da empresa;

III – suspensão temporária de atividades;

IV – impossibilidade de firmar novos contratos até a regularização das pendências;

---

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 0 3 1 1 3 2 3 1 0 0 \*



## V – inclusão em cadastro nacional de empresas reincidentes.

Artigo 7º – Os relatórios gerados pelo SNMCS serão públicos e disponibilizados em portal oficial de transparência, contendo dados estatísticos, ranking de conformidade e histórico de penalidades.

Artigo 8º – O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 180 dias, especificando o funcionamento do sistema, os padrões de integração tecnológica e a periodicidade dos relatórios.

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

## JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição busca enfrentar um problema recorrente e amplamente relatado pelos consumidores brasileiros: a dificuldade de efetivar o cancelamento de serviços contínuos. Apesar de a legislação de defesa do consumidor garantir liberdade de escolha e proibir práticas abusivas, muitas empresas ainda utilizam mecanismos de retenção, sistemas ineficientes ou estratégias deliberadas para impedir ou retardar o cancelamento solicitado.

O grande obstáculo atual é a ausência de um sistema unificado e transparente que permita monitorar o cumprimento das obrigações legais por parte das empresas. Cada órgão de defesa do consumidor atua de forma isolada, o que dispersa informações, dificulta a fiscalização e compromete a aplicação de penalidades consistentes. A falta de integração também impede a identificação rápida de falhas sistêmicas, práticas abusivas recorrentes ou empresas que adotam condutas prejudiciais em larga escala.

---

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 0 3 1 1 3 2 3 1 0 \*



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

Apresentação: 22/12/2025 23:52:44.973 - Mesa

PL n.7229/2025

Ao instituir o Sistema Nacional de Monitoramento de Cancelamento de Serviços (SNMCS), o presente Projeto de Lei cria uma estrutura capaz de centralizar dados, monitorar protocolos, registrar denúncias e acompanhar o comportamento das empresas de maneira contínua e organizada. A inovação trazida pela Plataforma Nacional de Monitoramento de Cancelamentos permitirá não apenas registrar problemas, mas também rastrear a atuação das empresas em tempo real, garantindo maior proteção ao consumidor.

A proposta reforça a responsabilidade das empresas ao exigir integração de seus sistemas à plataforma nacional, permitindo rastreabilidade completa de prazos, protocolos e eventuais falhas. A transparência gerada pelos relatórios públicos também incentiva boas práticas e facilita a atuação de órgãos de controle, imprensa e sociedade civil. Trata-se de medida moderna, eficiente e alinhada às necessidades da atual economia digital, na qual serviços contínuos se tornaram parte essencial do dia a dia da população. O presente Projeto de Lei fortalece a defesa do consumidor, reduz litígios, aprimora a fiscalização e garante maior equilíbrio nas relações contratuais.

Diante da relevância social e da urgência de regulamentação mais eficaz sobre o tema, solicito o apoio dos nobres Parlamentares para aprovação desta iniciativa.

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



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD250311323100>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel



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