



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Apresentação: 02/02/2026 12:08:14.140 - Mesa

PL n.61/2026

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025
(Do Sr. RAIMUNDO COSTA)

Acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre mecanismo de cancelamento de planos de serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 78-A:

“Art. 78-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo que ofereçam a seus assinantes aplicações de internet para gestão de contas ou serviços deverão implementar e manter mecanismo de cancelamento dos planos contratados.

§ 1º O mecanismo previsto no caput:

I – deverá estar disponível no menu principal ou em seção de gerenciamento de conta da aplicação;

II – não poderá exigir mais de 3 (três) telas ou cliques para a confirmação da solicitação.

Gabinete do Deputado Raimundo Costa

Câmara dos Deputados – Anexo IV – Gabinete 226 CEP 70160-900

Tel.: (61) 3215-3226– Fax: (61) 3215-5226 – E-mail: gab.raimundocosta@camara.leg.br



§ 2º Antes da confirmação, a prestadora informará multas contratuais ou encargos decorrentes do cancelamento, sem criar etapas restritivas ou condicionantes.

§ 3º Confirmada a solicitação, o cancelamento será processado de forma imediata, devendo a prestadora fornecer número de protocolo eletrônico e/ou enviar comprovante da solicitação por e-mail ou SMS.

§ 4º É vedada a exigência de contato com atendentes humanos, encaminhamento para centrais telefônicas, envio de e-mail ou uso de qualquer canal externo ao aplicativo ou plataforma digital.”

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

JUSTIFICAÇÃO

A expansão dos serviços no setor de telecomunicações é marcada pela reorganização de interações entre usuários e prestadoras. As empresas oferecem a seus usuários aplicativos de gestão contratual nos quais se pode consultar faturas, contratar serviços adicionais, entre outras funções. Contudo, usuários continuam enfrentando limitações no exercício do direito de cancelar planos por meio desses ambientes digitais.

A legislação não contém regra que assegure a existência de um mecanismo de cancelamento simples e direto. Na prática, o processo de cancelamento conduz o usuário a canais externos, como call centers, ou impõe etapas que dificultam a manifestação da vontade do consumidor.

Assim, o projeto introduz o art. 78-A na Lei nº 9.472/1997 para obrigar a disponibilidade de mecanismo digital de cancelamento, com comunicação prévia sobre encargos aplicáveis.

Com isso, contribui para o aperfeiçoamento nas relações de consumo do setor de telecomunicações.

Gabinete do Deputado Raimundo Costa

Câmara dos Deputados – Anexo IV – Gabinete 226 CEP 70160-900

Tel.: (61) 3215-3226– Fax: (61) 3215-5226 – E-mail: gab.raimundocosta@camara.leg.br



Diante do exposto, peço o apoio aos nobres parlamentares desta Casa para a APROVAÇÃO deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado Federal Raimundo Costa

