

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 2.049, DE 2025

Acrescenta dispositivos à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de disponibilização de canais acessíveis e eficazes para congelamento e cancelamento de contratos de prestação de serviços.

**Autor:** Deputado ALUISIO MENDES

**Relator:** Deputado AUREO RIBEIRO

### I - RELATÓRIO

O **Projeto de Lei nº 2.049, de 2025**, altera a Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para assegurar ao consumidor o direito de cancelar, de forma definitiva ou temporária, contratos de prestação contínua de serviços por qualquer canal de comunicação disponibilizado pela empresa, inclusive os digitais.

A proposta veda a exigência de cancelamento exclusivamente por telefone ou atendimento presencial, determinando que as empresas que operem pela internet ofereçam, nos mesmos meios, opção clara e acessível de cancelamento. O Projeto obriga, ainda, a manutenção de canal de atendimento humano por telefone, proibindo a exclusividade de atendimentos automatizados, sob pena das sanções previstas no Código.

O projeto foi distribuído às Comissões de Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD).

A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD). Não foram apresentadas emendas no prazo regimental.



## II - VOTO DO RELATOR

A proposição em exame acrescenta disposições ao Código de Defesa do Consumidor com a finalidade de garantir ao consumidor o direito de realizar o cancelamento definitivo ou temporário de contratos de prestação contínua de serviços por todos os canais de comunicação e venda oferecidos pela empresa, inclusive os digitais.

Sob a perspectiva que deve orientar as análises desta Comissão, comprometida com a defesa do consumidor (RICD, Art. 32, V), entendemos que a medida se alinha integralmente aos princípios e diretrizes que informam nosso ordenamento jurídico de proteção e defesa do consumidor.

Verdadeiramente, a proposta reforça direitos basilares instituídos pelos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição Federal, que consagram a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica e dever inafastável do Estado. Inequivocamente converge, do mesmo modo, para os princípios que orientam o Código de Defesa do Consumidor, em especial os da boa-fé, transparência, equilíbrio nas relações contratuais e reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, como, aliás ressalta a Justificação do Projeto com muita propriedade.

Na prática, o projeto enfrenta uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos consumidores: a imposição de barreiras artificiais ao cancelamento de serviços, prática já condenada pelo artigo 39 do nosso Código de Defesa do Consumidor. Apesar de não haver dúvidas acerca da abusividade desse comportamento, a observação da realidade de nosso mercado de consumo demonstra que uma enorme parcela de fornecedores de serviços persiste empregando os “labirintos” do atendimento automatizado como forma de dificultar – e por vezes, impedir – a efetivação do cancelamento por parte dos consumidores.



Tentam, irregularmente, preservar a base de clientes e o fluxo da remuneração correspondente, sem a necessidade de aprimorar a qualidade de seus serviços e atender as legítimas expectativas dos consumidores. A insistência dessas condutas demonstra a pertinência, e a urgência, da medida proposta no projeto aqui em apreciação. Ao assegurar que o cancelamento possa ser solicitado pelos mesmos canais utilizados para a contratação, inclusive pela internet, a proposição concretiza o princípio da facilitação da defesa de direitos do consumidor (CDC, Art. 6º, VIII).

Por seu turno, a exigência de manutenção de canal de atendimento humano por telefone, sem restringir o consumidor a interações exclusivamente automatizadas, irá garantir a efetividade do atendimento e o acesso à informação clara e adequada, conforme demanda o ordenamento consumerista. Essa medida evita que o consumidor seja submetido a atendimentos impessoais e ineficientes, assegurando um diálogo direto e resolutivo com o fornecedor.

Por fim, a proposta também se harmoniza com os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, estabelecida no artigo 4º do Código, que preconiza a harmonização dos interesses entre consumidores e fornecedores e a compatibilização da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio das relações de consumo.

O projeto, ao atualizar o marco legal para o contexto digital, concretiza essa compatibilização, promovendo inovação com responsabilidade e respeito aos direitos essenciais do consumidor. Somos, em decorrência, integralmente favoráveis ao Projeto.

Percebemos, contudo, uma impropriedade técnica no proposto § 4º do artigo a ser incluído no Código de Defesa do Consumidor. A referida disposição faz referência desnecessária à incidência de penalidades, o que já está expressamente ressalvado no art. 56 do próprio Código. Para sanar o equívoco e preservar a boa técnica legislativa, oferecemos emenda supressiva desse parágrafo.



Diante do exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 2.094, de 2025, com a emenda anexa.

Sala da Comissão, em        de        de 2025.

Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2025-18843



# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 2.049, DE 2025

Acrescenta dispositivos à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre a obrigatoriedade de disponibilização de canais acessíveis e eficazes para congelamento e cancelamento de contratos de prestação de serviços.

### EMENDA Nº 1

Suprima-se o § 4º do art. 39-A que o art. 2º do Projeto acrescenta à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Sala da Comissão, em            de            de 2025.

Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2025-18843

