



PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2026
(Do Sr. AMARO NETO)

Dispõe sobre a vedação de retenção de valores pagos por consumidores em plataformas digitais de intermediação de pedidos quando o estabelecimento comercial estiver fechado ou impossibilitado de cumprir a oferta, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

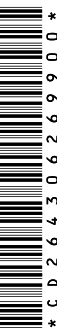
Art. 1º Esta Lei proíbe as plataformas digitais de intermediação de pedidos, inclusive aplicativos de delivery, de reter valores pagos pelo consumidor quando o estabelecimento comercial:

- I — estiver fechado no momento da confirmação do pedido;
- II — não possuir condições operacionais de cumprir a oferta;
- III — cancelar o pedido por indisponibilidade de atendimento.

Art.2º A confirmação do pedido e a cobrança do consumidor nas hipóteses previstas no art. 1º configuram prática abusiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor

Art. 3º As plataformas digitais deverão manter sistema automatizado de verificação, em tempo real, do status de funcionamento do estabelecimento antes de:

- I — permitir a finalização do pedido;





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Amaro Neto - REPUBLICANOS/ES

II — autorizar a cobrança do consumidor.

Art. 4º Ocorrendo qualquer das hipóteses do art. 1º, a plataforma deverá:

I — realizar estorno imediato e automático ao meio de pagamento utilizado;

II — comunicar o consumidor de forma clara e objetiva;

III — garantir que o prazo do estorno não ultrapasse 1 (uma) hora.

Art. 5º É vedado às plataformas:

I — converter o valor pago em crédito interno no aplicativo sem autorização expressa do consumidor;

II — condicionar o estorno à aceitação de cupons, créditos ou políticas internas.

Art. 6º A plataforma digital responde **solidariamente** com o estabelecimento comercial pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

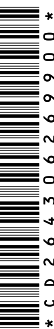
Art. 7º O descumprimento desta Lei sujeita a plataforma às sanções previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de:

I — multa administrativa por ocorrência;

II — obrigação de indenizar danos morais coletivos;

Câmara dos Deputados | Anexo IV - Gabinete 223 | CEP 70160-900 -
Brasília/DF

Tel. (61)3215-5223 | dep.amaroneto@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Amaro Neto - REPUBLICANOS/ES

III — suspensão temporária da atividade no território nacional em caso de reincidência.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

Justificativa

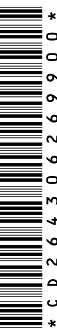
A presente proposição legislativa visa enfrentar e coibir uma prática reiterada no mercado de consumo digital brasileiro que tem gerado graves prejuízos aos consumidores: a confirmação de pedidos e a cobrança de valores por plataformas digitais de delivery em momentos nos quais o estabelecimento comercial se encontra fechado ou impossibilitado de cumprir a oferta. Tal conduta, embora perversamente naturalizada na rotina das plataformas tecnológicas, revela uma violação frontal à sistemática protetiva do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O modelo de negócios dessas plataformas não se limita a um ambiente virtual neutro; trata-se de uma intermediação remunerada em que a empresa exerce controle integral sobre a exposição da oferta, a confirmação do pedido, o processamento do pagamento e a logística da operação. Portanto, a plataforma é fornecedora integrante da cadeia de consumo, submetida à responsabilidade objetiva e solidária pelos vícios da prestação do serviço.

Ao permitir que o consumidor finalize o pedido e efetue o pagamento para, somente após a transação, informar a indisponibilidade do estabelecimento, a plataforma incorre em uma sequência de ilicitudes. Primeiramente, viola a vinculação da oferta (art. 30, CDC) e o dever de cumprimento (art. 35, CDC), transferindo ao consumidor o ônus de uma falha sistêmica. Ademais, configura prática abusiva por vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC), uma

Câmara dos Deputados | Anexo IV - Gabinete 223 | CEP 70160-900 - Brasília/DF

Tel. (61)3215-5223 | dep.amaroneto@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Amaro Neto - REPUBLICANOS/ES

vez que a retenção do valor pago — ainda que por curto período — gera um financiamento involuntário da falha operacional do fornecedor pelo consumidor.

Soma-se a isso a nulidade de cláusulas que impõem a conversão automática de valores em "créditos" no aplicativo, o que afronta o art. 51, IV, do CDC, ao retirar do consumidor o direito ao imediato ressarcimento em espécie. Tal prática ignora o princípio da boa-fé objetiva e os deveres anexos de lealdade e transparência, caracterizando uma nítida falha na prestação do serviço (art. 14, CDC), visto que o sistema deveria verificar, em tempo real, a disponibilidade do parceiro antes de autorizar a cobrança.

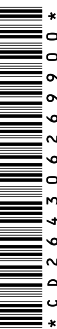
A vulnerabilidade do consumidor é aprofundada pela assimetria tecnológica: o usuário confia integralmente nos dados da interface, sem meios de verificar a situação fática do restaurante. Não estamos diante de falhas pontuais, mas de um problema estrutural e sistêmico utilizado como política operacional para reter capital e forçar a fidelização por meio de cupons de reembolso.

Embora o CDC seja principiológico e abrangente, a ausência de uma previsão legal específica para o ambiente de intermediação digital tem permitido que empresas tratem a retenção indevida como mera "política interna". Esta proposta, portanto, não cria novos direitos, mas positiviza e explicita a incidência das normas vigentes, garantindo o estorno imediato, proibindo a imposição de créditos e obrigando a verificação prévia de funcionamento.

Pelo exposto, a medida revela-se de baixo custo operacional para as plataformas, mas de altíssimo impacto social e jurídico, reforçando a ética e a legalidade nas relações de consumo digitais. Diante da relevância da matéria, contamos com o apoio dos nobres pares para a aprovação deste projeto.

Câmara dos Deputados | Anexo IV - Gabinete 223 | CEP 70160-900 -
Brasília/DF

Tel. (61)3215-5223 | dep.amaroneto@camara.leg.br





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Amaro Neto - REPUBLICANOS/ES

Sala das Sessões, em de de 2026.

Deputado AMARO NETO

Apresentação: 10/02/2026 11:41:10.800 - Mesa

PL n.423/2026

Câmara dos Deputados | Anexo IV - Gabinete 223 | CEP 70160-900 -
Brasília/DF

Tel. (61)3215-5223 | dep.amaroneto@camara.leg.br



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD264306269900>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amaro Neto



* C D 2 6 4 3 0 6 2 6 9 9 0 0 *