



PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. Dep. Cabo Gilberto Silva)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de mecanismos digitais eficazes para cancelamento de serviços de telecomunicações e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

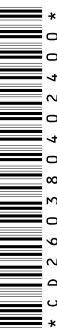
Art. 1º - As prestadoras de serviços de telecomunicações ficam obrigadas a disponibilizar, em seus sítios eletrônicos e aplicativos oficiais, funcionalidade específica, visível e de fácil acesso, destinada à rescisão contratual direta pelo consumidor.

Art. 2º - A funcionalidade de cancelamento deverá observar os seguintes requisitos:

- I - estar disponível na página inicial ou em até dois cliques de navegação;
- II - permitir a conclusão do cancelamento sem necessidade de interação humana obrigatória;
- III - garantir confirmação imediata da solicitação por meio eletrônico;
- IV - disponibilizar protocolo automático e comprovante acessível ao consumidor;
- V - assegurar linguagem clara, objetiva e acessível.

Art. 3º - O cancelamento solicitado por meio digital produzirá efeitos:

- I - imediatos, salvo disposição contratual mais favorável ao consumidor;
- II - com interrupção automática da cobrança a partir da solicitação;
- III - independentemente da existência de débitos anteriores, os quais deverão ser cobrados por meios próprios e legalmente admitidos.



Art. 4º - É vedado às prestadoras:

- I - impor obstáculos tecnológicos, informacionais ou procedimentais ao cancelamento;
- II - condicionar a rescisão ao contato com centrais de atendimento;
- III - realizar cobranças por serviços após a formalização do pedido;
- IV - ocultar ou dificultar o acesso à ferramenta de cancelamento.

Art. 5º - O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das penalidades administrativas aplicadas pela Agência Nacional de Telecomunicações.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICATIVA

A presente proposta tem como objetivo assegurar a efetividade do direito de rescisão contratual no setor de telecomunicações, diante de práticas ainda recorrentes que dificultam o cancelamento de serviços pelos consumidores.

Apesar dos avanços regulatórios e da digitalização dos serviços, observa-se que muitos consumidores enfrentam barreiras indevidas ao tentar encerrar contratos, como a exigência de contato com centrais telefônicas, longos tempos de espera, ausência de canais digitais eficientes e, em alguns casos, a manutenção de cobranças mesmo após a solicitação de cancelamento.

Tal cenário revela-se incompatível com a lógica contemporânea das relações de consumo, nas quais a contratação ocorre, em grande parte, por meios digitais. A inexistência de mecanismos igualmente simples para a rescisão contratual cria um desequilíbrio injustificado, favorecendo o fornecedor em detrimento do consumidor e comprometendo a boa-fé objetiva que deve reger as relações





contratuais.

Nesse contexto, a proposição encontra sólido amparo no ordenamento jurídico brasileiro. A Constituição Federal estabelece, em seu art. 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor, elevando-a à condição de direito fundamental. No mesmo sentido, o art. 170, inciso V, insere a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, reforçando a necessidade de equilíbrio nas relações de mercado.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990) também oferece base normativa clara para a presente iniciativa, ao assegurar, em seu art. 6º, o direito à informação adequada e clara, bem como à proteção contra práticas abusivas. Ademais, o art. 39 veda expressamente condutas que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva ou que dificultem o exercício de seus direitos. A imposição de obstáculos ao cancelamento de serviços, especialmente quando a contratação se dá por meios digitais simplificados, configura, na prática, restrição indevida à liberdade do consumidor e pode representar vantagem manifestamente excessiva ao fornecedor.

Ainda que existam normas infralegais expedidas pela Agência Nacional de Telecomunicações que assegurem o direito ao cancelamento, a realidade demonstra que tais garantias não têm sido suficientes para eliminar entraves operacionais e práticas que dificultam a efetiva rescisão contratual. Torna-se, portanto, necessária a intervenção legislativa para estabelecer parâmetros claros, uniformes e de observância obrigatória.

Do ponto de vista empírico, o setor de telecomunicações permanece entre os que mais concentram reclamações nos órgãos de defesa do consumidor em todo o país, incluindo registros em plataformas públicas como o consumidor.gov.br e nos Procons estaduais. Entre os principais problemas relatados pelos usuários, destacam-se justamente a dificuldade de cancelamento, a persistência de cobranças indevidas e a ausência de canais digitais eficazes,



evidenciando que o problema possui caráter estrutural.

Se a adesão ao serviço pode ser realizada de forma rápida, remota e desburocratizada, o cancelamento deve observar o mesmo padrão de simplicidade e acessibilidade, sob pena de se criar um ambiente contratual desequilibrado e potencialmente abusivo.

Dessa forma, a presente proposta busca garantir que o direito ao cancelamento de serviços de telecomunicações seja exercido de maneira plena, simples e eficaz, promovendo maior transparência, reduzindo conflitos e fortalecendo a confiança nas relações de consumo, em consonância com os princípios constitucionais e com a evolução da sociedade digital.

Sala das sessões, em de de 2026.

DEPUTADO CABO GILBERTO SILVA
(PL/PB)

