



PROJETO DE LEI Nº , DE 2026
(Do Sr. AMOM MANDEL)

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, e a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para estabelecer normas gerais destinadas a coibir a cobrança abusiva de valores acessórios em serviços essenciais, serviços públicos delegados e serviços prestados por meio digital.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais de proteção ao consumidor e de concessão e permissão de serviços públicos, com o objetivo de vedar a cobrança abusiva de valores acessórios por atos indispensáveis ao exercício de direitos ou à fruição de serviços essenciais, públicos e digitais.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 39-A e 39-B:





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

Apresentação: 17/07/2026 18:05:39.530 - Mesa

PL n.3932/2026

“Art. 39-A. É vedado ao fornecedor cobrar do consumidor valor acessório, sob qualquer denominação, por ato indispensável à contratação, fruição, regularidade, alteração, comprovação, pagamento, contestação, cancelamento ou exercício de direito relacionado ao produto ou serviço principal.

§ 1º Para os fins deste artigo, consideram-se atos indispensáveis, entre outros:

I – o fornecimento de boleto, fatura, guia ou demonstrativo impresso ou digital para fins de adimplemento de obrigação;

II – a emissão de comprovante, bilhete, ingresso, termo de quitação ou documento exigido para acesso ao serviço;

III – o atendimento destinado ao recebimento de reclamação, pedido de informação, contestação de débito, cancelamento ou suspensão contratual;

IV – a alteração ou o reagendamento de ato quando decorrentes de impossibilidade operacional ou falha de sistema atribuíveis ao próprio fornecedor.

§ 2º A vedação prevista no caput deste artigo aplica-se especialmente quando inexistir alternativa gratuita, tempestiva e acessível para a obtenção do mesmo resultado pelo consumidor.

§ 3º Não se considera abusiva a cobrança por serviço adicional e opcional efetivamente prestado ao consumidor, desde que:

I – exista alternativa gratuita equivalente para a obtenção do produto ou serviço principal;



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/CD262441634100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel



* C D B 2 6 2 4 4 1 6 3 4 1 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

II – a contratação ocorra de forma expressa, destacada e consentida, vedada a pré-seleção de opções na interface digital ou qualquer indução ao erro; e

III – o preço seja previamente informado de modo claro e ostensivo.

Art. 39-B. Nos serviços essenciais ou de natureza continuada, compreendidos os serviços de utilidade pública descritos na legislação federal, é vedada a imposição de ônus financeiro acessório ao consumidor para:

I – a obtenção de segunda via de documento indispensável ao adimplemento ou à continuidade do serviço; e

II – o acesso a canal de atendimento humano, sem prejuízo da oferta de autosserviço automatizado ou digital.” (NR)

Art. 3º A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 5º-A:

“Art. 5º-A. No âmbito dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente por qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, é vedada a cobrança de tarifa, preço acessório ou taxa por ato do usuário indispensável à fruição do serviço, ao cumprimento de obrigação legal ou ao exercício de direito.

§ 1º A vedação de que trata o caput deste artigo aplica-se aos serviços delegados mediante concessão, permissão ou autorização, observados os limites das competências federativas constitucionais e as normas regulatórias setoriais.



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/CD262441634100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel





§ 2º Excluem-se do disposto neste artigo:

I – as taxas e os emolumentos de natureza tributária instituídos por lei;

II – as tarifas ou os preços públicos principais fixados no respectivo contrato, edital ou ato regulatório do ente titular do serviço; e

III – o custo de reprodução física de documentos, desde que disponibilizada alternativa de acesso digital gratuito.

§ 3º A digitalização de serviços públicos não justifica a imposição de tarifa acessória de conveniência ou intermediação para a prática de atos indispensáveis à prestação do serviço.” (NR)

Art. 4º A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 14-A:

“Art. 14-A. A prestação digital de serviços públicos pela administração pública direta e indireta observará a gratuidade dos atos indispensáveis à sua fruição, vedada a cobrança de valor adicional pela disponibilização de certidão, documento, protocolo, boleto, guia de recolhimento ou resposta administrativa em meio digital.

Parágrafo único. A digitalização de serviços públicos federais deverá prever mecanismos de atendimento presencial ou assistido para os usuários que enfrentam barreiras de acesso digital, com aproveitamento das estruturas e dos órgãos públicos existentes.” (NR)





Art. 5º A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 7º-B:

“Art. 7º-B. Nas concessões e permissões de serviço público, observadas as respectivas competências constitucionais dos entes outorgantes, aplica-se o princípio da modicidade tarifária à vedação de cobrança de valores adicionais por atos indispensáveis à fruição do serviço ou ao exercício de direito pelo usuário.

§ 1º As propostas de novos editais e os contratos futuros deverão prever expressamente a gratuidade dos atos indispensáveis a que se refere o caput deste artigo.

§ 2º A vedação prevista neste artigo aplica-se aos contratos vigentes na data de publicação desta Lei, devendo o poder concedente promover a adequação necessária com estrita observância à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão, quando cabível.” (NR)

Art. 6º Os prestadores e intermediadores de serviços abrangidos por esta Lei deverão disponibilizar, de forma prévia, clara e acessível, informações sobre a gratuidade dos atos indispensáveis, os canais de atendimento gratuitos e as tarifas aplicáveis aos serviços adicionais e facultativos.

Art. 7º A cobrança de valor acessório em desacordo com as disposições desta Lei sujeita o infrator às sanções previstas no art. 56 da Lei nº





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

8.078, de 11 de setembro de 1990, e na legislação setorial aplicável, a serem aplicadas pelos órgãos competentes de fiscalização e defesa do consumidor, observados o devido processo legal e a ampla defesa.

Art. 8º Esta Lei não obsta a cobrança por serviços adicionais facultativos e expressamente contratados, desde que não indispensáveis ao gozo do serviço principal e que seja oferecida alternativa gratuita para a prática dos atos essenciais.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial e aplica-se prospectivamente aos novos contratos e às relações de consumo em curso, ressalvados os atos jurídicos perfeitos.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por finalidade proteger consumidores e usuários contra a cobrança abusiva de valores acessórios em serviços essenciais, serviços públicos, serviços públicos delegados e serviços prestados ou contratados por meio digital, especialmente quando não houver alternativa real, gratuita, acessível, equivalente e não discriminatória.

A digitalização dos serviços trouxe ganhos importantes de eficiência, rapidez, organização documental e redução de custos operacionais. Contudo, em diversos setores, a transição para canais digitais passou a ser acompanhada da criação de cobranças adicionais denominadas tarifa de conveniência, tarifa de emissão, tarifa de disponibilização, tarifa de atendimento, tarifa de remarcação, tarifa de segunda via ou outros nomes semelhantes.

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/CD262441634100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

Em muitos casos, o consumidor ou usuário é levado a pagar para obter documento indispensável, cancelar serviço, falar com atendente humano, contestar cobrança, remarcar atendimento, acessar boleto, emitir comprovante, obter protocolo ou exercer direito básico. Tais atos não constituem serviço adicional autônomo: são etapas ordinárias, necessárias ou indissociáveis da própria prestação principal.

O problema não está na cobrança por serviço adicional verdadeiramente facultativo e efetivamente prestado. A proposta preserva expressamente a possibilidade de cobrança por serviço adicional opcional, destacado e não indispensável, desde que haja informação adequada, contratação expressa e alternativa gratuita equivalente para o ato essencial. Também são preservadas tarifas, preços públicos, taxas, emolumentos e valores previstos em lei, contrato, edital ou ato regulatório competente.

O que se pretende vedar é a transformação de direitos básicos em cobranças paralelas. O consumidor não deve pagar para cancelar, reclamar, contestar cobrança, receber atendimento humano, obter segunda via essencial, acessar documento digital obrigatório, acompanhar solicitação ou cumprir etapa indispensável de serviço essencial.

O Código de Defesa do Consumidor já veda práticas abusivas, protege o direito à informação e estabelece normas de ordem pública e interesse social. Ainda assim, a legislação não contém dispositivo específico e direto para coibir a monetização indevida de atos ordinários, digitais ou indispensáveis em serviços essenciais. A ausência de comando expresso permite que custos operacionais comuns do fornecedor sejam transferidos ao consumidor como se fossem serviços adicionais.

No atendimento ao consumidor, a regulamentação federal do serviço de atendimento ao consumidor já estabelece que o acesso deve ser gratuito e que o atendimento das demandas não pode acarretar ônus ao consumidor. A presente proposição eleva essa lógica a patamar legal mais amplo, especialmente para impedir que o atendimento humano seja





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

transformado em serviço adicional pago ou que o consumidor seja forçado a pagar para contestar cobrança, cancelar serviço ou obter protocolo.

No campo dos serviços públicos, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, disciplina o Governo Digital e orienta a prestação digital de serviços públicos. A presente proposta reforça essas diretrizes ao impedir que a digitalização se converta em barreira econômica ao acesso do usuário.

A proposição também alcança serviços públicos delegados. A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, disciplina concessões e permissões e consagra a lógica da tarifa regulada, da prestação adequada e da modicidade tarifária. Em serviços delegados, não se pode admitir que concessionárias criem cobranças paralelas por atos indispensáveis à fruição regular do serviço, salvo quando houver previsão expressa em lei, edital, contrato ou ato regulatório competente, sempre observados os direitos básicos do usuário e a modicidade tarifária.

A proposta busca evitar insegurança jurídica e preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão e permissão, quando juridicamente cabível. O texto não interfere em tributos, emolumentos, tarifas principais ou preços públicos legalmente instituídos. Também não elimina serviços adicionais facultativos. A vedação incide sobre cobrança abusiva, indispensável, não facultativa ou sem alternativa real.

O conceito de alternativa real é essencial. Não basta o fornecedor alegar que existe outro canal se esse canal é inacessível, demorado, indisponível, discriminatório, localizado em distância excessiva ou incapaz de oferecer o mesmo resultado. A existência meramente formal de atendimento presencial, telefônico ou digital não pode servir de pretexto para impor custo ao consumidor ou usuário que, na prática, não tem escolha efetiva.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

A proposição também combate práticas abusivas em ambientes digitais. Muitas cobranças acessórias são inseridas em páginas de contratação, aplicativos ou plataformas por meio de opções pré-selecionadas, botões confusos, caminhos ocultos, dificuldade de cancelamento, atendimento automatizado sem saída adequada ou indução à contratação. Esses mecanismos transformam a interface digital em instrumento de imposição econômica. O consumidor deve ter informação clara e liberdade real de escolha.

A norma tem especial relevância para pessoas idosas, consumidores de baixa renda, pessoas com deficiência, moradores de áreas rurais ou isoladas, pessoas com baixa inclusão digital e usuários que dependem de serviços essenciais. Para esses grupos, a cobrança por segunda via, atendimento humano, emissão digital obrigatória, protocolo, contestação ou cancelamento pode representar barreira concreta ao acesso a direitos básicos.

Do ponto de vista constitucional, a proposta encontra fundamento na competência da União para legislar sobre consumo, direito civil, direito comercial, normas gerais de concessões e serviços públicos federais. Também se ampara nos princípios da defesa do consumidor, da eficiência administrativa, da modicidade tarifária, da dignidade da pessoa humana, da boa-fé, da transparência e da proteção dos usuários de serviços públicos.

A aprovação desta proposição permitirá enfrentar uma prática cada vez mais comum: transformar atos indispensáveis em itens cobrados à parte. A modernização tecnológica deve servir à cidadania, à eficiência e à redução de custos, não à criação de novos pedágios digitais sem alternativa real.

Diante do exposto, a presente proposta é constitucional, juridicamente segura, socialmente necessária e politicamente relevante para proteger consumidores e usuários de serviços públicos contra cobranças indevidas em ambiente digital, assegurando que documentos essenciais, atendimento humano, cancelamento, contestação, protocolos, segunda via





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal **AMOM MANDEL – REPUBLICANOS/AM**

indispensável e exercício de direitos não sejam convertidos em fonte autônoma de cobrança abusiva.

Por tais razões, contamos com o apoio dos nobres Parlamentares para o avanço da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em de de 2026.

**Deputado AMOM MANDEL
(REPUBLICANOS/AM)**

Apresentação: 17/07/2026 18:05:39.530 - Mesa

PL n.3932/2026



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/CD262441634100>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Amom Mandel



* C D 2 6 2 4 4 1 6 3 4 1 0 0 *