



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos – PODE/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2026

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a proteção da experiência digital contratada pelo consumidor e veda práticas de degradação artificial de serviços digitais destinadas à indução de migração para planos mais caros.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a proteção da experiência digital contratada pelo consumidor em plataformas digitais, serviços de streaming, aplicativos, serviços por assinatura e ambientes digitais remunerados ou híbridos.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

I – experiência digital contratada: conjunto de funcionalidades, desempenho, qualidade de navegação, acessibilidade, ausência ou nível de publicidade, velocidade, recursos e condições ofertadas ao consumidor no momento da contratação;

II – degradação artificial da experiência digital: prática destinada a reduzir, dificultar, limitar ou prejudicar artificialmente a experiência originalmente contratada pelo consumidor, com a finalidade de induzir migração para planos mais caros ou modalidades pagas adicionais;

III – plataforma digital: serviço, aplicativo, ambiente virtual, sistema de streaming, marketplace, rede social, serviço de assinatura ou ferramenta digital acessada por meio da internet.

Art. 3º É vedada a degradação artificial da experiência digital originalmente contratada pelo consumidor.



Parágrafo único. Consideram-se práticas de degradação artificial, dentre outras:

I – aumento excessivo ou superveniente de publicidade não prevista originalmente;

II – redução artificial de desempenho, velocidade, estabilidade ou qualidade de reprodução;

III – limitação oculta de funcionalidades anteriormente disponíveis;

IV – retirada estratégica de recursos essenciais para indução à contratação de plano superior;

V – restrição desproporcional de acessibilidade, navegação ou usabilidade;

VI – imposição de obstáculos artificiais ao uso regular da plataforma;

VII – criação deliberada de piora relevante na experiência do usuário sem justificativa técnica, operacional ou de segurança;

VIII – diferenciação abusiva entre modalidades com o objetivo de constranger economicamente o consumidor.

Art. 4º As plataformas digitais deverão assegurar:

I – transparência sobre alterações relevantes na experiência contratada;

II – comunicação prévia, clara e ostensiva sobre mudanças de funcionalidades ou desempenho;

III – preservação da expectativa legítima do consumidor quanto às condições originalmente ofertadas;

IV – acesso facilitado às condições comparativas entre planos disponíveis.



§ 1º Alterações que impliquem redução substancial da experiência digital contratada dependerão de comunicação prévia mínima de 90 (noventa) dias.

§ 2º O consumidor poderá rescindir imediatamente o contrato, sem multa ou ônus, caso discorde de alteração substancial da experiência originalmente contratada.

Art. 5º É vedada a utilização de mecanismos manipulativos destinados a:

- I – constranger o consumidor à contratação de planos superiores;
- II – dificultar o cancelamento de serviços;
- III – ocultar limitações relevantes de planos inferiores;
- IV – induzir sensação artificial de inadequação do plano contratado;
- V – criar diferenciação desproporcional não relacionada a custos operacionais legítimos.

Art. 6º Configura prática abusiva, nos termos do Código de Defesa do Consumidor:

- I – alteração unilateral relevante da experiência digital originalmente contratada;
- II – omissão de informação sobre limitações relevantes do serviço;
- III – degradação artificial da experiência do usuário para fins comerciais;
- IV – manipulação da experiência digital em prejuízo da boa-fé contratual.



Art. 7º O descumprimento desta Lei sujeita o infrator às sanções previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo de:

- I – restituição proporcional dos valores pagos;
- II – indenização por danos individuais e coletivos;
- III – suspensão da prática abusiva;
- IV – multa administrativa aplicada pelos órgãos competentes de defesa do consumidor.

Art. 8º Esta Lei não impede:

- I – atualizações tecnológicas legítimas;
- II – melhorias operacionais;
- III – diferenciação razoável entre planos comerciais;
- IV – adaptações motivadas por segurança, proteção de dados ou adequação regulatória.

Parágrafo único. Caberá ao fornecedor comprovar a legitimidade técnica e não abusiva das alterações implementadas.

Art. 9º Aplicam-se subsidiariamente a esta Lei as disposições do Código de Defesa do Consumidor, da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e da legislação civil aplicável.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

O presente Projeto de Lei integra um pacote legislativo voltado ao enfrentamento de práticas abusivas no consumo eletrônico e nas plataformas digitais contemporâneas, especialmente em temas que ainda



carecem de regulação específica, amadurecimento legislativo e amplo debate público no Brasil.

O avanço acelerado da economia digital criou novas formas de contratação, monetização e interação entre plataformas e consumidores. Contudo, esse desenvolvimento também trouxe práticas potencialmente abusivas relacionadas à transparência contratual, degradação artificial de serviços, monetização excessiva da atenção do usuário, publicidade invasiva, alterações unilaterais de experiência digital e manipulação indireta do comportamento do consumidor.

Diante da complexidade e da multiplicidade dessas questões, o autor optou por estruturar a estratégia legislativa em projetos independentes, cada qual enfrentando problema específico do ambiente digital contemporâneo. A medida busca facilitar a tramitação temática nas comissões competentes, permitir maior aprofundamento técnico de cada matéria e evitar resistência excessiva do setor econômico decorrente da concentração ampla de temas em uma única proposição legislativa.

Além disso, é fundamental que a Mesa da Casa compreenda a especificidade temática de cada proposta e permita sua tramitação individualizada. O eventual apensamento indiscriminado de matérias distintas poderá ser extremamente prejudicial ao debate público, à construção técnica das soluções legislativas e, sobretudo, à efetiva proteção do consumidor digital brasileiro.

As práticas enfrentadas neste projeto possuem natureza própria, impactos específicos e dinâmicas distintas dentro do ecossistema digital, exigindo análise autônoma, especializada e compatível com a complexidade das relações contemporâneas de consumo eletrônico.

No caso específico desta proposição, busca-se enfrentar uma prática crescente no ambiente digital contemporâneo: **a degradação artificial da experiência do usuário como mecanismo indireto de pressão comercial para migração a planos mais caros.**



Nos últimos anos, plataformas digitais passaram a adotar estratégias que reduzem progressivamente a qualidade da experiência originalmente contratada pelo consumidor, mediante aumento excessivo de publicidade, retirada de funcionalidades, piora artificial de desempenho, limitação de recursos ou imposição de obstáculos operacionais destinados a induzir contratações mais onerosas.

A prática representa forma moderna de desequilíbrio contratual e afronta aos princípios da boa-fé objetiva, transparência e proteção da expectativa legítima do consumidor.

O consumidor digital não pode ser surpreendido por mudanças artificiais que descaracterizem substancialmente a experiência originalmente ofertada no momento da contratação.

O projeto não impede inovação, liberdade econômica ou criação de diferentes modalidades comerciais. O objetivo é assegurar que a concorrência ocorra de forma transparente, legítima e baseada em melhorias reais de serviço, e não na **deterioração proposital da experiência do usuário**.

A proposta também busca atualizar a proteção do consumidor brasileiro diante das novas formas de monetização digital baseadas na exploração comportamental, retenção artificial e manipulação indireta da experiência do usuário.

Trata-se de medida moderna, equilibrada e necessária para garantir relações digitais mais transparentes, previsíveis e compatíveis com os direitos fundamentais do consumidor na economia digital contemporânea.

Diante do exposto, conclamamos as senhoras e os senhores parlamentares à aprovação da presente proposta legislativa em defesa da transparência, da boa-fé contratual e da proteção do consumidor brasileiro no ambiente digital. Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

