

**SIMETRIA ENTRE OS PROCEDIMENTOS DE CONTRATAÇÃO E DE
CANCELAMENTO DE SERVIÇOS DE PRESTAÇÃO CONTINUADA – PROPOSTA
DE ALTERAÇÃO DA LEI N.º 8.078/90
PROJETO DE LEI N.º 3.420/2026**

Lucas Novello Uchoa do Amaral
Advogado

1. Encontra-se em tramitação na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei n.º 3.420/2026, de autoria do Deputado Federal Bruno Ganem (Podemos-SP), que pretende alterar a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para assegurar a simetria entre os procedimentos de contratação e de cancelamento dos serviços de prestação continuada.
2. A proposição parte da premissa de que o consumidor deve poder encerrar o vínculo contratual pelos mesmos canais e com grau de complexidade equivalente ao exigido para a adesão ao serviço, evitando que procedimentos mais extensos, exigências adicionais ou barreiras tecnológicas dificultem a manifestação de vontade destinada ao cancelamento.
3. Para tanto, o projeto propõe a inclusão dos Arts. 49-A a 49-D no Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo que os fornecedores de serviços de prestação continuada deverão disponibilizar o cancelamento por todos os canais utilizados para a contratação.
4. De acordo com o projeto, o procedimento de “cancelamento deverá ser concluído em número de etapas, cliques ou interações humanas não superior ao exigido para a celebração do contrato”, bem como estipula que ficará vedada a exigência de comparecimento presencial, contato telefônico ou qualquer outra formalidade adicional quando a contratação tiver sido realizada por meio digital.
5. Neste sentido, o projeto busca que a manifestação de vontade do consumidor produza efeitos imediatos a partir do registro do pedido, cabendo ao fornecedor emitir, de forma automática e imediata, protocolo de encerramento e interromper as cobranças relativas aos períodos de prestação posteriores à solicitação. Ademais, a existência de débitos pendentes não poderá ser utilizada como condição ou impedimento para a efetivação do cancelamento, sem prejuízo do direito do fornecedor de promover a cobrança dos valores devidos pelos meios legalmente admitidos.

6. O projeto também proíbe a utilização dos denominados “padrões obscuros” – internacionalmente conhecidos como dark patterns – e de outras barreiras tecnológicas que dificultem a visualização, a localização ou o acesso à opção de cancelamento em páginas eletrônicas, aplicativos, portais de atendimento ou outros ambientes digitais disponibilizados pelo fornecedor.

7. O descumprimento das novas regras sujeitará o fornecedor às sanções administrativas previstas no Art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da repetição do indébito em valor equivalente ao dobro do que tiver sido indevidamente cobrado, acrescido de correção monetária e juros legais, nos termos do parágrafo único do Art. 42 do mesmo diploma legal, o que necessariamente impõe a compreensão pela má-fé da conduta do fornecedor, uma vez que o dispositivo citado apenas admite a dobra quando configurada a má-fé.

8. Para tanto, justifica o legislador que a medida pretende enfrentar uma das assimetrias recorrentes no mercado de consumo contemporâneo, caracterizada pela facilidade da contratação, muitas vezes concluída por meio de poucos comandos eletrônicos, em contraste com a imposição de etapas excessivas, redirecionamentos, contatos em horários restritos ou outras exigências para a efetivação do cancelamento. Ainda segundo esclarecimentos prestados na justificativa, essas dificuldades criariam um custo artificial de saída para o consumidor, denominado switching cost, capaz de estimular a permanência no vínculo contratual não pela satisfação com o serviço, mas pelo tempo, desgaste e perda de produtividade associados à tentativa de cancelamento.

9. A proposição menciona, ainda, que o ordenamento jurídico brasileiro já contempla diretrizes destinadas a assegurar meios adequados para o exercício dos direitos do consumidor no comércio eletrônico. A vista da alegação elenca como fundamento o Decreto n.º 7.962/2013, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para as contratações realizadas em ambiente digital, exige a manutenção de serviço eletrônico adequado e eficaz para o atendimento de demandas relacionadas à suspensão ou ao cancelamento do contrato, bem como a confirmação imediata do recebimento dessas solicitações.

10. A preocupação legislativa com a transparência dos procedimentos de cancelamento e com a eliminação de barreiras artificiais encontra respaldo nos princípios da boa-fé objetiva, da informação adequada e da confiança que devem orientar as relações de consumo, conforme norteiam os princípios extraídos com fundamento nos Arts. 1º e 4º da Lei 8.078/90 (proteção e defesa do consumidor).

11. Não obstante a legitimidade dos objetivos pretendidos, a redação proposta apresenta aspectos que demandam análise cuidadosa quanto aos impactos jurídicos, econômicos e operacionais para os fornecedores de serviços, especialmente para os pequenos e médios empresários representados pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

12. O primeiro aspecto relevante decorre da ausência de definição do que deverá ser considerado “serviço de prestação continuada”. A expressão pode compreender diversos modelos contratuais, desde assinaturas digitais, academias, clubes de benefícios, cursos, até contratos por prazo determinado, serviços sujeitos a fidelização e relações nas quais a prestação (embora periódica) esteja vinculada à aquisição de equipamentos ou à concessão de vantagens econômicas ao consumidor. A amplitude da expressão utilizada poderá suscitar dúvidas sobre a incidência da futura norma em contratos de natureza distinta, submetidos a regimes jurídicos ou regulatórios específicos, aumentando a possibilidade de interpretações divergentes pelos órgãos de defesa do consumidor e pelo Poder Judiciário.

13. Da mesma forma, a obrigatoriedade de disponibilização do cancelamento por todos os canais utilizados para a contratação poderá produzir dificuldades quando a adesão for realizada por intermédio de terceiros, como representantes comerciais, plataformas digitais, lojas parceiras, agentes de venda, franquias, aplicativos ou ambientes eletrônicos que não sejam diretamente administrados pelo prestador do serviço. Nessas situações, o fornecedor poderá não possuir controle técnico sobre o canal utilizado para a contratação ou condições para implementar, no mesmo ambiente, todas as funcionalidades necessárias ao cancelamento e ao encerramento dos procedimentos internos de faturamento, acesso e prestação do serviço.

14. A exigência de que o cancelamento seja concluído em número de etapas, cliques ou interações humanas não superior ao exigido para a contratação também se mostra excessivamente rígida. Vale recordar que a celebração e o encerramento de um contrato não constituem necessariamente atos equivalentes em seus efeitos jurídicos e operacionais.

15. À título de exemplo, o cancelamento pode demandar a confirmação da identidade do solicitante, a proteção contra fraudes, o esclarecimento sobre valores pendentes, a devolução de equipamentos, o encerramento de acessos, a conservação de dados, a apuração de consumo e a informação sobre consequências econômicas decorrentes da rescisão.

16. Procedimentos dessa natureza não representam, por si, barreiras ilegítimas ao exercício do direito do consumidor. Em muitos casos, constituem providências necessárias para assegurar que a solicitação tenha sido efetivamente realizada pelo titular do contrato, evitando

cancelamentos fraudulentos, prejuízos ao próprio consumidor ou o acesso indevido de terceiros às suas informações.

17. A redação proposta, ao adotar como parâmetro objetivo apenas o número de etapas ou interações, poderá transformar medidas legítimas de segurança, autenticação e informação em aparente descumprimento legal, ainda que não exista qualquer intenção de dificultar o encerramento do vínculo.

18. Mostra-se mais adequado, ao propósito objetivado, que a legislação assegure a facilidade e a acessibilidade do cancelamento, sem impor uma identidade matemática entre os procedimentos de entrada e de saída, que possuem finalidades, riscos e consequências distintas.

19. Também merece atenção a previsão de que o cancelamento produzirá efeitos imediatos a partir do registro da manifestação de vontade do consumidor. A facilidade procedimental para requerer o encerramento do vínculo não pode ser confundida com a eliminação de obrigações contratuais anteriormente constituídas. Contratos de prestação continuada podem conter prazos determinados, períodos mínimos de permanência, benefícios concedidos em contrapartida à fidelização, avisos prévios, parcelas pendentes, consumos ainda não faturados ou obrigações relacionadas à devolução de bens e equipamentos.

20. De maneira semelhante, a interrupção imediata das cobranças relativas aos períodos posteriores ao pedido também poderá gerar dificuldades nos serviços faturados após sua efetiva utilização, nos ciclos de cobrança já iniciados e nas operações realizadas por meio de instituições financeiras, administradoras de cartões, plataformas de pagamento e outros agentes independentes do fornecedor.

21. Mesmo após a emissão da ordem de cancelamento, determinadas cobranças poderão permanecer em processamento por razões técnicas ou decorrer de serviços prestados antes da solicitação, de modo que a ausência de previsão quanto a eventual prazo de adequação traduz-se em verdadeiro risco aos prestadores de serviço, bem como injustificado acréscimo do ônus operacional sem qualquer prévia informacional e sem o estabelecimento de prazo para adequação dos sistemas, contratos e procedimentos internos dos fornecedores, uma vez que, na forma do Art. 2º do Projeto, a futura lei entrará em vigor na data de sua publicação. A ausência de período de transição poderá fazer com que empresas sejam imediatamente submetidas a sanções por não possuírem recursos técnicos que sequer poderiam ter sido implementados antes da publicação da norma.

22. A exigência de emissão automática e imediata de protocolo, associada à interrupção dos sistemas de faturamento, demandará integração entre plataformas de atendimento, bases cadastrais, sistemas financeiros, meios de pagamento e prestadores terceirizados. Embora essas adaptações possam ser absorvidas com maior facilidade por grandes grupos econômicos, a obrigação poderá representar impacto significativo para pequenos e médios prestadores, que frequentemente utilizam sistemas contratados de terceiros e não dispõem de infraestrutura tecnológica própria.

23. Deve-se considerar, ainda, a amplitude da vedação às denominadas barreiras tecnológicas e aos padrões obscuros. A proibição de interfaces deliberadamente desenvolvidas para ocultar a opção de cancelamento ou confundir o consumidor mostra-se compatível com os deveres de transparência e boa-fé. Contudo, a inexistência de parâmetros mais objetivos para a caracterização dessas práticas poderá gerar insegurança quanto à distinção entre uma barreira artificial e um procedimento regular de confirmação, informação ou oferta de alternativa ao consumidor.

24. A apresentação de propostas de retenção, descontos ou benefícios não deve ser considerada ilícita quando realizada de forma transparente, facultativa e sem impedir que o consumidor prossiga com o cancelamento. A atividade empresarial admite a tentativa legítima de preservação da relação comercial, desde que a decisão final do consumidor seja respeitada e não seja condicionada a procedimentos desproporcionais.

25. Por fim, o regime sancionatório proposto exige cautela. O descumprimento poderá ensejar as sanções administrativas do Art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, cumuladas com a repetição em dobro dos valores indevidamente cobrados. A aplicação dessas consequências deve considerar a natureza da irregularidade, a existência de efetivo prejuízo, a conduta do fornecedor, a eventual ocorrência de falha técnica justificável e as providências adotadas para corrigir o problema.

26. A norma não deve equiparar práticas deliberadamente destinadas a dificultar o cancelamento a erros operacionais pontuais, divergências justificáveis sobre o período de faturamento ou atrasos provocados por agentes financeiros e plataformas que não estejam sob controle direto do fornecedor.

27. Na hipótese, o Projeto de Lei n.º 3.420/2026 possui finalidade legítima ao pretender simplificar o cancelamento dos serviços continuados e impedir a imposição de obstáculos artificiais à manifestação de vontade do consumidor. A proposta, contudo, demanda aperfeiçoamentos para que a proteção pretendida não resulte em insegurança jurídica,

desconsideração das particularidades dos contratos de prestação continuada ou imposição de obrigações tecnicamente inexecutáveis.

28. O Projeto de Lei propõe debate relevante e atual, mas também evidencia a necessidade de maior cautela na formulação de normas protetivas à classe consumerista, visando evitar-se que a apreciação de um não seja realizada às margens da realidade operacional do comércio brasileiro.

29. De fato, a simplificação das relações de consumo e a utilização de meios digitais podem contribuir para a eficiência do mercado, mas apenas quando as alterações legislativas são construídas com fundamento técnico e considerem os reflexos jurídicos, operacionais e econômicos para todos os agentes envolvidos, em especial, para as categorias empresariais representadas pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.