

Nº do documento:	(S/N)	Tipo do documento:	PROJETO DE LEI
Descrição:	DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE QUE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ASSINATURA, QU		
Autor:	100015 - DEPUTADO CARMELO NETO		
Usuário assinator:	100015 - DEPUTADO CARMELO NETO		
Data da criação:	30/06/2025 16:05:14	Data da assinatura:	30/06/2025 16:05:21



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO CARMELO NETO

AUTOR: DEPUTADO CARMELO NETO

PROJETO DE LEI
30/06/2025

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE QUE EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE ASSINATURA, QUE OFEREÇAM CONTRATAÇÃO ONLINE, DISPONIBILIZEM TAMBÉM A OPÇÃO DE CANCELAMENTO POR MEIO ELETRÔNICO, DE FORMA DIRETA E DESBUROCRATIZADA, NO ÂMBITO DO ESTADO DO CEARÁ.

A Assembleia Legislativa do Estado do Ceará decreta:

Art. 1º Ficam as empresas prestadoras de serviços continuados no Estado do Ceará, tais como academias, operadoras de telefonia fixa e móvel, serviços de acesso à internet, provedores de TV por assinatura e serviços similares, que disponibilizem opção de contratação online, obrigadas a disponibilizar, em suas plataformas digitais, site ou aplicativo, a funcionalidade de cancelamento contratual de forma clara, acessível, automática e sem necessidade de interação com atendente humano.

Parágrafo único. A funcionalidade de cancelamento deverá permitir o encerramento imediato da contratação, salvo nos casos em que haja cláusula de fidelização com previsão expressa de multa, cuja existência deverá ser informada de forma clara e destacada no momento da solicitação de cancelamento.

Art. 2º É vedada a imposição de obstáculos, exigências desnecessárias ou procedimentos excessivos que dificultem ou retardem o cancelamento dos serviços contratados.

Parágrafo único. As plataformas digitais e aplicativos deverão disponibilizar, de forma visível e acessível, um campo ou aba específica destinada ao cancelamento, com linguagem clara, objetiva e sem qualquer tipo de burocracia, observando as seguintes diretrizes:

I – ser de fácil localização e navegação, com linguagem clara e objetiva;

II – estar disponível de forma ininterrupta, 24 horas por dia, todos os dias da semana;

III – exibir eventuais custos e/ou penalidades que o cancelamento acarretará;

IV – oferecer confirmação automática e imediata do cancelamento, com protocolo e resumo das condições de encerramento do contrato.

Art. 3º O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor e às sanções administrativas aplicáveis pelos órgãos de fiscalização e proteção ao consumidor no Estado do Ceará, incluindo:

I – advertência;

II – multa diária proporcional à gravidade da infração;

III – suspensão temporária do funcionamento da plataforma digital no Estado, em casos de reincidência.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a data de sua publicação.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Sala das Sessões da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, __ de ____ de 2025.

JUSTIFICATIVA:

O presente Projeto de Lei tem como objetivo assegurar ao consumidor cearense o direito de cancelar serviços de assinatura com a mesma facilidade com que são contratados online. Atualmente, é prática recorrente que empresas imponham barreiras desproporcionais ao cancelamento de contratos, mesmo quando o ingresso se deu por meio eletrônico simples e rápido.

Tal conduta, além de abusiva, contraria os princípios consagrados no Código de Defesa do Consumidor, sobretudo os da boa-fé, da transparência e da proteção contra práticas coercitivas ou desleais.

O projeto visa, portanto, garantir o equilíbrio nas relações de consumo, reforçando o direito de livre escolha do consumidor e coibindo a retenção forçada por meio de mecanismos artificiais.

A iniciativa está alinhada com tendências regulatórias nacionais, como a Resolução nº 632/2014 da ANATEL, que prevê instrumentos semelhantes no setor de telecomunicações. Ademais, diversas decisões judiciais têm reconhecido o abuso na retenção forçada de consumidores, o que reforça a necessidade de legislação estadual complementar que fortaleça a proteção do usuário.

Além dos aspectos sociais da medida proposta, ela se adequa à previsão da Constituição Federal, que em seu artigo 24, incisos V e VIII, permite aos Estados legislar, concorrentemente, a respeito de direitos do consumidor.

A medida também valoriza a atuação dos órgãos de defesa do consumidor no Estado do Ceará, conferindo-lhes instrumento legal claro para fiscalizar e punir eventuais infrações.

Por essas razões, solicito o apoio dos Nobres Parlamentares no sentido de aprovar a presente proposição.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carmelo Neto', is positioned at the top center of the page.

DEPUTADO CARMELO NETO

DEPUTADO (A)