



**ASSEMBLEIA  
LEGISLATIVA**  
DO ESTADO DO PARÁ  
Gabinete Deputado Bordalo - PT

ESTADO DO PARÁ  
Assembleia Legislativa  
RECEBIDO PELA MESA DIRETORA  
Em, 26 / 09 / 2023  
*Diego Bordalo*  
Assessor da Mesa

ALEPA/DIDEX  
**BORDALO** 02  
DEPUTADO ESTADUAL e

ESTADO DO PARÁ  
Assembleia Legislativa  
Recebimento de PROJETO  
1. À SRG, para registrar e autuar;  
2. À SAM, para publicar no aviso  
3. As Comissões de: CSKT  
CONSUMIDOR  
Em, 26 / 09 / 2023  
Ass. *[Assinatura]*

**PROJETO DE LEI Nº 55 L 2023**

Dispõe sobre o direito dos consumidores de cancelar assinaturas de serviços online de forma rápida e simples, sem obstáculos, no âmbito do Estado do Pará.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PARÁ estatui e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Garante ao consumidor o direito de cancelar uma assinatura de serviço online a qualquer momento, sem a necessidade de justificativa e sem penalidades financeiras, no Estado do Pará.

Art. 2º As empresas prestadoras desses serviços devem oferecer um cancelamento simplificado, como um botão “cancelar assinatura” visível e acessível na conta do usuário, site ou aplicativo, para permitir o cancelamento em poucos cliques.

Art. 3º Proíbe praticas que dificultem o cancelamento, como:

- I - A exigência de entrar em contato com o suporte ao cliente por telefone;
- II - Atraso no processamento de cancelamentos;
- III - Imposição de taxas adicionais.

Art. 4º Ao cancelar uma assinatura, o consumidor tem direito a um reembolso proporcional pelo tempo não utilizado, a menos que tenha contrato estipulando de outra forma.

Art. 5º Proíbe cláusulas contratuais que tornem o cancelamento excessivamente complicado ou oneroso para o consumidor

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio da Cabanagem. Belém, 26 de setembro de 2023

*Bordalo*  
DEPUTADO ESTADUAL - PT

## JUSTIFICATIVA

No Brasil, os direitos do consumidor estão consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) — Lei nº 8.078/1990. O CDC traz um conjunto de medidas protetivas que visam resguardar e garantir os direitos dos consumidores, mas, sobretudo, procura estabelecer uma relação harmoniosa e equilibrada entre fornecedores e consumidores, como forma - principalmente - de fomentar o mercado de produtos e serviços. Nos dias de hoje, o direito do consumidor tornou-se um valioso instrumento de cidadania e de desenvolvimento, pois ao mesmo tempo em que assegura a proteção do consumidor, promove a qualidade e o avanço das relações de consumo.

*Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. (CDC, 1990).*

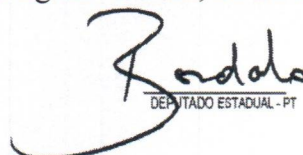
O Art. 4º, do Código de Defesa do Consumidor, que versa sobre a Política Nacional das Relações de Consumo, tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendendo entre outros, os seguintes princípios: I — reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II — ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor.

Nesse diapasão a presente proposição visa ampliar a proteção ao consumidor em relação ao direito dos consumidores de cancelar assinaturas de serviços online de forma rápida e simples, sem obstáculos, no âmbito do Estado do Pará. Ocorre que a celeridade e eficiência das empresas em atender o cliente na hora da contratação de um serviço é inversamente proporcional à prontidão quando se deseja cancelar o contrato, desafiando o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o Decreto nº 6.523/ 2008, que regulamenta a atuação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) dos setores regulados pelo Poder Público Federal, as resoluções das agências reguladoras e, sobretudo, a paciência dos clientes. Mais desgastante do que enfrentar a maratona de empecilhos criada pelas empresas para obstar a rescisão do contrato, o cliente ainda tem que lidar com os prejuízos decorrentes desses modus operandi.

Destaca-se que entre as principais queixas que chegam até o nosso mandato, estão as várias tentativas de efetuar o cancelamento sem êxito, a discordância sobre multas rescisórias, a alteração unilateral do acordo e, principalmente, as cobranças indevidas após o encerramento do serviço. Nesse diapasão é fundamental que as empresas forneçam informações claras sobre como cancelar uma assinatura, isso permite que consumidores tomem decisões informadas e evitem surpresas desagradáveis

Com estas considerações e justificativas, e consciente do espírito público e sensibilidade de Vossas Excelências, para com a presente matéria, solicito-lhes a especial atenção ao exame e aprovação do presente Projeto de Lei.

Palácio da Cabanagem. Belém, 26 de setembro de 2023

  
DEPUTADO ESTADUAL - PT