



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**  
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

**Projeto de Lei n° 54/2025**

Processo Número: **1544/2025** | Data do Protocolo: 05/02/2025 18:53:21



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100380033003200330033003A004300, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



## Projeto de Lei

*Altera a Lei nº 17.832, de 2023, para dispor sobre a facilitação do cancelamento de serviços pela internet.*

### **A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:**

Artigo 1º - A Lei estadual nº 17.832, de 2023, passa a vigor com as seguintes alterações:

“Capítulo VIII (...)

(...)

Seção V

Do cancelamento de serviços

Artigo 126-A - O cancelamento dos serviços de que trata esse capítulo poderá ser feito pela internet, de forma facilitada, observando-se, no mínimo, as seguintes regras:

I - a função de cancelar o serviço terá o mesmo destaque das outras funções;

II - as operadoras disponibilizarão guias, em texto e vídeo, sobre o uso da função de cancelamento, devendo tais guias ficarem disponíveis em destaque;

III - uma vez acionado pelo usuário a opção de cancelamento, só poderá haver uma tela pedindo confirmação;

IV - será explicitado ao usuário que eventuais débitos não obstem o cancelamento;

V - feito o cancelamento, o sistema emitirá recibo eletrônico da operação para o usuário, no qual constarão, no mínimo:

identificação do usuário;

hora e data do cancelamento;

Identificação da prestadora de serviço

VI - É vedada a realização de qualquer contratação de serviço pela internet ou telefone enquanto o setor de cancelamento do mesmo canal de atendimento estiver passando por dificuldades técnicas que impossibilitem ou dificultem o cancelamento por





parte dos usuários.

VII - É vedado, no ato de cancelamento, fazer novas propostas, com o fim de induzir o consumidor a continuar assinando o serviço.

Parágrafo único - A inobservância das regras deste artigo constituem conduta infracional”.

Artigo 2º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias da sua publicação oficial.

**Guto Zacarias**

**Deputado estadual (UNIÃO)**

#### **Justificação**

A proposta de alteração da Lei estadual nº 17.832, de 2023, busca modernizar e aperfeiçoar os mecanismos de cancelamento de serviços prestados via internet, fortalecendo a proteção dos direitos dos consumidores. Em um cenário de digitalização crescente dos serviços, torna-se indispensável que os usuários tenham acesso a um processo simples, transparente e eficaz para encerrar contratos, sem obstáculos ou práticas abusivas que possam prolongar indevidamente a manutenção de serviços indesejados.

Por meio das alterações propostas, o Estado reafirma seu compromisso com a proteção do consumidor e com a adaptação da legislação às demandas contemporâneas, proporcionando segurança jurídica e maior bem-estar à população. Dessa forma, a proposta representa um avanço significativo na modernização das normas que regem os serviços digitais, alinhando-se às melhores práticas internacionais e às necessidades reais dos cidadãos.

**Guto Zacarias - UNIÃO**



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200310038003400390038003A005000

Assinado eletronicamente por **Guto Zacarias** em 05/02/2025 18:50

Checksum: **55233B9760B4F6C65FB4704CD7B50D85E57CF304836F237FD9F3CEEC41CC0125**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3200310038003400390038003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.