



PARECER Nº 878, DE 2025, DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO, SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 582, DE 2024, AO QUAL SE ENCONTRA ANEXADO O PROJETO DE LEI Nº 54, DE 2025

De autoria do deputado Milton Leite Filho, o projeto em epígrafe altera a Lei nº 17.832, de 01 de novembro de 2023, que consolida a legislação relativa à defesa do consumidor.

Dando sequência ao processo legislativo, o senhor presidente determinou a juntada do Projeto de Lei nº 54, de 2025, de autoria do deputado Guto, nos termos do artigo 179, do Regimento Interno.

As proposições estiveram em pauta, nos termos regimentais, não recebendo emendas ou substitutivos e submetidas à análise desta Comissão, para apreciação quanto a seus aspectos constitucional, legal e jurídico, conforme previsto no artigo 31, § 1º, do Regimento Interno.

Na qualidade de relator designado pelo Presidente desta comissão, passamos à análise. O projeto de lei nº 582, de 2024 pretende aperfeiçoar a consolidação da legislação relativa à defesa do consumidor do Estado de São Paulo, com o escopo de obrigar os prestadores de serviços continuados a disponibilizar atendimento ao consumidor na forma presencial, e, em seu estabelecimento mais próximo da residência do consumidor no Estado de São Paulo.

O projeto de lei nº 54, de 2025, por sua vez, pretende modernizar e aperfeiçoar os mecanismos de cancelamento de serviços prestados via internet, fortalecendo a proteção dos direitos dos consumidores.

Assim, verificamos que as matérias são de natureza legislativa e, quanto ao poder de iniciativa, de competência concorrente, nos termos dos artigos 19 e 24, "caput", da Constituição do Estado, combinados com os artigos 145, §1º, e 146, III, ambos do Regimento Interno. Convém salientar, as proposituras são valiosas. Entretanto, propomos o seguinte substitutivo:

SUBSTITUTIVO

Dê-se ao Projeto de Lei nº 582, de 2024, juntado ao Projeto de Lei nº 54, de 2025, a seguinte redação:

“Inclui o artigo 126-A e altera a redação do artigo 65 da Lei nº 17.832, de 01 de novembro de 2023, e dá outras providências.”

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º- O Artigo 65 da Lei nº 17.832, de 01 de novembro de 2023, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Artigo 65 - Obrigam-se, ainda, a disponibilizar o cancelamento do serviço de forma presencial, em seu estabelecimento mais próximo da residência do consumidor no Estado de São Paulo, e por meio do telefone, da rede mundial de computadores - internet ou do correio, respeitadas as condições e particularidades firmados no ato da contratação.”

Artigo 2º - Inclui o artigo 126-A à Lei nº 17.832, de 01 de novembro de 2023, com a seguinte redação:

“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 pela usuário a opção de cancelamento, só poderá haver uma tela pedindo confirmação;
- IV - será explicitado ao usuário que eventuais débitos não obstam 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 constitui conduta infracional”.

Artigo 3º - Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias da sua publicação.

Portanto, somos favoráveis ao Projeto de Lei nº 582, de 2024, e ao Projeto de Lei nº 54, de 2025, apensado ao primeiro, na forma do substitutivo ora proposto.

Mauro Bragato – Relator

APROVADO COMO PARECER O VOTO DO DEPUTADO MAURO BRAGATO, FAVORÁVEL AO PROJETO DE LEI Nº 582, DE 2024, E AO PROJETO DE LEI Nº 54, DE 2025, APENSADO AO PRIMEIRO, NA FORMA DO SUBSTITUTIVO.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, em 27/8/2025.

Thiago Auricchio – Presidente

Thiago Auricchio	Favorável ao voto do relator
Carlos Cezar	Favorável ao voto do relator
Rômulo Fernandes	Favorável ao voto do relator
Danilo Campetti	Favorável ao voto do relator
Marcelo Aguiar	Favorável ao voto do relator
Marta Costa	Favorável ao voto do relator
Oseias de Madureira	Favorável ao voto do relator
Delegado Olim	Favorável ao voto do relator