



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2019
(Da Deputada Edna Henrique)

Estabelece o direito do consumidor de serviços de transporte particular de passageiros ofertados por meio de aplicação de internet de receber atendimento por meio de canais eletrônicos de informação e de central telefônica de relacionamento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece o direito do consumidor de serviços de transporte particular de passageiros ofertados por meio de aplicação de internet de receber atendimento por meio de canais eletrônicos de informação e de central telefônica de relacionamento.

Art. 2º O consumidor de serviços de transporte particular de passageiros ofertados por meio de aplicação de internet tem o direito a atendimento por meio de canais eletrônicos de informação e de central telefônica de relacionamento.

Art. 3º As empresas de transporte particular de passageiros ofertados por meio de aplicação de internet ficam obrigadas a disponibilizar serviço de atendimento ao cliente (SAC) por meio de canais



eletrônicos de informação e de central telefônica de relacionamento, atendidas as seguintes regras:

I - o atendimento por meio de canais eletrônicos de informação e de central telefônica de relacionamento deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, e deverá possibilitar que o consumidor solucione problemas relacionados à prestação do serviço, bem como o envio de reclamações e sugestões;

II - a oferta do atendimento previsto no *caput* seja em qual for o canal, não poderá gerar qualquer ônus para o consumidor;

III - as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade do território nacional destinadas à central telefônica de relacionamento prevista no *caput* serão completamente gratuitas;

IV - o tempo máximo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de quarenta e cinco segundos;

V - as interações de consumidores com os serviços de atendimento ao cliente previstos no *caput* serão registradas por meio de número de protocolo, que deverá ser fornecido no início e no final do contato e ser produzido por meio técnico que possibilite a sua utilização como prova material da interação realizada pelo consumidor;

VI - as formas de acesso aos canais do serviço de atendimento ao cliente previstos no *caput*, incluindo o código de acesso para o atendimento por meio da central telefônica de relacionamento, deverão ser mantidas em local de fácil visualização na aplicação de internet.



Parágrafo único. Todo material publicitário de serviços de transporte particular de passageiros ofertados por meio de aplicação de internet, incluindo publicidade distribuída de forma avulsa; publicidade veiculada por meio da imprensa escrita; inserções publicitárias no rádio, na televisão e em aplicações de internet; ou qualquer outro tipo de publicidade, divulgado por qualquer meio, deverá conter, de forma facilmente identificável e com características a serem definidas em regulamentação, informações sobre as formas de acesso aos canais do serviço de atendimento ao cliente previstos no *caput*, incluindo o código de acesso para o atendimento por meio da central telefônica de relacionamento.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita os infratores ao pagamento de multa de até R\$100.000,00 (cem mil reais), aplicável em triplo no caso de reincidência, sem prejuízo das penalidades dispostas na legislação de defesa do consumidor.

Art. 5º Esta lei entra em vigor noventa dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Um princípio fundamental do mercado consumidor no Brasil é o da transparência. Como sabemos, as relações de consumo tendem a ser bastante desequilibradas, com uma assimetria de informação que beneficia sobremaneira os fornecedores de produtos e serviços, em detrimento dos consumidores. A transparência é uma ferramenta essencial para combater essa disfunção. Consumidores que possuem canais de informações efetivos, por meio dos quais possam obter



insumos importantes acerca dos seus direitos, são essenciais para a construção de um mercado mais saudável e competitivo.

Especificamente no setor de transporte privado de passageiros, a chegada dos aplicativos trouxe, entre suas promessas, justamente a de maior transparência. Trajetos pré-estabelecidos, estimativas de preço anteriores à realização da viagem, cálculo da expectativa de duração do deslocamento, entre outras, eram informações apresentadas ao consumidor de maneira explícita, de modo a melhor instruí-lo para a tomada das suas decisões. Em pouco tempo, esses aplicativos conquistaram boa parte do mercado, e hoje são responsáveis por dezenas de milhares de viagens no Brasil, todos os dias.

Contudo, sempre que há qualquer tipo de falha na prestação do serviço, as ferramentas de transparência desses aplicativos passam a ser bastante limitadas. As formas de interação entre consumidores e fornecedores são restritas, muitas vezes se resumindo a formulários eletrônicos pré-formatados. Em pesquisa realizada para a elaboração deste projeto de lei, constatamos que nenhum dos principais aplicativos em atuação no País fornece um serviço de atendimento telefônico, o que limita sobremaneira as possibilidades de realização de contatos entre os consumidores e os prestadores dos serviços de transporte por aplicativo.

Por isso, apresentamos a presente proposição, que tem por objetivo estabelecer o direito do consumidor de serviços de transporte particular de passageiros ofertados por meio de aplicação de internet de receber atendimento por meio de canais eletrônicos de informação e de central telefônica de relacionamento. Para tanto, seu texto obriga que essas empresas ofereçam serviço de atendimento ao cliente (SAC) por meio de canais eletrônicos de informação e de central telefônica



CÂMARA DOS DEPUTADOS

de relacionamento. Tais serviços devem estar disponíveis de forma gratuita, 24 horas por dia e 7 dias por semana, e possibilitar o registro oficial, por meio de número de protocolo, para eventual comprovação de veracidade futura.

É, portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, e com o intuito de modernizar as relações de consumo no setor de transporte privado de passageiros, que conclamo o apoio dos nobres Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**
PSDB/PB