



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor

REQUERIMENTO Nº

Solicita realização de Audiência Pública para discussão do tema: “O suporte ao consumidor por parte dos aplicativos de prestação de serviços”.

Prezados Senhores,

Requeiro, nos termos regimentais, a realização de reunião de Audiência Pública nesta Comissão Permanente para discutir o tema “O suporte ao consumidor por parte dos aplicativos de prestação de serviços”.

JUSTIFICAÇÃO

Diante das facilidades que os avanços tecnológicos proporcionam aos consumidores, temos presenciado um crescimento exponencial da utilização dos aplicativos de serviços, como Uber, Cabify, iFood, GetNinjas, EasyDelivery, 99, Rappi e outros.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Comissão de Defesa do Consumidor

Segundo a “Exame”¹, revista brasileira especializada em economia, negócios, política e tecnologia, hoje, só Uber e iFood em conjunto é o “maior empregador” do Brasil, com quase 4 milhões de trabalhadores autônomos, que utilizam as plataformas como fonte de renda.

Esse crescimento acaba por desencadear uma série de necessidades, inclusive ao consumidor, como parte mais frágil da relação consumerista. Uma delas é um mínimo de suporte ao cliente na prestação do serviço, um canal de atendimento que permita o acesso do consumidor ao responsável por sanar seus problemas, receber denúncias, tirar suas dúvidas e até mesmo receber sugestões para melhora no atendimento.

Como integrante desta comissão, requeiro uma audiência pública com os representantes dos principais aplicativos, a fim de esclarecer o tema acima citado. Para tanto, conto com o apoio dos nobres pares para aprovar este requerimento.

Sala das Comissões, de maio de 2019

Deputado CELSO RUSSOMANNO

¹ <https://exame.abril.com.br/economia/apps-como-uber-e-ifood-sao-fonte-de-renda-de-quase-4-milhoes-de-pessoas/>
