

PROJETO DE LEI Nº /2019
(Do Sr. Sérgio Vidigal)

Disciplina o serviço de transporte particular de passageiros por aplicativo e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas de transporte particular de passageiros por aplicativo ficam obrigados a disponibilizar Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por meio telefônico.

Parágrafo Único. O atendimento telefônico de que trata o caput deste artigo deverá ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Art. 2º As empresas de transporte particular de passageiros por aplicativo ficam obrigadas a manter o número de telefone, em local de fácil visualização no aplicativo ou em site eletrônico.

Art. 3º As empresas deverão disponibilizar no aplicativo espaço para que o consumidor exponha suas reclamações e sugestões sobre serviços, atendimentos e produtos entregues.

Art. 4º O período para cancelamento gratuito de corrida solicitada deverá ser proporcionalmente prorrogado sempre que o prazo inicial de espera para chegada do motorista for postergado.

Art. 5º Sempre que o usuário tiver a corrida injustificadamente cancelada pelo motorista do aplicativo, ficará isento do pagamento da taxa referente ao cancelamento.

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

JUSTIFICATIVA

Os aplicativos de transporte particular e de serviços de entrega são tendência mundial como forma alternativa aos transportes públicos, em razão das dificuldades de mobilidade urbana enfrentadas diariamente pelos cidadãos.

Contudo, o direito brasileiro prevê o princípio do protecionismo do consumidor como norteador das relações de consumo, considerando o evidente desequilíbrio de forças existentes nessas relações.

Conquanto se mostrem como inovadora alternativa de transporte, esses aplicativos e suas diversas nomenclaturas atuais preservam uma característica de atendimento exclusivamente virtual.

Não obstante a modernidade do serviço, o consumidor precisa ter os seus pleitos atendidos, e muitas vezes, dados à emergência da situação a comunicação por e-mail e/ou outros meios eletrônicos são insatisfatórias e acabam por violar as normas consumeristas.

Por outro lado, assim como as empresas dispõem de normas para a sua própria proteção, inclusive na punição ao cancelamento de chamadas, é necessário que o usuário disponha de igual tratamento.

Em virtude disso, contamos com o apoio dos pares para aprovação da presente proposta.

Sala das Sessões, 16 de julho de 2019.

Deputado Sérgio Vidigal
PDT-ES