

# COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

## PROJETO DE LEI Nº 2.968, DE 2021

Altera a Lei 12.587 de 3 de janeiro de 2012 para inserir o artigo 14-A e dá outras providências.

**Autor:** Deputado ALEXANDRE FROTA

**Relator:** Deputado AUREO RIBEIRO

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.968, de 2021, de autoria do Deputado Alexandre Frota, visa alterar a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para inserir o artigo 14-A, tratando da obrigatoriedade das empresas de transporte coletivo respeitarem os pontos de embarque e desembarque de passageiros.

Segundo a proposição em análise, aqueles que desrespeitarem a referida determinação serão punidos na forma a ser estabelecida por lei distrital, municipal, ou estadual, no que couber, a ser regulamentada em até 60 (sessenta) dias.

Ademais disso, prevê que a denúncia do usuário deverá ser prontamente atendida pelos órgãos de fiscalização e controle competentes e não causará qualquer transtorno ao denunciante, o qual poderá fazê-la de forma anônima.

Houve distribuição às Comissões de Defesa do Consumidor; Viação e Transportes e Constituição e Justiça e de Cidadania (Art. 54 RICD), estando sujeito à apreciação conclusiva pelas Comissões, nos termos do art. 24, inciso II, do RICD, com regime de tramitação ordinária, nos moldes do art. 151, inciso III, do RICD.



Transcorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao Projeto, nesta Comissão.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

A Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, é, sem dúvidas, um marco legal na regulamentação da Política Nacional de Mobilidade Urbana, que tem por objetivo contribuir para o acesso universal à cidade, o fomento e a concretização das condições que contribuam para a efetivação dos princípios, objetivos e diretrizes da política de desenvolvimento urbano, por meio do planejamento e da gestão democrática do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana.

Nesse contexto, o art. 14 do referido diploma prevê, expressamente, que são direitos dos usuários do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana: (i) receber o serviço adequado; (ii) participar do planejamento, da fiscalização e da avaliação da política local de mobilidade urbana; (iii) ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais; e (iv) ter ambiente seguro e acessível para a utilização do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana.

Em que pese a legislação ter contemplado o direito do usuário de ser informado nos pontos de embarque e desembarque de passageiros, de forma gratuita e acessível, sobre itinerários, horários, tarifas dos serviços e modos de interação com outros modais, bem como de receber um serviço adequado, fato é que os consumidores são diuturnamente desrespeitados.

Inúmeras são as reclamações publicadas pelos veículos de comunicações relatando que motoristas de ônibus simplesmente passaram reto por uma parada que consta em seu itinerário e deixaram os usuários que aguardavam sem qualquer informação.



Ora, nobres colegas, estamos falando de cidadãos que precisam chegar ao seu destino final no horário previsto, que se programaram para comprimir seus compromissos e que, por deliberada irresponsabilidade dos prestadores de serviço, se veem obrigados a passar mais tempo aguardando pelo transporte, e acabam por perder os empregos ou a oportunidade de uma entrevista, ou até mesmo uma consulta agendada no SUS pela qual esperou meses a fio.

Não podemos nos omitir, precisamos assegurar os direitos destes cidadãos que buscam um serviço de transporte coletivo de qualidade e que não estão pedindo nenhum favor, mas cobrando o mínimo de respeito e qualidade do serviço já que pagaram por suas passagens.

Com certeza, ao sentir o peso das multas aplicadas em razão de condutas abusivas, as prestadoras de serviço fiscalizarão seus funcionários e cobrarão deles que parem em todos os pontos de embarque e desembarque previstos, atendendo adequadamente aos usuários que aguardam pelo seu transporte.

Sabemos que cobradores e motoristas de transportes coletivos, em sua maioria, são pessoas dignas, trabalhadoras e de bem, por isto, não estamos aqui generalizando uma categoria, mas apenas buscando separar o joio do trigo. Assim, poderemos proteger os consumidores, sem prejudicar os trabalhadores honestos.

Por fim, registre-se a relevância da previsão de que as reclamações e as denúncias possam ser feitas anonimamente, o que garante que não haja retaliações em relação ao consumidor, que continuará utilizando os mesmos ônibus diariamente, normalmente operados pelos mesmos funcionários. Feliz ou infelizmente, os canais de reclamação e denúncia são a única forma de dar voz ao povo que busca a melhoria dos serviços prestados.

Diante do exposto, firmes quanto à relevância social da proposição, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 2.968, de 2021.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2022.



Deputado AUREO RIBEIRO  
Relator

2022-5685



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro  
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD224712767300>

