



**PROJETO DE LEI Nº ____, DE 2025
(Do Sr. JOÃO DANIEL)**

Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana), para dispor sobre a obrigatoriedade de disponibilização de canais diretos, eficazes e acessíveis de atendimento ao consumidor por parte de operadoras de plataformas digitais de transporte individual remunerado de passageiros, em conformidade com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor e do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, a fim de estabelecer requisitos mínimos de atendimento ao consumidor por plataformas digitais de transporte individual remunerado, complementando as disposições da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022.

Art. 2º A Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 11-A:

"Art. 11-A. As operadoras de plataformas digitais de transporte individual remunerado de passageiros deverão dispor, de forma contínua, integrada e acessível, de canais diretos de atendimento ao consumidor, com as seguintes características mínimas:

I - canal telefônico gratuito, com funcionamento ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), garantindo o atendimento por atendente humano em tempo máximo a ser definido em regulamentação específica, observado o disposto no Art. 5º, inciso III, do Decreto nº 11.034, de 2022;

II - canais alternativos de atendimento eletrônico (chat, e-mail e outros meios digitais), com prazo máximo de resposta de até 7





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL JOÃO DANIEL PT/SE

(sete) dias corridos, conforme o Art. 13 do Decreto nº 11.034, de 2022, e com a garantia de atendimento por atendente humano quando a complexidade da demanda assim o exigir;

III - disponibilização de histórico de atendimento e resolução de demandas anteriores ao usuário, por meio de acesso autenticado e facilitado, garantindo a integridade e a privacidade dos dados, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

IV - acessibilidade em todos os canais de atendimento para pessoas com deficiência, nos termos da legislação vigente e do Art. 6º do Decreto nº 11.034, de 2022;

V - vedação de veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto se houver consentimento prévio do consumidor, conforme o Art. 4º, § 5º, do Decreto nº 11.034, de 2022;

VI - proibição de solicitar a repetição da demanda do consumidor após o seu registro no primeiro atendimento, nos termos do Art. 10 do Decreto nº 11.034, de 2022.

§ 1º O descumprimento das obrigações previstas neste artigo sujeitará a operadora às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo de outras penalidades administrativas a serem estabelecidas em regulamentação específica dos entes federativos, que deverá considerar a gravidade da infração, a reincidência e o porte econômico da operadora.

§ 2º Os dados relativos aos atendimentos, incluindo tempo médio de resposta, índice de resolatividade, satisfação do consumidor e número de reclamações por tipo de serviço, deverão ser publicados trimestralmente no sítio eletrônico da operadora, em formato de dados abertos, para facilitar a fiscalização e análise pelos órgãos competentes e pela sociedade civil.

§ 3º A regulamentação específica a que se refere o inciso I e o § 1º deste artigo deverá ser elaborada em até 180 (cento e oitenta) dias após a publicação desta Lei, por meio de ato conjunto dos órgãos federais de defesa do consumidor e de regulação de transportes." (NR)





Art. 3º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICATIVA

A presente proposição legislativa tem por escopo o aprimoramento do arcabouço normativo voltado à proteção dos direitos dos consumidores no contexto das plataformas digitais de transporte individual remunerado de passageiros, setor que, nas últimas décadas, se expandiu de forma vertiginosa em virtude do avanço tecnológico e da mudança nos padrões de mobilidade urbana. Embora tais inovações tenham proporcionado inegáveis benefícios — como comodidade, redução de custos e flexibilidade de deslocamento —, elas também revelaram um déficit regulatório importante, notadamente no que se refere à efetividade dos canais de atendimento ao consumidor e à responsabilização das plataformas por falhas na prestação dos serviços.

O fundamento jurídico-normativo da presente iniciativa repousa na plena incidência do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) sobre as relações entre usuários e plataformas, as quais se caracterizam, à luz da jurisprudência consolidada, como relações de consumo. O Código estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores e o direito à adequada prestação de serviços, impondo-lhes o dever de garantir não apenas a execução segura e eficiente da atividade fim — no caso, o transporte —, mas também o funcionamento eficaz dos canais de comunicação e resolução de conflitos com o consumidor. A prestação de serviço incompleta, que se encerra no instante em que o transporte é realizado, sem qualquer suporte posterior, é incompatível com os princípios que regem o sistema consumerista brasileiro, em especial a boa-fé objetiva, a vulnerabilidade do consumidor e o equilíbrio nas relações contratuais.

Nesse contexto, a proposta também dialoga diretamente com as disposições do Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022 — conhecido como a nova “Lei do SAC” —, que, ao regulamentar o atendimento ao consumidor, institui parâmetros objetivos de qualidade, acessibilidade e celeridade nos canais de suporte. Trata-se de norma infralegal que trouxe avanços importantes, ao determinar, por exemplo, que o atendimento deve ser gratuito, multicanal, acessível inclusive a pessoas com deficiência, e pautado por prazos razoáveis e mecanismos de resposta tempestiva. A presente iniciativa, ao referenciar esse diploma e adaptá-lo às particularidades das plataformas digitais de transporte, busca promover a harmonia do sistema normativo, evitando lacunas e contradições que possam enfraquecer a tutela do consumidor.

Com efeito, a proposta prevê que os canais de atendimento das plataformas observem parâmetros mínimos de eficácia e acessibilidade, inclusive mediante





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL JOÃO DANIEL PT/SE

definição de prazos máximos para atendimento humano — matéria a ser regulamentada em ato infralegal, em consonância com o artigo 3º do Decreto nº 11.034/2022 — e garantia de resposta em até sete dias úteis para demandas apresentadas em meio eletrônico. Ressalta-se ainda a obrigatoriedade de atendimento humano para demandas de maior complexidade, reafirmando o princípio da resolutividade e afastando a prática nociva de automatizações ineficientes.

Adicionalmente, a proposição reforça a necessidade de integração e acessibilidade dos canais, de modo a assegurar que todos os usuários, independentemente de suas capacidades físicas ou condições socioeconômicas, possam acessar e utilizar os meios de atendimento oferecidos pelas plataformas, em consonância com os princípios da dignidade da pessoa humana e da inclusão digital.

No tocante à transparência, exige-se a divulgação trimestral, em formato de dados abertos, dos indicadores de atendimento das operadoras. Tal medida permite o acompanhamento contínuo por órgãos de fiscalização, pela sociedade civil e por centros de pesquisa, promovendo a melhoria contínua dos serviços e fomentando um ecossistema digital mais transparente e responsável.

Quanto ao regime sancionatório, a proposta adota diretrizes modernas de proporcionalidade e adequação, autorizando que os entes federativos, mediante regulamentação específica, estabeleçam sanções conforme a gravidade da infração, a reincidência e o porte econômico da plataforma. Essa flexibilização normativa é essencial para assegurar a efetividade das penalidades, evitando tanto sanções inócuas quanto punições desproporcionais.

Importa destacar ainda a vedação expressa à veiculação de publicidade durante o tempo de espera por atendimento, bem como à exigência de repetição da demanda já apresentada, condutas que, embora recorrentes, são abusivas e desrespeitam o tempo, a confiança e a dignidade do consumidor. Essas previsões encontram amparo direto nas normas do Decreto nº 11.034/2022 e visam reforçar a humanização do atendimento e a melhoria da experiência do usuário.

Em termos comparativos, observa-se que diversas jurisdições, especialmente na União Europeia, têm promovido o enquadramento normativo das plataformas de transporte como prestadoras de serviços de transporte, com todas as obrigações decorrentes, inclusive no tocante à proteção dos usuários. Essa tendência internacional revela a necessidade de um marco regulatório mais robusto, que não se limite a aspectos operacionais, mas alcance também os direitos do consumidor, a responsabilidade pós-serviço e o funcionamento adequado dos canais de suporte.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPUTADO FEDERAL JOÃO DANIEL PT/SE

Dessa forma, a presente proposta legislativa constitui passo decisivo na construção de um ambiente digital mais justo, transparente e equilibrado. Ao assegurar que os benefícios da inovação tecnológica sejam acompanhados da correspondente proteção jurídica, especialmente no âmbito do atendimento ao consumidor, a iniciativa contribui para o fortalecimento da confiança nas relações digitais, para a pacificação de conflitos e para a consolidação de um mercado mais ético e eficiente.

Sala das Sessões, de junho de 2025.

Deputado JOÃO DANIEL
(PT-SE)

Apresentação: 25/06/2025 12:27:27.213 - Mesa

PL n.3053/2025



* C D 2 5 9 1 8 0 3 2 5 6 0 0 *