

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.505, DE 2024

Estabelece a obrigatoriedade do atendimento presencial humano por parte das empresas de aplicativos de transporte individual e entrega de bens, em todas as localidades onde atuem, num raio de 40 quilômetros.

Autor: Deputado GILVAN MAXIMO

Relator: Deputado PASTOR DINIZ

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.505, de 2024, do Deputado Gilvan Máximo, obriga as empresas prestadoras de serviços de transporte individual de passageiros e de entrega de bens por meio de aplicativos a oferecerem atendimento presencial humano aos seus parceiros em todas as localidades onde atuem.

O projeto estabelece ainda que o atendimento presencial deverá ser realizado em local de fácil acesso, com horários de funcionamento adequados à jornada de trabalho dos parceiros, e deverá contar com profissionais capacitados para prestar informações, solucionar problemas e registrar reclamações. Determina, ainda, que as empresas deverão divulgar, de forma clara e ostensiva, os endereços e horários de funcionamento dos locais de atendimento presencial. Por fim, a proposta prevê que o descumprimento das disposições nela contidas sujeita os infratores a sanções de multa diária, suspensão temporária do aplicativo e cassação da autorização para funcionamento do aplicativo.



A proposta foi distribuída à Comissão de Comunicação, para apreciação de mérito, e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, apenas para análise de juridicidade e constitucionalidade.

A proposição está sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões (art. 24, II, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD) e tramita no regime ordinário (art. 151, III, também do RICD).

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto.

É o Relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Em 2022, o Brasil contava com 1,5 milhão de pessoas que trabalhavam por meio de plataformas digitais e aplicativos de serviços, o equivalente a 1,7% da população ocupada no setor privado. Desse total, 52,2% (ou 778 mil) exerciam o trabalho principal por meio de aplicativos de transporte de passageiros, enquanto 39,5% (ou 589 mil) eram trabalhadores de aplicativos de entrega de comida e outros produtos. Os dados, coletados através do novo módulo Teletrabalho e Trabalho por Meio de Plataformas Digitais da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua, e divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE ao final de 2023¹, revelam a dimensão e a importância que o setor de transporte de pessoas e bens por aplicativos ocupa na economia brasileira.

Infelizmente, os dados do setor apontam que o crescimento acelerado no número de motoristas de aplicativos tem resultado em jornadas de trabalho mais longas, menor contribuição previdenciária e forte queda da renda média destes trabalhadores. Entre 2012 e 2015, enquanto o total de motoristas era de cerca de 400 mil, o rendimento médio mensal flutuava em torno de 3.100 reais. Em 2022, o rendimento médio desses trabalhadores tinha caído abaixo dos 2.400 reais. Na mesma linha, a proporção de trabalhadores

¹ Veja <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38160-em-2022-1-5-milhao-de-pessoas-trabalharam-por-meio-de-aplicativos-de-servicos-no-pais>, acessado em 8/7/2025.



com jornadas entre 49 e 60 horas semanais na categoria passou de 21,8% em 2012 para 27,3% em 2022. Destaque-se que esse aumento não se repetiu entre os trabalhadores autônomos de modo geral, no mesmo período. Outro aspecto que revela a precarização desse tipo de ocupação é a cobertura previdenciária: em 2015, pouco menos da metade dos motoristas de passageiros (47,8%) contribuía, percentual que despencou para somente 24,8% em 2022².

O Projeto de Lei nº 3.505, de 2024, do Deputado Gilvan Máximo, oferece um pequeno alento aos motoristas de aplicativos ao obrigar as plataformas a oferecerem atendimento presencial aos motoristas em todas as localidades onde atuem. O objetivo é facilitar a resolução de problemas relacionados às atividades, como pagamentos indevidos, cancelamentos injustificados de corridas e falta de suporte técnico. Conforme defende o autor da proposta, a ausência de um canal de atendimento presencial dificulta a resolução de conflitos e a defesa dos direitos desses trabalhadores, que muitas vezes são informais e não possuem conhecimento pleno de seus direitos trabalhistas.

É digno de nota que pontos de atendimento presencial já são oferecidos por algumas empresas que operam aplicativos de transporte, como é o caso do “Espaço Uber” e do “Casa99”, nomes dados para estes locais pelas plataformas Uber e 99, respectivamente, o que demonstra que a importância desses estabelecimentos é reconhecida até mesmo pelas plataformas.

Pelas razões expostas, concordamos com o mérito da proposta, que merece nosso acolhimento. Outrossim, com o intuito de incorporar ao texto alguns aprimoramentos que julgamos pertinentes, estamos oferecendo um substitutivo, que contém, além de alguns pequenos ajustes de redação, duas principais inovações em relação ao texto original.

A primeira consiste em modificação na regra para a distribuição geográfica dos pontos de atendimento presencial, que na proposta são exigidos a cada 40 km, para a obrigação de oferecer um ponto de atendimento

² Veja <https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/15073-estudo-revela-precariozacao-das-condicoes-de-trabalho-de-motoristas-e-entregadores-por-aplicativos>, acessado em 8/7/2025.



em cada sede de município em que o aplicativo esteja em operação. Desta forma, acreditamos estar atendendo os interesses dos trabalhadores sem impor ônus excessivo às plataformas.

A segunda consiste em nova redação para o artigo que trata das sanções, com a inclusão de sanção de advertência, modificação da sanção de multa e substituição da sanção de cassação de autorização de funcionamento do aplicativo por sanção de proibição de exercício das atividades. No caso da sanção de cassação, sua exclusão foi motivada pelo fato de que, na maior parte dos casos, os aplicativos sequer carecem de autorização para funcionar, situação em que a cassação de autorização não se aplicaria. Ademais, a nova redação proposta para o dispositivo busca aproximá-lo do art. 12 da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet ou MCI), com o viés de harmonizar as legislações aplicáveis às plataformas.

Ante o exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 3.505, de 2024, na forma do substitutivo que ora oferecemos.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado PASTOR DINIZ
Relator

2025-10993



COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.505, DE 2024

Estabelece a obrigatoriedade do atendimento presencial por parte das empresas de aplicativos de transporte individual e entrega de bens.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É obrigatório às empresas prestadoras de serviços de transporte individual de passageiros e de entrega de bens por meio de aplicativos oferecerem atendimento presencial aos motoristas em todas as localidades onde atuem.

Parágrafo único. Para fins do cumprimento da obrigação prevista no caput, a empresa deverá oferecer atendimento presencial em todas as sedes municipais em que o serviço estiver disponível para uso pelo público em geral.

Art. 2º O atendimento presencial a que se refere o artigo anterior deverá ser realizado em local de fácil acesso e com horário de funcionamento compatível com a jornada de trabalho dos motoristas.

Art. 3º Os locais de atendimento presencial deverão dispor de profissionais capacitados para prestar informações, solucionar problemas e registrar reclamações dos motoristas.

Art. 4º As empresas deverão divulgar, de forma clara e ostensiva, os endereços e horários de funcionamento dos locais de atendimento presencial por meio do aplicativo e em seus materiais de divulgação.

Art. 5º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará as empresas infratoras às seguintes penalidades:



I - advertência, com indicação de prazo para adoção de medidas corretivas;

II - multa de até 10% (dez por cento) do faturamento do grupo econômico no Brasil no seu último exercício, excluídos os tributos, considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção;

III - suspensão temporária das atividades de transporte de passageiros e entrega de bens;

IV - proibição de exercício das atividades de transporte de passageiros e entrega de bens.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado PASTOR DINIZ
Relator

2025-10993

