

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.053, DE 2025

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.

Autor: Deputado JOÃO DANIEL

Relator: Deputado ALBUQUERQUE

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.053 de 2025, altera a Lei nº 12.587, de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para estabelecer requisitos mínimos de atendimento ao consumidor por plataformas digitais de transporte individual remunerado. A proposta obriga essas empresas a oferecer canal telefônico gratuito e ininterrupto, com atendimento humano em tempo regulamentado, além de canais eletrônicos como chat e e-mail, com prazo máximo de resposta de sete dias. Prevê ainda o acesso do usuário a histórico de atendimentos, a garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência, a proibição de publicidade durante o tempo de espera sem consentimento prévio e a vedação de repetição de demandas já registradas. O descumprimento das obrigações acarretaria sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor e outras penalidades administrativas. As operadoras, de acordo com a proposta, deverão publicar trimestralmente, em formato



* C D 2 5 8 0 8 7 6 4 5 2 0 0 *

aberto, dados sobre tempo de resposta, índice de resolutividade e reclamações, permitindo fiscalização e acompanhamento pela sociedade.

O projeto não possui apensos e foi distribuído às Comissões de Comunicação; Defesa do Consumidor e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD). A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD). Ao fim do prazo regimental, não havia emendas à proposição, nesta Comissão.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

No Brasil, o mercado de transporte individual remunerado por aplicativos consolidou-se, em menos de uma década, como um dos maiores e mais dinâmicos do mundo, exercendo papel fundamental na mobilidade urbana e na geração de renda. A Uber, principal operadora do setor, contabiliza desde 2014 mais de 11 bilhões de viagens realizadas em território nacional, além de manter uma base de cerca de 1,4 milhão de motoristas parceiros ativos¹, número que por si só evidencia a amplitude da atividade. Ao lado dela, a 99 figura como concorrente de peso no mercado brasileiro, reunindo aproximadamente 600 mil motoristas cadastrados e uma comunidade de 18 milhões de usuários², o que reforça a pluralidade e a escala de serviços disponíveis à população.

Estudo conduzido pela Amobitec em parceria com o Cebrap em 2022 demonstrou que o ecossistema de aplicativos de mobilidade e entregas englobava cerca de 1,66 milhão de trabalhadores em atividade, dos quais 1,27 milhão dedicados ao transporte de passageiros e 385 mil ao setor

¹ UBER. Fatos e dados sobre a Uber. *Uber Newsroom*, [s. l.], 2024. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/newsroom/fatos-e-dados-sobre-uber/>. Acesso em: 15 set. 2025.

² PASQUAL, Francisco Minella; VARGAS, Júlio Celso Borello. *Aplicativos de transporte e equidade: um estudo de acessibilidade em Porto Alegre/RS*. Cadernos Metrópole, São Paulo, v. 26, n. 60, p. 589-615, maio-ago. 2024. DOI: 10.1590/2236-9996.2024-6009.



de entregas³. Esses números, em conjunto, evidenciam a centralidade econômica e social do setor, que se tornou não apenas um instrumento essencial de deslocamento cotidiano, mas também uma das mais relevantes fontes de geração de trabalho e renda no país.

Apesar da magnitude alcançada por esse mercado e do caráter inovador que lhe deu origem, é notável a contradição que permeia o setor. Os aplicativos de transporte individual remunerado são fruto direto do avanço das tecnologias da informação e da comunicação (TICs), que permitiram integrar, em tempo real, milhões de usuários e motoristas em todo o território nacional. Trata-se de um serviço que depende inteiramente da sofisticação tecnológica, da ubiquidade da internet móvel e da capacidade de processar grandes volumes de dados de forma instantânea. Paradoxalmente, no entanto, uma das críticas mais recorrentes dirigidas a essas plataformas é justamente a precariedade dos canais de comunicação que mantêm com seus consumidores, revelando uma distância entre o potencial tecnológico e a efetiva qualidade da experiência do usuário.

Desse modo, é com satisfação que recebemos para relatoria o Projeto de Lei nº 3.053, de 2025, de autoria do nobre Deputado João Daniel, que enfrenta de forma direta e consistente alguns dos problemas mais recorrentes nas relações entre consumidores e operadoras de plataformas digitais de transporte individual remunerado. A proposição reconhece que, embora esses serviços tenham se consolidado como essenciais na vida urbana, a ausência de canais de atendimento eficientes tem gerado situações de insegurança e insatisfação, em clara contradição com os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

O projeto acrescenta o art. 11-A à Lei nº 12.587, de 2012, estabelecendo requisitos mínimos para o atendimento ao usuário. Entre eles, destacam-se a obrigatoriedade de canal telefônico gratuito e ininterrupto, com atendimento humano em tempo regulamentado, e a manutenção de canais digitais com resposta em até sete dias. O texto prevê ainda a disponibilização

³ AMOBITEC; CEBRAP. *Com dados inéditos de 99, iFood, Uber e Zé Delivery: pesquisa mostra quem são e quanto ganham motoristas e entregadores no Brasil*. São Paulo: Amobitec, 11 abr. 2023. Disponível em: <https://amobitec.org/com-dados-ineditos-de-99-ifood-uber-e-ze-delivery-pesquisa-mostra-quem-sao-e-quanto-ganham-motoristas-e-entregadores-no-brasil/>. Acesso em: 15 set. 2025.



de histórico de atendimentos, a garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência, a proibição de publicidade durante o tempo de espera sem consentimento prévio e a vedação de repetição de demandas já registradas. Além disso, impõe às empresas o dever de publicar trimestralmente dados de desempenho de seus atendimentos em formato aberto, assegurando maior transparência e controle social. O descumprimento sujeitará as operadoras às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, além de outras penalidades administrativas a serem regulamentadas pelos entes federativos.

Não há dúvidas de que a proposta merece elogios, tanto pela pertinência do tema quanto pela clareza de seus objetivos. O projeto apresentado pelo nobre Deputado João Daniel reforça a centralidade dos direitos do consumidor em um setor cuja importância social e econômica é indiscutível, ao estabelecer obrigações básicas de atendimento que alinham as plataformas digitais de transporte individual remunerado aos parâmetros de transparência e respeito ao usuário já consagrados em nosso ordenamento.

Todavia, ao proceder à análise técnica, verificamos a necessidade de ajustes pontuais na redação, de modo a aprimorar a clareza normativa e garantir maior eficácia na aplicação da futura lei. Nesse sentido, o substitutivo apresentado promove três correções fundamentais. Em primeiro lugar, optamos por acrescer o novo dispositivo como art. 11-C da Lei nº 12.587/2012, uma vez que já existem os arts. 11-A e 11-B (incluídos pela Lei nº 13.640, de 2018), o que assegura a correta ordenação sistemática da norma. Em segundo lugar, procedemos à retirada de remissões a decretos, que constavam do projeto original. Ressalte-se que leis não devem citar decretos ou outras normas infralegais, pois estas possuem natureza subordinada e podem ser alteradas a qualquer tempo pelo Poder Executivo, o que fragilizaria a estabilidade e a segurança jurídica da disciplina legal. Por fim, realizamos ajustes de redação e de técnica legislativa, como a uniformização de incisos e alíneas e a explicitação de critérios de aplicação das sanções.

O substitutivo, em síntese, mantém o mérito da proposição original, reforçando a obrigação de canais ininterruptos de atendimento, a garantia de acesso a atendente humano em prazo razoável, a disponibilização de protocolos e históricos de atendimento, a vedação de práticas abusivas, a



* C D 2 5 8 0 8 7 6 4 5 2 0 0 *

acessibilidade para pessoas com deficiência e a transparência por meio de relatórios periódicos em formato aberto. Ao mesmo tempo, confere maior precisão técnica e segurança normativa ao texto, assegurando a efetividade da nova disciplina legal.

Portanto, o nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.053 de 2025, na forma do **SUBSTITUTIVO** que a seguir apresentamos.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2025.

Deputado ALBUQUERQUE
Relator

2025-16231



* C D 2 2 5 8 0 8 7 6 4 5 2 0 0 *



COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.053, DE 2025

Altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para estabelecer requisitos mínimos de atendimento ao consumidor por operadoras do serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, para estabelecer requisitos mínimos de atendimento ao consumidor por operadoras do serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros.

Art. 2º A Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 11-C:

“Art. 11-C. As operadoras do serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros deverão dispor, de forma contínua e acessível, de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, atendidos os seguintes



* C D 2 5 8 0 8 7 6 4 5 2 0 0 *

requisitos mínimos, bem como outros estabelecidos em regulamento:

*I - o acesso de que trata o **caput** será gratuito e o atendimento das demandas não acarretará ônus para o consumidor;*

*II - o atendimento referido no **caput** deverá garantir o acesso a atendente humano em tempo máximo a ser definido em regulamentação específica, observadas, no mínimo, as seguintes condições:*

a) o prazo máximo de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor; e

b) o prazo máximo de espera para a transferência ao setor competente para a solução definitiva da demanda, quando o primeiro atendente não dispuser de atribuição para tanto.

III - as operadoras deverão fornecer ao consumidor número de protocolo no início de cada contato e confirmá-lo ao seu encerramento, garantindo a rastreabilidade e a comprovação do atendimento prestado, bem como disponibilizar, mediante acesso autenticado, o histórico de atendimentos e das soluções apresentadas às demandas anteriores, assegurando a integridade e a privacidade dos dados pessoais nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), inclusive quanto ao tratamento, armazenamento e compartilhamento de dados;

IV - as operadoras deverão manter canais eletrônicos de atendimento ao consumidor, incluindo, mas não se limitando a, correio eletrônico, sistemas de mensagens instantâneas (chat) e demais meios digitais que assegurem comunicação interativa, cabendo à regulamentação fixar o prazo máximo de resposta para cada canal, de acordo com as suas características;



* C D 2 5 8 0 8 7 6 4 5 2 0 0 *

V – deverá ser facultado ao consumidor, ao final de cada atendimento, registrar sua avaliação quanto à qualidade do serviço prestado, cujos resultados integrarão os relatórios de monitoramento e fiscalização.

§ 1º É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, exceto quando houver consentimento prévio do consumidor.

§ 2º É vedado solicitar ao consumidor a repetição da demanda após o seu registro no primeiro atendimento.

§ 3º É obrigatória a acessibilidade em todos os canais de atendimento ao consumidor mantidos pelas operadoras, de modo a assegurar às pessoas com deficiência o acesso pleno e efetivo para atendimento de suas demandas.

§ 4º As operadoras deverão publicar, com periodicidade mínima trimestral e em formato de dados abertos, em seus sítios eletrônicos oficiais, relatório consolidado de desempenho de seus canais de atendimento, contendo indicadores como tempo médio de resposta, índice de resolutividade, número de reclamações por tipo de serviço e resultados das avaliações de satisfação registradas pelos consumidores, a fim de possibilitar a fiscalização pelos órgãos competentes e o acompanhamento pela sociedade civil.

§ 5º O descumprimento das obrigações previstas neste artigo sujeitará a operadora à sanção de multa prevista no inciso I do art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), aplicada na forma do art. 57,



considerada a gravidade da infração, a reincidência e o porte econômico da operadora, competindo concorrentemente aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e às autoridades administrativas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios a aplicação das penalidades, no âmbito de suas atribuições.”

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

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado **ALBUQUERQUE**
Relator



* C D 2 5 8 0 8 7 6 4 5 2 0 0 *

