



CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO ADOTADO AO PROJETO DE LEI Nº 3053, 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 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:





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

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;

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.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

§ 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 26 de novembro de 2025.

Deputado **Julio Cesar Ribeiro**
Presidente

