



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos - MDB/RR

PROJETO DE LEI Nº , DE 2025

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de atendimento telefônico ininterrupto pelas plataformas digitais de transporte remunerado privado individual de passageiros, e estabelece padrões mínimos de segurança, qualidade e rastreabilidade, bem como sanções aplicáveis em caso de descumprimento.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As plataformas digitais de transporte remunerado privado individual de passageiros ficam obrigadas a fornecer atendimento telefônico 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, destinado aos usuários passageiros, motoristas e responsáveis legais.

Art. 2º O atendimento telefônico deverá possibilitar, no mínimo:

I – comunicação imediata com atendente humano para esquecimento de objetos, extravio, roubo, dano ao patrimônio, cancelamentos indevidos, situações de risco, acidentes, perda de contato com o motorista ou qualquer outra ocorrência;

II – registro de protocolos eletrônicos e gravação da chamada;

III – encaminhamento automático ao setor de segurança da plataforma em casos de risco imediato ao passageiro ou ao motorista;

IV – orientação sobre procedimentos, direitos e etapas de resolução da demanda.



Parágrafo único. É vedado exigir, para fins de atendimento telefônico, que o usuário utilize aparelho celular de terceiros, outro aplicativo, ou qualquer procedimento que o coloque em condição de vulnerabilidade.

Art. 3º As plataformas deverão manter centrais de atendimento localizadas em território nacional, observando:

- I – equipe treinada em atendimento emergencial;
- II – acessibilidade para pessoas com deficiência, inclusive atendimento em Libras;
- III – mecanismos de verificação de identidade do usuário;
- IV – proteção de dados pessoais conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Art. 4º O atendimento telefônico deverá cumprir padrões mínimos de qualidade, compreendendo:

- I – tempo máximo de espera de 60 segundos;
- II – rastreabilidade completa do atendimento, com disponibilização de protocolo automático;
- III – possibilidade de reabertura de chamado;
- IV – resposta conclusiva da plataforma no prazo máximo de 48 horas.

Art. 5º As plataformas deverão manter Política de Segurança e Atendimento ao Usuário, que incluirá:

- I – procedimentos de localização e devolução de objetos;
- II – registro interno de ocorrências e histórico de interações;
- III – canal direto com autoridades policiais, quando necessário;
- IV – equipe dedicada à prevenção de golpes, sequestros-relâmpago, perfis falsos e fraudes;
- V – validação periódica da identidade de motoristas e veículos.



Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a empresa infratora às seguintes sanções, aplicáveis cumulativamente, conforme a gravidade:

I – advertência e prazo de até 10 dias para adequação;

II – multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por infração, podendo chegar a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) em caso de reincidência;

III – suspensão temporária do funcionamento no território nacional por até 30 dias;

IV – proibição de operar no país, em caso de reincidência grave ou comprovado risco à segurança dos usuários;

V – responsabilização civil e penal de dirigentes e representantes legais quando comprovada negligência dolosa.

Art. 7º As plataformas deverão disponibilizar, em seus aplicativos e sites, área específica contendo:

I – número do atendimento telefônico;

II – condições de funcionamento;

III – canais alternativos acessíveis;

IV – direitos do passageiro e do motorista.

Art. 8º O Poder Executivo regulamentará esta Lei em 120 (cento e vinte) dias, estabelecendo padrões técnicos, auditoria periódica, requisitos de segurança cibernética e fiscalização.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A presente proposta tem por finalidade suprir lacuna crítica na regulação das plataformas digitais de transporte privado individual, assegurando aos usuários um canal de atendimento telefônico 24 horas que seja eficiente, rastreável e seguro. Atualmente, plataformas amplamente utilizadas, como a 99, não oferecem atendimento telefônico ao passageiro em situações de emergência, esquecimento de objetos ou eventos que exijam intervenção humana imediata. Em muitos casos, o usuário é instruído a acessar o aplicativo por meio de aparelho de terceiro, o que o expõe a riscos adicionais e compromete sua segurança.

Essa ausência de suporte direto tem gerado insegurança, dificuldades na devolução de objetos, fragilidade no tratamento de incidentes e uma incapacidade estrutural de resposta rápida em situações que potencialmente envolvem risco à integridade física do passageiro. O volume crescente de ocorrências demonstra que o atual modelo de atendimento exclusivamente digital não atende aos requisitos de eficiência, proteção do consumidor e continuidade do serviço, especialmente em um setor marcado pela dinamicidade e pela vulnerabilidade do usuário.

A proposta estabelece padrões mínimos de qualidade para o atendimento telefônico, inclusive tempo máximo de espera, gravação das chamadas, rastreabilidade de protocolos e obrigatoriedade de registro das demandas. Também determina normas de acessibilidade, requisitos de segurança, proteção de dados, mecanismos de verificação de identidade e fluxos de encaminhamento para situações de risco ou emergência. Ademais, institui sistema de sanções progressivas que incluem multas elevadas, suspensão temporária das atividades e até proibição de funcionamento, de forma a garantir a efetividade das obrigações e proteger o interesse público.



Ao propor regras claras e rigorosas, este projeto contribui para a modernização e humanização do setor, fortalecendo o direito fundamental à segurança do consumidor e assegurando que plataformas de transporte digital, importante infraestrutura urbana, operem de acordo com padrões mínimos de responsabilidade. Trata-se, portanto, de medida necessária, proporcional e alinhada aos princípios do Código de Defesa do Consumidor, da segurança pública e da dignidade da pessoa humana.

Posto isso, conto com o apoio dos nobres colegas parlamentares para a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 2025.

Deputado DUDA RAMOS

