

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 OSSESIO SILVA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.053, de 2025, de autoria do nobre Deputado João Daniel, propõe que plataformas digitais de transporte individual remunerado ofereçam canais de atendimento ao consumidor claros, contínuos e eficazes, incluindo telefone 24 horas com atendimento humano, canais digitais com prazos definidos de resposta, histórico de demandas acessível, acessibilidade para pessoas com deficiência e proibição de publicidade ou repetição de solicitações durante o atendimento.

Para tanto, acrescenta art. 11-A à Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana), para estabelecer requisitos mínimos de atendimento e prever sanções em caso de descumprimento, de acordo com a gravidade da infração, a reincidência e o porte econômico das operadoras. Além disso, prevê a divulgação periódica de indicadores de desempenho, com a finalidade de aumentar a transparência e permitir que a sociedade acompanhe a qualidade do serviço.



O projeto foi distribuído às Comissões de Comunicação; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 RICD).

Na Comissão de Comunicação, em 02/10/2025, foi apresentado parecer pela aprovação, sob a relatoria do ilustre Deputado Albuquerque, na forma de Substitutivo. Em 26/11/2025, o parecer foi aprovado.

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).

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto, nesta Comissão.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.053, de 2025, coloca em pauta um tema sensível nas relações de consumo envolvendo plataformas digitais de transporte: a dificuldade que os usuários têm de acessar um atendimento realmente eficiente. Apesar de muito utilizados, esses serviços ainda apresentam um descompasso entre a tecnologia disponível e a capacidade das empresas de resolver problemas quando eles surgem.

A proposta merece atenção especial desta Comissão de Defesa do Consumidor, já que trata de um ponto central: garantir que quem usa o serviço tenha canais de atendimento claros, ágeis e capazes de resolver conflitos. Hoje, muitas plataformas concentram seus esforços na operação do transporte, mas deixam o atendimento em segundo plano, o que deixa o consumidor exposto a erros, atrasos e riscos, reforçando sua vulnerabilidade.

Nesse particular, a exigência de canais diretos e contínuos, com atendimento humano quando necessário, atende a uma demanda real dos usuários. Problemas como cobranças indevidas, falhas no serviço ou questões de segurança ficam muito mais difíceis de resolver sem um canal efetivo, de



sorte que a proposta contribui para tornar o atendimento mais rápido, resolutivo e menos dependente de respostas automáticas.

Outro aspecto que merece destaque é a definição de prazos para resposta nos canais digitais. A falta de previsibilidade no retorno ao consumidor é uma das principais fontes de insatisfação. Ao estabelecer limites claros, o projeto introduz um padrão mínimo de qualidade que tende a reduzir conflitos e aumentar a confiança no serviço.

O acesso ao histórico de atendimentos é outro ponto relevante previsto na proposta. Trata-se de uma medida simples, mas que evita retrabalho, melhora a comunicação entre usuário e empresa e garante mais transparência. Ao mesmo tempo, a proposta protege os dados pessoais, em conformidade com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados.

Sem dúvidas, medidas como acessibilidade em todos os canais, divulgação de indicadores e proibição de práticas abusivas fazem diferença real para que o consumidor seja respeitado e tenha suas demandas atendidas de forma justa e eficiente. Ignorar essas questões comprometeria a confiança no serviço e aumentaria a vulnerabilidade de quem depende diariamente dessas plataformas.

Observo, por oportuno, que o substitutivo aprovado na Comissão de Comunicação aprimora positivamente o projeto, com alterações pontuais que tornam a redação mais ajustada à técnica legislativa. As mudanças introduzidas não alteram o mérito, mas conferem maior coerência ao texto e reforçam a efetividade das medidas de proteção ao consumidor.

Sendo assim, de forma geral, entendo que as providências propostas são relevantes e estabelecem parâmetros mínimos de atendimento que contribuem para reduzir lacunas na regulação do setor, de modo a equilibrar a relação entre plataformas e usuários, sem comprometer a dinâmica e a inovação características desse mercado.

Diante do exposto, **meu voto é pela APROVAÇÃO do Projeto nº 3.053, de 2025, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Comunicação.**



Sala da Comissão, em de de 2026.

Deputado OSSESIO SILVA
Relator

