

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 DANIEL ALMEIDA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.053, de 2025, de autoria do nobre Deputado João Daniel, tem por objetivo assegurar que as plataformas digitais de transporte individual remunerado disponibilizem aos usuários canais de atendimento ao consumidor que sejam acessíveis, permanentes e eficientes.

Dentre as medidas propostas, destacam-se a oferta de atendimento telefônico com interação humana disponível 24 horas por dia, canais digitais com prazos definidos para resposta, acesso ao histórico das solicitações registradas, recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência e a vedação da inserção de publicidade ou da repetição de demandas durante o atendimento.

Para viabilizar essas medidas, o projeto propõe a inclusão do art. 11-A na Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012, que institui a Política Nacional de Mobilidade Urbana. O novo dispositivo estabelece padrões mínimos para o atendimento aos consumidores e prevê a aplicação de sanções



em caso de descumprimento, observados critérios como a gravidade da infração, a reincidência e a capacidade econômica das empresas operadoras, bem como prevê a divulgação periódica de indicadores de desempenho relacionados ao atendimento prestado.

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 o parecer do Relator, Dep. Albuquerque, pela aprovação com Substitutivo e, em 26/11/2025, aprovado o parecer.

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, em 20/03/2026, foi apresentado o parecer do então Relator, Dep. Ossesio Silva, pela aprovação do projeto de lei, na forma do Substitutivo da Comissão de Comunicação, que, porém não chegou a ser apreciado.

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

No Projeto de Lei nº 3.053/2025, o nobre Deputado João Daniel busca resolver um problema que milhões de usuários de aplicativos de transporte enfrentam todos os dias: a dificuldade de conseguir atendimento quando algo dá errado. A proposta estabelece regras claras para que as plataformas ofereçam canais de suporte mais eficientes, incluindo atendimento humano, prazos para respostas e mecanismos acessíveis para todos os consumidores.



O primeiro ponto que merece destaque é a criação de um canal telefônico gratuito, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. Hoje, muitas vezes o passageiro encontra dificuldades para falar com uma pessoa quando enfrenta uma situação urgente. Em casos de emergência, problemas durante a corrida ou questões relacionadas à segurança, ter acesso imediato a um atendente humano pode fazer toda a diferença. Por isso, essa medida representa um avanço importante na proteção dos usuários.

Outro aspecto fundamental do projeto é a melhoria na resolução de problemas financeiros. Não são raras as reclamações de consumidores que enfrentam cobranças indevidas ou taxas de cancelamento consideradas injustas e encontram obstáculos para contestá-las. A proposta obriga as empresas a disponibilizarem canais mais claros e eficientes para analisar essas situações, permitindo que os conflitos sejam resolvidos com mais rapidez e menos desgaste para o cidadão.

O projeto também contribui para tornar o atendimento digital mais eficiente ao estabelecer prazos para que as plataformas respondam às demandas dos usuários. Muitas reclamações permanecem sem retorno por vários dias, gerando insegurança e insatisfação. Com regras definidas, as empresas passam a ter maior responsabilidade no tratamento das solicitações, oferecendo mais previsibilidade e confiança aos consumidores.

Além disso, a proposta fortalece a inclusão e a acessibilidade. Ao exigir que os canais de atendimento atendam às necessidades de pessoas com deficiência e idosos, o projeto pretende assegurar que todos os usuários tenham condições adequadas de buscar suporte quando precisarem. Portanto, a medida objetiva promover igualdade de acesso e evitar que parte da população fique excluída dos serviços de atendimento.

Por fim, o projeto amplia a transparência e a responsabilidade das empresas que atuam no setor. Ao estabelecer padrões mínimos de atendimento, a iniciativa promove um ambiente mais equilibrado entre consumidores e prestadores no mercado de transporte por aplicativo.

Quanto aos aperfeiçoamentos promovidos no Substitutivo aprovado na Comissão de Comunicação, considero que as alterações



realizadas não modificam o objetivo central do projeto, nem comprometem o alcance das medidas previstas. Ao contrário, aprimoram a técnica legislativa, conferem maior clareza ao texto e reforçam a efetividade dos mecanismos de proteção ao consumidor.

Por todas essas razões, entendo que a proposta enfrenta problemas reais vivenciados diariamente pelos usuários dos aplicativos de transporte. O projeto não cria obstáculos ao funcionamento das plataformas, mas estabelece garantias mínimas para que o consumidor tenha atendimento adequado quando precisar. Em um cenário em que esses serviços fazem parte da rotina de milhões de brasileiros, é fundamental assegurar que a inovação tecnológica caminhe lado a lado com a proteção dos direitos do consumidor.

Isso posto, **voto pela APROVAÇÃO do Projeto nº 3.053, de 2025, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Comunicação.**

Sala da Comissão, em 10 de julho de 2026.

Deputado DANIEL ALMEIDA
Relator

