



CÂMARA MUNICIPAL
DO RIO DE JANEIRO

PROJETO DE LEI N°

EMENTA:
DISPÕE SOBRE A CONCESSÃO DE CRÉDITO DE 5% (CINCO POR CENTO) AO CONSUMIDOR EM CASO DE CANCELAMENTO DE CORRIDA POR PARTE DO MOTORISTA OU DO APLICATIVO DE TRANSPORTE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Autor(es): VEREADOR MARCIO SANTOS

A CÂMARA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO

DECRETA:

Art. 1º Fica estabelecido que, nos casos de cancelamento de corrida por parte do motorista ou do aplicativo de transporte, após a confirmação da solicitação pelo consumidor, será concedido um crédito de 5% (cinco por cento) do valor estimado da corrida ao usuário, a ser utilizado em futuras viagens no mesmo aplicativo.

Parágrafo único. O crédito será disponibilizado automaticamente na conta do consumidor no aplicativo, sem necessidade de solicitação, e terá validade de 30 (trinta) dias a partir da data de concessão.

Capítulo I – Das Obrigações dos Aplicativos de Transporte

Art. 2º Os aplicativos de transporte ficam obrigados a:

I - Informar de forma clara e transparente ao consumidor, no momento da solicitação da corrida, sobre a política de concessão de crédito em caso de cancelamento;

II - Garantir que o crédito de 5% seja automaticamente adicionado à conta do usuário em caso de cancelamento por parte do motorista ou do aplicativo;

III - Disponibilizar um canal de atendimento ao consumidor para resolver eventuais problemas relacionados à concessão do crédito;

IV - Manter registros dos cancelamentos e dos créditos concedidos, que poderão ser solicitados pelos órgãos de fiscalização competentes.





Capítulo II – Das Exceções

Art. 3º O crédito de 5% não será concedido nos seguintes casos:

I - Cancelamento da corrida por parte do consumidor;

II - Cancelamento devido a motivos de força maior, como desastres naturais, situações de emergência ou problemas técnicos comprovados no aplicativo;

III - Cancelamento decorrente de conduta inadequada do consumidor, como violação das políticas de uso do aplicativo.

Capítulo III – Das Sanções

Art. 4º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará os aplicativos de transporte às seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por infração, dobrada em caso de reincidência;

III - Suspensão temporária das atividades no Município, em caso de descumprimento reiterado.

Parágrafo único. As sanções serão aplicadas pelo órgão competente do Poder Executivo, após processo administrativo que assegure o direito de ampla defesa.

Capítulo IV – Disposições Finais

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.





Plenário Teotônio Villela, 26 de fevereiro de 2025.

JUSTIFICATIVA

O cancelamento de corridas por parte de motoristas ou aplicativos de transporte gera transtornos aos consumidores, como perda de tempo e aumento dos custos com deslocamento. A concessão de um crédito de 5% do valor estimado da corrida em caso de cancelamento visa compensar parcialmente esses prejuízos e incentivar os aplicativos a melhorar a qualidade do serviço prestado. Esta medida contribui para a proteção dos direitos do consumidor e para a melhoria da experiência do usuário nos serviços de transporte por aplicativo.

