



**PROCON**

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

# Serviços de Transporte Individual de Passageiros



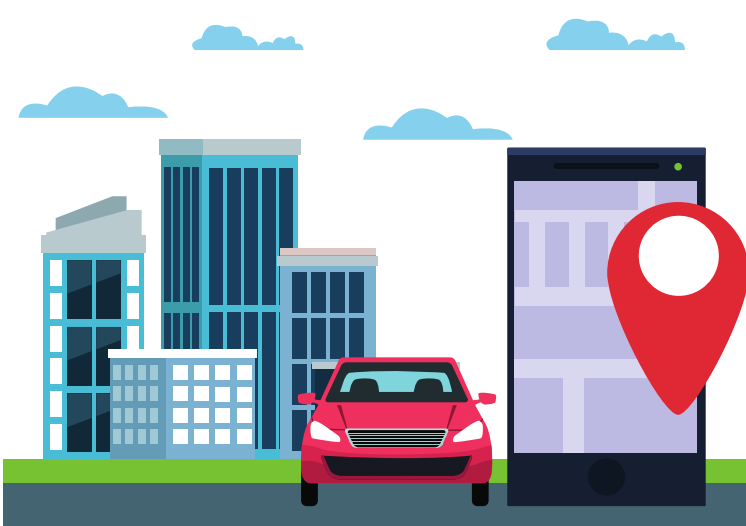
**Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos**

**Táxi:** realiza transporte público individual remunerado de pessoas, através de outorga do Poder Público por permissão, desde que satisfeitos os requisitos exigidos pela legislação municipal. Isso porque o Estado entende que o transporte de pessoas é um serviço público essencial ou de interesse público essencial.



## **Aplicativos de Transporte:**

são definidos como atividade privada de transporte de passageiros. As empresas de aplicativo garantem a seus usuários a uniformidade do serviço e a previsibilidade em sua prestação.





## **Lei Federal nº 12.468, de 26 de agosto de 2011**

A Lei nº 12.468, de 26 de agosto de 2011 regulamenta a profissão de taxista.

### **Requisitos para ser um taxista**

- Que o motorista possua habilitação para conduzir veículo automotor nas categorias B, C, D ou E;
- Curso de relações humanas, direção defensiva, primeiros socorros, mecânica e elétrica básica de veículos;
- Possuir veículo com as características exigidas pela autoridade de trânsito;
- Certificação específica para exercer a profissão;
- Inscrição no Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;
- Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS para o profissional taxista empregado.

### **Deveres dos taxistas**

- Atender o cliente com presteza e polidez;
- Trajar-se adequadamente para a função;
- Manter o veículo em boas condições de funcionamento e higiene;
- Manter em dia a documentação do veículo exigida pelas autoridades competentes;
- Obedecer à Lei n.º 9.503, de 23 de setembro de 1997 — Código de Trânsito brasileiro, bem como à legislação da localidade da prestação do serviço.



## **Lei Municipal nº 14.158, de 18 de janeiro de 2021**

O Município de Juiz de Fora-MG editou a Lei n.º 14.158/21, que dispõe sobre o serviço de transporte individual de passageiros — Táxi no Município de Juiz de Fora e outras providências.

Considera-se táxi, o veículo sobre rodas, automóvel, que comporte até 07 (sete) passageiros, incluindo o motorista, sem percurso pré-determinado, funcionando sob regime de aluguel a taxímetro, utilizado no serviço público de transporte individual de passageiros.

De acordo com a referida lei, a permissão para exploração do serviço de táxi será outorgada a profissionais autônomos mediante licitação.

(Art. 1.º)

IV — PERMISSÃO — O ato administrativo unilateral, discricionário e precário, pelo qual o Município, através do devido processo licitatório, outorga ao particular a execução do serviço de táxi, mediante termo de compromisso e responsabilidade, observadas as prescrições legais e regulamentares;



## **Lei Municipal nº 14.158, de 18 de janeiro de 2021**

Ademais, a lei prevê a obrigatoriedade do taxímetro;

VIII — TAXÍMETRO — O aparelho a ser obrigatoriamente instalado nos táxis, devidamente regulado para determinar o valor a ser cobrado ao usuário, pela viagem efetuada, em função do cálculo tarifário estabelecido pelo Órgão Competente, além de outras funções tecnologicamente existentes;

Estabelece, ainda, em seu artigo 6.º o cumprimento das condições pessoais de operação do serviço, com apresentação dos seguintes documentos, ressalvada a possibilidade de novas exigências:

- I — Prova de habilitação profissional;
- II — Certificado do Registro do Veículo — CRV, comprovando a propriedade e do seguro obrigatório de responsabilidade civil;
- III — Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda - CPF;
- IV — Prova de inexistência de débitos para com o Município;
- V — Comprovante do curso de qualificação no prazo de validade;
- VI — Certidão Negativa Criminal nas esferas Federal e Estadual.



## Empresas de aplicativos de transporte coletivo

O Supremo Tribunal Federal, no Recurso Extraordinário n. 1.054.110 e na Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental n. 449, já decidiu que:

“1 — A proibição ou restrição da atividade de transporte privado individual por motorista cadastrado em aplicativo é inconstitucional, por violação aos princípios da livre iniciativa e da livre concorrência.

2 — No exercício de sua competência para a regulamentação e fiscalização do transporte privado individual de passageiros, os municípios e o Distrito Federal não podem contrariar os parâmetros fixados pelo legislador federal (Constituição Federal, artigo 22, inciso XI)”.

A lei n.º 12.578/2012 é o dispositivo que trata sobre a “Política Nacional de Mobilidade Urbana”, ou seja, dispõe sobre os modos de transporte urbano, entre outros assuntos.

Foi sancionada a Lei n.º 13.640/2018, que altera a Lei n.º 12.578/2012, com o objetivo de regulamentar o transporte remunerado privado individual de passageiros (Lei do Uber).



## Empresas de aplicativos de transporte coletivo

Art. 4.º Para os fins desta Lei, considera-se:

[...]

X — transporte remunerado privado individual de passageiros: serviço remunerado de transporte de passageiros, não aberto ao público, para a realização de viagens individualizadas ou compartilhadas solicitadas exclusivamente por usuários previamente cadastrados em aplicativos, ou outras plataformas de comunicação em rede. (Redação dada pela Lei n.º 13.640, de 2018).

Transporte remunerado privado individual de passageiros, incluindo aí a contratação de viagens individualizadas ou compartilhadas por meio de aplicativos ou outras plataformas on-line, onde os usuários estão cadastrados previamente.

O transporte remunerado privado individual de passageiros em resumo é:

- o serviço remunerado de transporte de passageiros;
- não aberto ao público;
- para a realização de viagens individualizadas ou compartilhadas (ex: uberPOOL);
- solicitado exclusivamente por usuários previamente cadastrados em aplicativos ou outras plataformas de comunicação em rede.



## Empresas de aplicativos de transporte coletivo

A Lei n.º 13.640/2018, confere aos Municípios (e ao Distrito Federal) competência exclusiva para regulamentar e fiscalizar o serviço de transporte remunerado privado individual de passageiros (art. 11-A). Assim, ambos estão autorizados a editar leis tratando sobre o transporte por meio de aplicativos. A referida lei prevê que, na elaboração destas leis regulamentares, deverão seguir as diretrizes abaixo:

O artigo 11-B prevê condições para conceder autorização ao motorista de aplicativo de transporte:

- I- possuir Carteira Nacional de Habilitação na categoria B ou superior que contenha a informação de que exerce atividade remunerada;
- II — conduzir veículo que atenda aos requisitos de idade máxima e às características exigidas pela autoridade de trânsito e pelo poder público municipal e do Distrito Federal;
- III — emitir e manter o Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo (CRLV);
- IV — apresentar certidão negativa de antecedentes criminais.

Portanto, estabelece que o motorista do aplicativo possua Carteira Nacional de Habilitação - CNH na categoria "B", ou superior, que possua certidão negativa de antecedentes criminais, além do veículo, estar licenciado.

Tanto o motorista quanto o aplicativo são considerados prestadores de serviço. O motorista repassa para a empresa do aplicativo 20% do pagamento, ficando com o restante.





## Empresas de aplicativos de transporte coletivo

De acordo com o Decreto n.º 9.792 de 2019, publicado no Diário Oficial da União, os motoristas de aplicativo têm direito também de se inscrever como contribuintes do INSS, seja individual ou MEI (Microempreendedor Individual), garantindo-lhes alguns direitos como salário e licença maternidade, auxílio-doença, aposentadoria por idade, dentre outros.

### Queixas mais comuns dos consumidores:

- Dificuldade em resolver problemas com o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC;
- Cobrança indevida, em duplicidade;
- Destinos preteridos (retardam propositalmente a chegada ao local de embarque para que o usuário cancele o chamado, gerando o pagamento da taxa de cancelamento);
- Preços mais altos.

**Atenção:** Os Órgãos de Defesa do Consumidor recomendam nestes casos, que o consumidor faça um print da tela no momento da contratação e de qualquer alteração que possa ocorrer, devendo prestar atenção ao finalizar o serviço, pois existem queixas relativas às cobranças, trajetos, tempos das corridas, etc. Tais prints servirão como prova em uma eventual reclamação e/ou disputa judicial.



## RESPONSABILIDADE

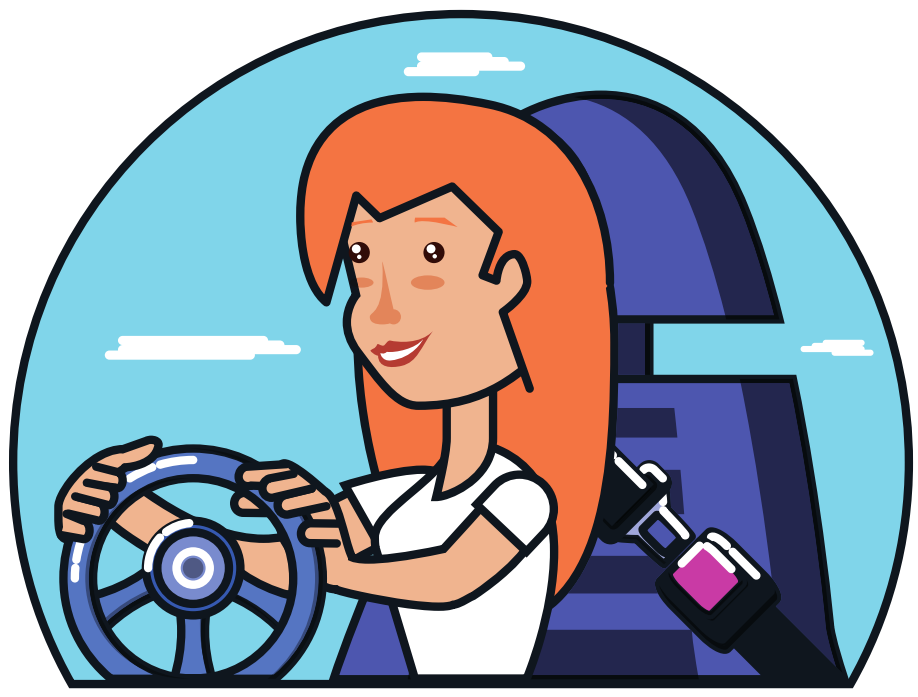
### **Responsabilidade do serviço de transporte:**

Aqui incluem-se táxi, aplicativos de transporte, avião além do ônibus, metrô e trem. Tratando-se de serviços que se destinam a um usuário final, aplicam-se as espécies o Código de Defesa do Consumidor. Portanto, em respeito ao princípio da segurança (art. 6.º, I), a responsabilidade dos fornecedores desses serviços será Objetiva, ou seja, independentemente da existência de culpa, deverão reparar qualquer dano decorrente do contrato de transporte.

### **Responsabilidade do motorista e da empresa de aplicativo:**

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor a empresa de aplicativo é um fornecedor de serviço e possui responsabilidade solidária com o motorista de transporte no caso de eventual dano ao passageiro/ consumidor. Assim, havendo lesão, acidentes, abusos dos motoristas, cobranças indevidas, entre outras situações, o usuário terá o direito de ser ressarcido pelos prejuízos.

Nos casos em que o usuário não conseguir resolver diretamente com a empresa, poderá inclusive recorrer à autoridade policial para fazer um boletim de ocorrência que servirá como prova para uma eventual investigação.



## RESPONSABILIDADE

### **Responsabilidade da empresa de aplicativo para com o motorista:**

A empresa deve zelar pela privacidade e segurança dos usuários e proteger os dados pessoais, tanto dos consumidores quanto dos motoristas. Nesse sentido, havendo um acidente de consumo (Ex: acidente de trânsito por imperícia do motorista, assalto do usuário ao motorista), a empresa de aplicativo poderá ser acionada judicialmente para ressarcir os prejuízos.

### **Quanto aos meios de avaliação do consumidor do serviço de transporte:**

As plataformas costumam permitir um modo de avaliação anônima por parte dos usuários, mas cumpre destacar que muitos consumidores não expõem sua opinião sobre o serviço. Nesse sentido, seria importante que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC estimulasse tais avaliações.

Elaboração

**Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles**

Procon-JF/DEPP/ Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e  
Projetos

**Gisele Zaquini Lopes Faria**

Procon-JF/DEPP/ Supervisora de Estudos e Pesquisas

**Dilene Landim Lima**

Procon-JF/DEPP/Estagiária de Pós-Graduação

Av. : Presidente Itamar Franco, 992

Centro / Juiz de Fora

Telefones (32) 36907610 / 3690-7611

Whatsapp 98463-2687