

# Direitos do Consumidor e Mobilidade Urbana

Igor Rodrigues Britto  
Coordenador Geral de Estudos  
e Monitoramento de Mercado

**SENACON**  
*Secretaria Nacional do Consumidor*

MINISTÉRIO DA  
**JUSTIÇA** 

# Secretaria Nacional do Consumidor

## Política Nacional das Relação de Consumo:

### ➤ Harmonia dos interesses



# Direito do Consumidor à Mobilidade Urbana

## Direitos do Usuário do Sistema Nacional de Mobilidade Urbana

Lei 12.587/2012 e Lei 8.078/1990

- ✓ Serviço Adequado
- ✓ Ambiente Seguro
- ✓ Participação no planejamento da política local de mobilidade
- ✓ Informação sobre preços, itinerários, horários, e modo de interação
- ✓ Responsabilidades dos Prestadores
- ✓ Direito de Reclamar

- ❑ **Contexto:** Insatisfação dos usuários com as alternativas de transporte público disponíveis (ônibus, metrô e taxis)
- ❑ **Interesses legítimos dos consumidores:**  
Pontualidade, conforto, segurança e preço e opções

# Regulação na Perspectiva do Consumidor

- ☐ Aplicabilidade do CDC
- ☐ Responsabilidade Civil Objetiva e Solidária
- ☐ Qualidade e Segurança
- ☐ Serviço de atendimento ao consumidor
- ☐ Proteção de Dados Pessoais
- ☐ Dever de Cuidado

# Obrigado

**Igor Rodrigues Britto**

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado  
Senacon/MJ