

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

ERT — Empresas de Rede de Transporte Baseadas em Aplicações de Internet

Transpotation Network Services

- **Contexto:** Insatisfação dos usuários com as alternativas de transporte público disponíveis (ônibus, metrôs 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