

Consumidor Direito + Grita

Ao pagar a tarifa, o passageiro deve receber um serviço seguro e de qualidade. Quando isso não ocorre, ele pode pedir o dinheiro de volta

Usuários de transporte coletivo são protegidos pelo CDC

O transporte é um direito social reconhecido pela Constituição Federal desde 2015. O que muita gente não sabe é que, ao pagar uma tarifa para utilizar o transporte público, o passageiro firma um contrato com a empresa responsável. Isso significa que a companhia está submetida às determinações do Código de Defesa do Consumidor (CDC). No Distrito Federal, não é raro os usuários reclamarem do serviço, especialmente em relação à falta de ônibus, atrasos de horários ou má qualidade dos veículos.

No Brasil, o transporte público é responsabilidade das prefeituras, de modo que o modelo adotado pela maioria delas transfere os custos da tarifa para os usuários. Segundo a Secretaria de Transporte e Mobilidade do DF (Semob), o número de passagens pagas, em março deste ano, chegou a 20,19 milhões. O total arrecadado ficou em R\$ 183 milhões. Em relação às pessoas com deficiência e as que usam passe estudantil, foram 1,8 milhão e 4,9 milhões de passagens, respectivamente.

Beatriz Cleto, 23 anos, relata as dificuldades que enfrenta. “Além de ser extremamente caro e demorado, acho que são poucos veículos, principalmente para lugares fora do Plano Piloto e para o Sudoeste”, diz. “Os ônibus estão velhos e mal cuidados. Mas o ponto mais importante é o valor cobrado, R\$ 5,50. É uma falta de respeito com a população”, protesta a moradora da Asa Sul. Beatriz também reclama do passe estudantil, que só pode ser utilizado quatro vezes ao dia. “O governo limitar a quantidade é absurdo”, completa.

A moradora do Cruzeiro, Fernanda Diniz, 19, diz que é muito complicado para o estudante que tem horários a cumprir depender do transporte público na região. “O Cruzeiro não

é longe do centro de Brasília, mas, para pegar o ônibus das 6h40, preciso acordar às 5h50, e chego às 7h30 na faculdade. Se eu pegar um depois, perco a aula”, conta. A universitária está descontente, ainda, com a precariedade do serviço fora dos dias úteis. “Não se consegue ônibus nos fins de semana ou em feriados para o Cruzeiro, de jeito nenhum. Para quem mora mais longe, no Entorno, não pode pegar ônibus direto, é muito mais difícil”, compara.

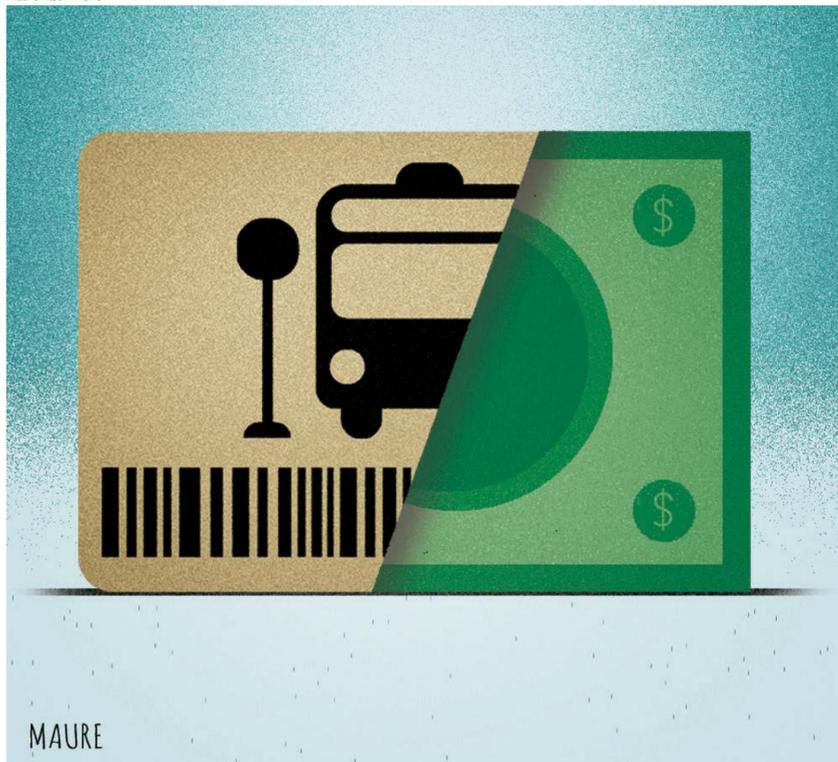
Planejamento

Para Luango Ahualli, professor de engenharia civil do Ceub, os principais motivos para a baixa qualidade e os preços altos do transporte público envolvem a falta de planejamento. “Utilizamos o transporte com um objetivo externo, como ir à faculdade, ao shopping ou fazer uma visita. Então, demanda por transporte está ligada a outras, é uma demanda derivada. Essas outras, muitas vezes, estão associadas a políticas que não são a de transporte”, completa.

O especialista opina que uma melhor articulação dessas necessidades permitiria mais uso do serviço de transporte. Isso geraria mais arrecadação e, consequentemente, uma maior capacidade de melhoria do sistema e possíveis reduções nas tarifas.

Mesmo assim, o professor avalia que é possível observar melhorias na estrutura física e operacional nessa área, uma vez que as movimentações dentro do DF e intermunicipais têm aumentado com o tempo. Ele analisa, no entanto, que é preciso que essas mudanças estruturais sejam convertidas em algo mais palpável para a população. “Uma frequência maior de transporte coletivo para evitar mais veículos superlotados; a renovação da frota; o aumento da disponibilidade de serviços de

Maurenilson Freire



MAURE

Passageiro livre

Quem tem direito à passagem gratuita no DF:

- » Estudantes;
- » Idosos com idade igual ou superior a 65 anos;
- » Crianças com até 5 anos de idade;
- » Carteiros;
- » Bombeiros e policiais militares;
- » Pessoas com deficiência e acompanhante (mediante comprovação da necessidade).

Fonte: Advogada Ana Luyza Caires, do LBS Advogadas e Advogados

transporte coletivos; entre outros”, elenca.

Fiscalização

Luango Ahualli menciona a importância de intensificar a fiscalização e de aumentar os canais de participação popular, com atividade de auditoria. “Algo essencial, para que a qualidade do serviço prestado pelas empresas e acordados nos contratos sejam efetivamente satisfeitos, de forma a garantir o conforto e a segurança do serviço”, acrescenta.

Para Luango, a solução seria utilizar o arcabouço tecnológico e legal para gerar uma melhora, de maneira gradativa. “Uma tomada de decisão em transporte pode

prejudicar ou facilitar a vida de muitas pessoas, pode revigorar ou sucatear áreas da cidade, pode falir ou reinarugar o comércio de uma determinada região”, explana. “Não acredito que uma mudança drástica seja a solução”, conclui o professor de engenharia civil.

Ana Luyza Caires, do escritório LBS Advogadas e Advogados, informa que o CDC estabelece que o passageiro tem direito a um serviço de transporte público com padrões adequados de qualidade, segurança e desempenho. No DF, a fiscalização, a auditoria e o controle do sistema está a cargo da Semob, por meio da Subsecretaria de Fiscalização, Auditoria e Controle (Sufisa). “Essa subsecretaria

Como agir

Passo a passo para ter o dinheiro da passagem de volta

- » Anotar os dados da linha (data e hora, local, sentido do trajeto e número do veículo);
- » Registrar uma reclamação pelo site ou telefone da transportadora (SAC);
- » Não tendo a solicitação atendida, recorrer ao Procon;
- » Caso envolva danos materiais ou morais, é possível buscar o Judiciário.

Fonte: Idec

garante a prestação do serviço de acordo com os padrões estabelecidos em lei, podendo aplicar sanções e medidas administrativas na ocorrência de irregularidades e do não cumprimento das normas por parte dos prestadores de serviço”, orienta.

Onde denunciar?

Diante de qualquer irregularidade ou de serviço de má qualidade prestado no transporte coletivo, o passageiro tem direito de reclamar, podendo inclusive solicitar o dinheiro da tarifa de volta (**veja o quadro**). Além das reclamações recorrentes, esse direito inclui diversos outros problemas, como vidros quebrados, temperatura acima do normal, proliferação de insetos no interior do veículo e qualquer falha ou atraso que não seja informado antecipadamente aos usuários.

***Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso**

» SHELL BRASIL

PUBLICIDADE ENGANOSA

» CARLA RIOS, 38 ANOS, ANALISTA DE NEGÓCIOS ASA NORTE

Carla Rios, 38 anos, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para relatar o que ela classifica como propaganda enganosa por parte da empresa Shell Brasil. A analista conta que, em 25 de abril, foi abastecer em um dos postos de combustíveis da empresa, localizado na Asa Norte. Carla menciona uma promoção de R\$ 0,10 de desconto nos postos da companhia para quem tinha o aplicativo. Porém, ela não conseguiu o benefício ofertado. “Pedi ao atendente o código da bomba. Ele disse que eu não teria o desconto porque o pagamento tinha que ser em dinheiro. Achei estranho”, relembra. Segundo ela, nenhum dos funcionários conseguiu dar a informação correta. “Outro senhor disse que não seria possível, porque não tinha como fazer o cadastro pelo cartão. Eu achei muito estranho e falei que a história não estava clara para mim e perguntei: ‘cadê a regra escrita? Entendendo a regra, posso saber o que é para eu fazer’. Ele respondeu que não havia regra escrita, que era o gerente que decidia”, completa. Além disso, a analista afirma que foi mal atendida pelos funcionários e que um deles chegou a comentar “tá achando ruim, chama a polícia”.



Resposta da empresa

“A Raízen, licenciada da marca Shell no Brasil, informa que opera exclusivamente na distribuição de combustíveis e que todos os revendedores Shell que disponibilizam o Shell Box como meio de pagamento têm autonomia para realizar campanhas específicas para suas redes de postos dentro do aplicativo. A companhia esclarece que oferece ferramentas de capacitação e treinamento aos seus revendedores para auxiliar na busca pela excelência operacional e reforçar as orientações.”

Comentário do consumidor

» “Bom saber que a Shell não segue o CDC, deixando ao Deus dará a responsabilidade solidária que possui, haja vista o posto em questão que leva a marca. Ressalto que as ferramentas e o treinamento aos colaboradores não logrou êxito neste caso e sabe-se lá em quantos outros não divulgados e até mais desagradáveis. Agradeço e não volto mais ao local.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852