

Consumidor Direito + Grita

Acidentes em ônibus. A quem recorrer?

» ANNA BEATRIZ SANTOS

Os acidentes envolvendo o transporte público podem ser traumáticos e desafiadores, não apenas em termos de lesões físicas, mas também em relação aos direitos das vítimas. Em casos de acidentes, é fundamental saber detalhes sobre quais são os direitos das vítimas e como proceder para buscá-los. A base para entender os direitos da vítima é compreender o compromisso das empresas que prestam esse serviço. Segundo o advogado e especialista em direito do consumidor, Ricardo Morishita, a responsabilidade é considerada objetiva, conforme estabelecido pelo artigo 37, §6º da *Constituição Federal*. Nos casos de concessão ou permissão, a responsabilidade se estende ainda mais, com base nos artigos 14 e 22 do *Código de Defesa do Consumidor*.

De acordo com o Art. 14, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. O Art. 22. estabelece que, os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. De acordo com o parágrafo único, nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código. “Na prática, significa que não é necessário demonstrar a culpa ou

o dolo, basta demonstrar que o dano foi decorrente do serviço realizado.” afirma Ricardo. A situação de Cláudia Alves, 45 anos, ilustra as dificuldades que as vítimas de acidentes no transporte público podem enfrentar. Após o acidente no ônibus em que ela estava, a cuidadora de idosos teve seu braço direito quebrado. “Eu estava sentada na última fileira do ônibus, de frente para o corredor, quando o ônibus deu uma freada brusca e bateu no carro que estava à frente. Na hora eu apaguei e não me recordo de muita coisa, não sei como caí da cadeira. Quando tomei consciência eu já estava sendo atendida pelo Samu”, relata. O acidente afetou a mobilidade de Cláudia e a levou a buscar assistência jurídica. No entanto, segundo a cuidadora de idosos, a empresa de transporte se mostrou relutante em cooperar, tornando o processo de busca por justiça ainda mais desafiador. “Eu tive que interromper minha vida profissional e ainda enfrentei dificuldades financeiras, pois não consigo mais trabalhar, já que não consigo fazer as mesmas atividades de antes. O motorista que estava dirigindo o ônibus me ligou umas três vezes para saber como eu estava, mas a empresa até hoje não arcou com nada. Tentaram fazer uma negociação comigo, mas, quando falei que só faria com a presença da minha advogada, a empresa não retornou mais.” Cláudia afirma que a vida dela ficou completamente desorganizada pelo acidente. “Eu estava me preparando para um concurso na Polícia Civil, algo que era de extrema importância para mim, e agora me vejo enfrentando uma situação difícil, com uma renda menor do que a esperada. Além disso, na época, o meu filho tinha apenas 10 meses e as complicações da

As vítimas de acidentes no transporte público podem recorrer à indenização por danos pessoais sofridos, sendo o trasportador responsável pelo pagamento do valor devido



cirurgia e a perda de mobilidade do meu braço tornaram a maternidade ainda mais desafiadora”, lamenta. O caso da cuidadora está em andamento na Justiça desde o início do ano, e ela espera conseguir a devida indenização que a ajudará a se recuperar tanto fisicamente quanto financeiramente. O advogado e especialista em direito do consumidor Lucas Monteiro de Barros explica que as vítimas de acidentes no transporte público têm o direito de buscar indenização por danos pessoais sofridos. “Esse valor

é pago pelo transportador, pois é o responsável pelo trajeto. Há empresas que possuem seguro contra danos, então, se for o caso, poderá ter uma seguradora que também indenizará o consumidor vítima de um acidente.” afirma. Para obter compensação por danos pessoais, a vítima deve recorrer ao Poder Judiciário com o auxílio de um advogado. Dependendo da situação e da complexidade do caso, o consumidor pode utilizar o Juizado Especial Cível, que oferece um processo mais rápido. O prazo

para entrar com uma ação judicial em casos de acidentes no transporte público é de cinco anos, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Negociação e julgamento

Segundo Ricardo, quando o Estado está envolvido, os prazos podem ser diferentes, mais longos. A negociação é mais estrita, dada a proteção dos recursos públicos. Importante ressaltar que nos casos de acidentes de trânsito há o seguro obrigatório, DPVAT, para reembolso de despesas de assistência médica e suplementares e em casos de invalidez permanente e de morte. “Neste caso, o cidadão pode procurar a Caixa Econômica Federal, que faz a gestão deste seguro.” Na mesma perspectiva o especialista Lucas afirma que em situações em que a vítima sofreu lesões graves e incorreu em custos significativos com tratamento médico, ela pode buscar o reembolso desses custos, bem como pleitear uma pensão em caso de invalidez permanente.

Provas

Quando ocorre um acidente, medidas imediatas são cruciais. A prioridade deve ser a segurança e a saúde das pessoas envolvidas. Após isso, o advogado recomenda que é essencial coletar o máximo de informações possíveis no local do acidente. Isso inclui obter o nome do motorista do veículo de transporte, o número da linha ou itinerário, a placa do veículo, o horário exato do acidente, nomes e contatos de testemunhas, além de fotografias do local e do veículo envolvido no acidente. Registrar o incidente em um boletim de ocorrência é um passo crucial, assim como comunicar a empresa de transporte ou a autoridade pública responsável pelo serviço. Além disso, entrar em contato com a Ouvidoria da empresa e, quando necessário, com o Procon, pode ser benéfico para preservar seus direitos como prejudicado. É fundamental que as vítimas de acidentes no transporte público estejam cientes de seus direitos e saibam como proceder para procurar informações detalhadas sobre como agir em caso de acidentes no transporte público e garantir que sejam devidamente compensadas por danos decorrentes de acidentes. O apoio jurídico é essencial, e a busca por justiça pode ser um processo longo e desafiador.

»ARTE ARENA

ENCOMENDA COM DEFEITO

» FÁBIO CARVALHO, 21 ESTUDANTE

Fábio Carvalho é o vice-presidente do grêmio estudantil da instituição onde estuda e, em abril deste ano, ele e sua equipe encomendaram um bandeirão de 12x10. “Enviamos uma arte laranja, que representa a identidade da nossa instituição, mas quando recebemos o símbolo percebemos que ele tinha três tons diferentes de vermelho.” O estudante contatou a empresa que confeccionou a bandeira e, de acordo com ele, a resposta foi que não poderiam tomar nenhuma medida. Segundo ele, a resposta que receberam foi que, no caso de bandeirões, não haveria reembolsos nem a troca do produto. “A única solução oferecida foi fazer uma nova encomenda, mas eu não quero fazer a compra novamente, quero o dinheiro ou outro produto de acordo com o que pedi” desabafa. Fábio procurou o Procon da sua região, que deu um prazo de 10 dias para a empresa, responder sobre o ocorrido. Depois da data estabelecida, o estudante retornou ao Procon e descobriu que a empresa não respondeu ao órgão. “Vou dar prosseguimento jurídico para o caso, já que não tive outra alternativa.

Resposta da empresa:

» Toda situação já foi conversada com o responsável pelo pedido. Não podemos passar informações de pedidos para terceiros.



»AMERICANAS

PRODUTO ATRASADO

» ALEXANDER KLYUSHIN, 40 GERENTE

Alexander e a esposa, são russos e residem no Brasil. O casal realizou uma compra on-line de uma máquina de lavar roupas em 2 de outubro, com a expectativa de que a entrega ocorresse dentro do prazo de 7 dias úteis, como mencionado no site da loja. No entanto, até hoje, ainda não receberam o produto que compraram. “Já ultrapassou o prazo esperado e está nos causando grande inconveniência. Além disso, estamos desapontados por notar que o reembolso da compra também não foi efetuado.” relata. Segundo o gerente, a esposa tentou entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente em várias ocasiões, na tentativa de esclarecer a situação e entender o motivo do atraso. “Minha esposa tenta dialogar com eles, mas eles se esquivam e ganham tempo”, afirma Alexander. O casal expressa seu descontentamento com a situação, afirmando estar surpreso. “Estamos chocados com a forma como os negócios são conduzidos neste país. A abordagem em relação ao cliente é extremamente decepcionante”, desabafa.

Resposta da empresa:

» Em resposta ao Grita do Consumidor, as Lojas Americanas disseram que solicitaram algumas informações ao cliente para apurar o caso, mas que ainda não obteve resposta.

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