

Carta Idec nº 25/2017/ Coex

São Paulo, 06 de fevereiro de 2017.

Ao

Secretário da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes

Ilmo. Sr. Sérgio Avelleda

Email: smt@prefeitura.sp.gov.br;

smtgabinete@prefeitura.sp.gov.br

Presidente e Diretor de Gestão da Receita e Remuneração

São Paulo Transportes –SPTrans

Ilmo Sr. José Carlos Martinelli,

presidencia@sptrans.com.br

jmartinelli@sptrans.com.br

Ref. Cancelamento de cartões de Bilhete Único

O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, fundada em 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos difusos e dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Entre as atividades desenvolvidas pelo Idec para o cumprimento de sua missão encontram-se a realização de pesquisas relacionados à qualidade e segurança de produtos e serviços, o acompanhamento de legislações referentes às relações de consumo e a participação no seu processo de discussão, bem como a elaboração de ações de caráter coletivo. Para gerar conhecimento e fortalecer o consumidor o Idec publica bimestralmente sua Revista e faz a manutenção diária de seu portal eletrônico (www.idec.org.br).

Chegou ao conhecimento do Idec, por meio de relatos de associados, que cartões de bilhete único estavam sendo bloqueados pela SPTrans sem prévio aviso. Assim, no intuito de identificar a gravidade e a extensão do problema enfrentado pelos consumidores, o Instituto fez uma pesquisa com usuários do bilhete único (documento anexo), na qual identificamos as seguintes falhas na prestação do serviço pela SPTrans:

- Cancelamento de cartões de bilhete único sem prévio aviso;
- Bloqueio de créditos com valores anteriores ao aumento tarifário de Janeiro/2016;
- Incompatibilidade para realizar recargas em casas lotéricas e aplicativos;
- Falta de informação clara e adequada no atendimento ao usuário.

Cancelamento de cartões de Bilhete Único sem aviso prévio

De acordo com os dados recebidos, 15,7% enfrentam o problema desde antes de Novembro de 2016, mas de fato o problema se ampliou em Janeiro, correspondendo a 53% dos relatos.

Foi veiculado pela imprensa que em um período de 3 meses, foram cancelados cerca de 90 mil bilhetes sem qualquer aviso ou justificativa aos usuários, como medida para da SPTrans para combater eventuais fraudes.

Ocorre que a medida adotada afetou milhares de consumidores violando o Código de Defesa do Consumidor quanto à presunção de boa-fé nas relações de consumo (art. 4º, III), quando retirou, sem prévio aviso, o direito ao transporte adquirido pelo consumidor usuário dos serviços que pagou, previamente, na recarga dos bilhetes. Isso sem falar da inadequada prestação de serviço, subtraindo direito básico do consumidor usuário ao acesso ao transporte. (Art. 6º)

A relação contratual entre usuário e concessionária de serviço público, prevista no art. 22 e § único, dispõe que se houver descumprimento contratual, às pessoas jurídicas é imputada a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos causados, sejam individuais ou coletivos. E ainda, por tratar-se de um serviço público essencial, o combate a fraudes deve ser feito com ainda mais cautela - de maneira eficaz, porém com meios menos gravosos para a continuidade dos serviços e de seu acesso pela população.

Bloqueio de créditos com valores anteriores ao aumento tarifário de Janeiro de 2016

Também identificamos, através da nossa pesquisa, o bloqueio de créditos efetuados antes do aumento tarifário de Janeiro de 2016.

Como parte da análise e entendimento do problema, fizemos uma visita ao posto de atendimento da SPTrans à Rua 15 de Novembro, 268, e a advogada do Idec foi informada pelo atendente que o cancelamento ocorre quando os valores são identificados pelo sistema como “suspeitos”, por diferirem dos valores atuais. Porém, fomos informados também que o sistema é capaz de identificar automaticamente a data de compra do crédito. Com isso, o valor é coerente com a data esperada, sendo inaceitável que esses créditos sejam considerados suspeitos e assim bloqueados.

O problema também ocorreu em bilhetes de vale-transporte e bilhetes de estudante, forçando o usuário a pagar o reajuste tarifário violando a garantia constitucional de inviolabilidade ao ato jurídico perfeito e obtendo vantagem manifestamente excessiva sobre o usuário, o que é proibido pelo artigo 39, V do Código de Defesa do Consumidor.

Identificamos que 39% dos problemas relatados se concentram no vale-transporte, que têm normalmente menos recargas em dinheiro, sendo improvável que estes cartões sejam “suspeitos de fraude”, conforme afirmação recebida do atendimento desta SPTrans.

Problemas na rede de recargas (Aplicativo, Lotéricas, CPTM e Metrô)

Verificamos que que usuários foram impedidos de realizar recargas em lotéricas, em face de incompatibilidade tecnológica dos novos bilhetes emitidos com os equipamentos utilizados pelas casas lotéricas.

Aparentemente a recarga realizada pelas lotéricas é compatível apenas com o cartão de bilhete único comum Azul, que não é mais comercializado desde 2013, embora continue a ser bastante utilizado, sendo incompatível com os bilhetes únicos comuns novos, identificados pela arte de pontos turísticos da cidade, e esta diferença de compatibilidade e de cartões não é claramente comunicada pela SPTrans.

Essa é uma clara falha na prestação do serviço oferecido pela SPTrans e não observa a regra de que as concessionárias de serviço público são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos (art. 22 do CDC). Para atender o direito à informação clara prevista o artigo 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor, o Idec entende que este tipo de atendimento e compatibilidade dos diversos cartões deve ser melhor esclarecido e informado ao usuário.

No site “<http://bilheteunico.sptrans.com.br/>” não é esclarecido para o usuário os diferentes tipos de bilhete comum. Estão ilustrados os bilhetes sujeitos a cadastro, mas não estão esclarecidos os bilhetes comuns novos (aqueles que, a fundo, têm o desenho do MASP), nem o bilhete comum antigo (aqueles com fundo simples na cor azul), este último é o único aceito nas casas lotéricas.

Outro ponto de atenção consiste no novo aplicativo de compra de créditos do Banco do Brasil. Houve relatos ao Idec de que o sistema reportou uma mensagem, automática, ao usuário de “*valor de recarga maior que o permitido*” durante sua compra de crédito por este sistema. No entanto, esta limitação de valor não é informada previamente pela SPTrans, ao consumidor usuário, em nenhum meio de comunicação da oferta do serviço.

Vale ressaltar que 46,7% dos usuários relataram adquirir créditos em estações da CPTM e Metrô, ou seja, é o local de maior referência para os consumidores usuários, portanto deve ser o de melhor atenção e expansão por parte da SPTrans.

Falta de informação clara e adequada no atendimento ao usuário na SPTrans

Quanto às informações prestadas durante o atendimento ao usuário, o Idec identificou graves problemas que demonstram que a SPTrans não cumpre com os requisitos mínimos elencados no Código de Defesa do Consumidor.

Usuários entrevistados relataram que não foram adequadamente informados pela equipe de atendimento sobre o motivo dos problemas que resultaram no bloqueio de seus cartões.

Além disso, verificamos contradições das informações prestadas aos usuários com as explicações oficiais que a SPTrans forneceu à imprensa (v. nota 1). Usuários relataram que a informação recebida pelo atendimento foi a de que (i) se tratava de um procedimento padrão; (ii) ou inspeção de cartões ; (iii) ou o uso concomitante do crédito de estudante e de trabalhador no mesmo cartão, este último expressamente permitido pela SPTrans; (iiii) ou foram encaminhados para locais da SPTrans onde o atendimento não existia ; (iiii) ainda , sobre os Vale -Transportes, registraram-se relatos de pessoas que foram informadas pelos atendentes que não precisam informar ao empregador sobre a troca do cartão por um novo, mais um descaso do atendimento ao consumidor usuário

Diante do exposto o Idec solicita à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes e à São Paulo Transportes (SPTrans) que envie ao Idec, no prazo de 10 dias:

- Documento que explique os critérios utilizados para cancelamentos de bilhetes, inclusive sobre os critérios utilizados para identificar bilhetes suspeitos de fraude;
- Documento que demonstre o número de cartões cancelados desde 06/01/2015 até a presente data, por tipo de critério utilizado para cancelamento e o número de cancelamentos correspondentes a cada um dos critérios utilizados para o cancelamento.
- Uma lista ou tabela com a cobertura da rede de venda de crédito para bilhete único nas estações do Metrô e da CPTM, por se tratar de uma rede de venda de créditos confiável e bastante importante para a população;

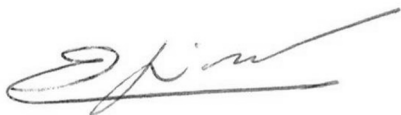
Ainda, e considerando a premente necessidade de melhoria da qualidade do atendimento ao usuário que Vsas atuem, imediatamente na:

- Interrupção imediata do bloqueio, indevido, de cartões com créditos anteriores ao aumento tarifário de janeiro de 2016, respeitando o direito adquirido do usuário no ato da compra do crédito;
- Padronização, clareza e precisão as informações transmitidas aos usuários durante o atendimento, sobre o real motivo do bloqueio do cartão, conforme previsto no artigo 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor;
- Divulgação, nos meios de comunicação da empresa dos diferentes tipos de cartões de bilhete único comum em circulação e os locais que realizam a venda de créditos para cada tipo, a fim de evitar prejuízo de tempo aos usuários.

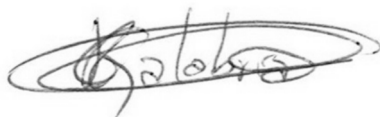
Por fim, que Vsas. assumam o controle e responsabilidade pelas eventuais fraudes , para que não seja o consumidor usuário o destinatário de impedimentos sistemáticos de acesso ao transporte público.

Certos da atenção de Vsas, antecipamos agradecimento e apresentamos votos de consideração.

Atenciosamente,



Elici Maria Checchin Bueno
Coordenadora Executiva do Idec



Rafael Calabria
Pesquisador em Mobilidade Urbana do Idec