

São Paulo, 16 de fevereiro de 2016

Ao

Sr. Paulo Menezes Figueiredo – Diretor-Presidente da Companhia do
Metropolitano de São Paulo (CMSP)

Email: paulomenezes@metrosp.com.br

Email: ofnanya@metrosp.com.br

Rua Augusta, 1626, São Paulo-SP. CEP: 01304-902

Sr. Paulo Roberto Vitorino – Chefe de Gabinete da São Paulo Transportes
(SPTrans)

Email: gabinete.presidencia@sptrans.com.br

Rua Boa Vista, 236, São Paulo-SP. CEP: 01014-000

C/c:

Sra. Adriana Cerqueira de Souza - Promotora do Consumidor – CAO-Cível – Area
do Consumidor do Ministério Público Estadual

consumidor@mpsp.mp.br

Clodoaldo Pelissioni - Secretaria dos Transportes Metropolitanos (STM)

Email: robertacampedelli@sp.gov.br

Jilmar Augustinho Tatto - Secretaria Municipal de Transportes (SMT)

Email: smtgabinete@prefeitura.spf.gov.br

**Ref: Divulgação ampla das informações e o restabelecimento dos
serviços de compra e recarga de Bilhete Único na cidade de São Paulo**

Prezados senhores,

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – é uma associação de
consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho
de 1987 e mantida por seus associados.

A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos
do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência

política e econômica. Entre as atividades desenvolvidas pelo Idec encontram-se a realização de testes e pesquisas relacionados à qualidade e segurança de produtos e serviços, a publicação da Revista do Idec distribuída bimestralmente aos seus cerca de 9 mil associados, o acompanhamento das legislações pertinentes às relações de consumo e participação no seu processo de discussão, a elaboração de ações judiciais de caráter coletivo e a manutenção do portal www.idec.org.br.

Seguindo estes princípios, o Idec vem se posicionar sobre os problemas que os usuários de transporte coletivo na Cidade de São Paulo – tanto no sistema de Metrô e Trem, quanto no sistema de ônibus – vem enfrentando em decorrência do rompimento de contrato da empresa Ponto Certo com o Metrô, empresa esta que provia o serviço de vendas dos cartões Bilhete Único e Fidelidade e carga e recarga de crédito nos mesmos.

O Idec analisou e pesquisou a situação do atendimento aos usuários de transporte coletivo na cidade e constatou o enorme prejuízo sofrido pelos usuários no momento de carregamento do bilhete eletrônico, tomando enorme tempo em uma operação prévia e necessária à fruição do transporte coletivo.

Trata-se não apenas de uma séria restrição a um direito social inscrito na Constituição Federal (art.6º), o do transporte, como uma violação de vários artigos do Código de Defesa do Consumidor, notadamente os artigos 6º, 20 e 22, que tratam, respectivamente, de informação e prestação adequada de serviço público, vício na prestação de serviço por qualquer fornecedor e, especificamente, da adequação na prestação de serviços essenciais e contínuos, assim determinados:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

(...)

Art. 22. 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.

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.

Além de oculta e insuficiente, a informação disponibilizada aos usuários está na maior parte das vezes incorreta. O Metrô disponibilizou uma tabela (sem nome) com estações onde a recarga é possível, e a SPTrans disponibilizou a tabela "End-Proximos-Est-Metro", com endereços próximos a estações do Metrô onde a recarga é possível e estações com o sistema funcionando.

Ambas tabelas são de difícil compreensão, contêm erros, pois indicam estações e outros locais de recarga onde o sistema não funciona, e não são claramente divulgadas nos sites das companhias em equivalência ao tamanho do problema que os usuários estão enfrentando - além de rara divulgação pró ativa nas redes sociais das companhias.

As tabelas apresentam informações contraditórias sobre estações onde há problemas no serviço; e também indicam erroneamente locais alternativos para se realizar a recarga dos cartões. Por exemplo: as lotéricas, que são a maioria dos locais indicados, só prestam o serviço para quem possui o modelo antigo do cartão, fabricado antes de 2013, além disso há lugares fechados e vários locais que não prestam ou nunca prestaram o serviço.

Verificamos também que a informação não é padronizada, com discriminação exata dos serviços disponíveis ou indisponíveis em cada estação. Por exemplo, se há carga/recarga, venda de bilhetes novos, disponibilidade de serviços para todos os produtos (BOM, Bilhete Único, Fidelidade), compatibilidade de modelos de modelos de cartões e tipo de créditos (temporal, estudante, vale transporte ou gratuidade) aceitos. Em suma, sequer existe a especificação se há apenas máquinas (que aceitem Bilhete Único ou apenas BOM) ou quiches funcionando nas estações.

Enfim, Trata-se de informação de péssima qualidade, gerando mais desconforto ainda ao consumidor e cidadão que, em alguns casos, ao chegar à estação indicada, é obrigado a dar meia volta e partir para outro destino, pois ali não há operação de venda de créditos.

Em suma, o Idec entende que tal padrão de informação viola um dos direitos básicos mais importantes do consumidor, a saber, o direito à informação, inscrito no inciso III do artigo 6º do mesmo Código de Defesa do Consumidor, vez que a informação disponibilizada não é adequada, clara e tampouco específica.

Também, o mesmo artigo 6º, no inciso X, reforça a necessidade de prestação adequada de serviço público, como também destacado no artigo 22.

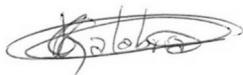
Além disso, a obstrução e dificultamento ou, em casos extremos, a inviabilidade da carga ou recarga dos consumidores configuram nitidamente vício na prestação do serviço, posto que o tornam inadequado ou inacessível e, mais ainda, na prestação de serviço essencial. É importante lembrar que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, independentemente de culpa, de modo que se faz necessária imediata reparação e restituição dos serviços de vendas de passagens ou, na hipótese de permanecer essa situação, à luz da lei consumerista, se faria necessário **um abatimento no preço das viagens** (a única hipótese cabível, prevista no inciso III do artigo 20)

Segundo temos conhecimento, a situação de quebra de contrato ocorre desde dezembro, e mesmo decorridos dois meses de problemas, constatamos diversos erros e incoerências na informação divulgada sobre o problema. Dentre elas, estão a falta de divulgação clara do problema, fato que só tem sido conhecido pela mídia e não tem tido destaque nos sites e canais oficiais de comunicação das empresas, e tampouco foi objeto até aqui de uma retratação oficial ou solução alternativa para o ocorrido.

O que se pede, pois, é a correção, padronização e divulgação ampla das informações, o restabelecimento mais rápido possível dos serviços e, enquanto isso não ocorrer, o abatimento proporcional do preço das passagens dos usuários de tais bilhetes, como previsto no artigo 20 acima.

Sendo o que tínhamos a expor, aguardamos as providências imediatas de todas as autoridades responsáveis pelo sistema de bilhetes em questão.

Cordialmente,



Rafael Gândara Calabria
Pesquisador em Mobilidade e Consumo Sustentável



Carlos Thadeu C. de Oliveira
Gerente técnico do Idec