Carta Idec n° 232/2016/REL

São Paulo, 2 de Dezembro de 2016

Ao Ilmo. Sr. Jilmar Tatto
Presidente da Companhia de Engenharia de Tráfego
Email: smtgabinete@prefeitura.spf.gov.br

Sra. Claudenéia Baroni
Gerente de Estacionamento da Companhia de Engenharia de Tráfego
Email: ges@cetsp.com.br

C/c:
Procon Paulistano
Sr. Ricardo Ferrari Nogueira
Procurador do Município de São Paulo – Diretor do Procon Paulistano
rfnogueira@prefeitura.sp.gov.br

Ref. Atualização sobre funcionamento da Zona Azul Digital e convencional

Prezado Sr. Presidente,

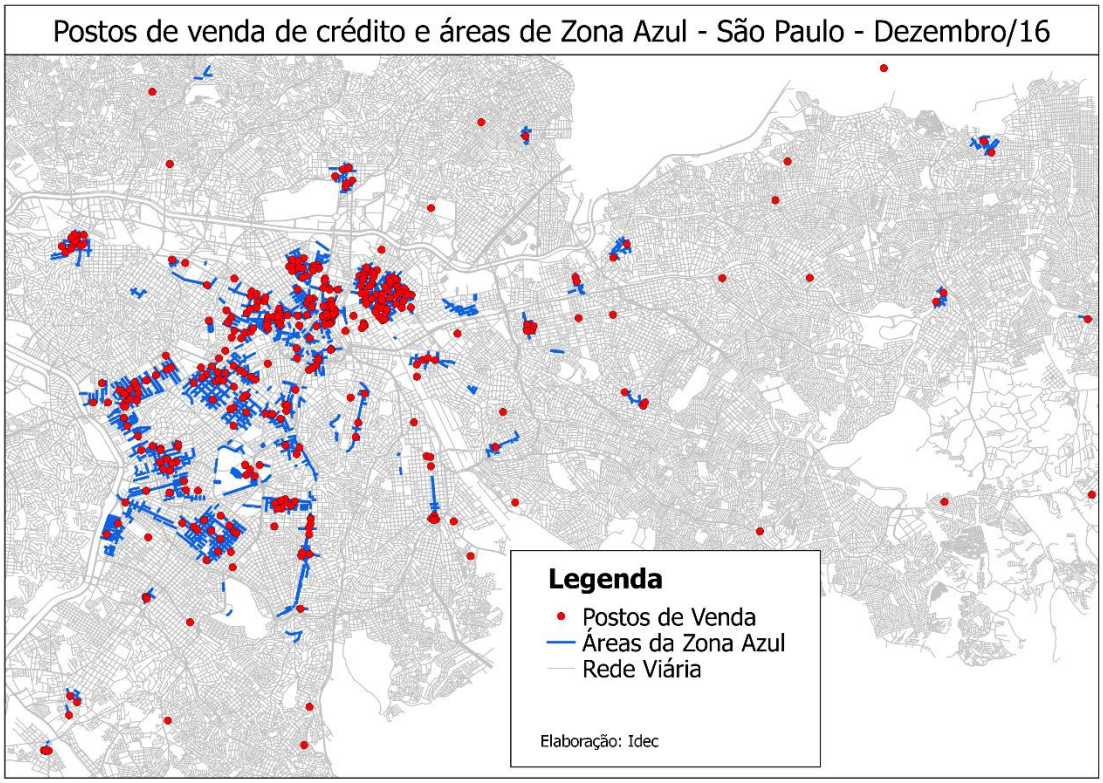
O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - é uma instituição sem fins lucrativos que desde 1987 realiza atividades em prol do consumidor brasileiro, que vão de testes de produtos a ações judiciais coletivas. O Instituto publica a "Revista do Idec", distribuída aos seus mais de 10 mil associados, na qual são divulgadas notícias de interesse do consumidor brasileiro, resultados dos testes realizados com produtos e serviços presentes no mercado, bem como acompanhamento de legislações pertinentes às relações de consumo e mantém o portal www.idec.org.br.

Considerando a atuação do Idec na defesa dos direitos coletivos no Brasil, viemos, por meio deste ofício solicitar esclarecimentos a esta companhia, como se verá abaixo.

Em complementação à carta Idec nº 256/2016, na qual solicitamos a extensão do prazo do 20 de novembro de 2016, para o término do serviço de papel da Zona Azul, o Idec tem monitorado com frequência diária a atualização das planilhas que listam os postos de venda (PDV), e constatamos que nesta data ainda existem áreas com escassez de PDVs

Ou seja, dentre as 63 áreas pelas quais a CET organiza as ruas com Zona Azul na cidade, 10 ainda não dispões de nenhuma PDV, como as áreas da Aclimação, Museu do Ipiranga, Aeroporto, Pompéia e Belém. Além de várias outras mal atendidas (menos de 2 postos para uma área vasta) como as Áreas de Perdizes, Berrini e Vila Mariana.

Elaboramos o mapa e a tabela abaixo, com base nos endereços listados no site da CET (acesso no dia 02 de Dezembro), ele ilustra esta falta de cobertura:



idArea	NomeArea	PDVs	idArea	NomeArea	PDVs
10	BRÁS	30	46	CIDADE JARDIM	4
27	PARI	29	56	VILA PRUDENTE	3
11	ORIENTE	26	62	SOCORRO	3
2	REPUBLICA	20	17	VILA FORMOSA	3
20	FLORÊNCIO DE ABREU	19	44	BROOKLIN	3
25	25 DE MARÇO	19	40	VILA MARIANA	3
12	SILVA TELES	16	43	SANTO AMARO	3
50	LAPA	14	24	TATUAPÉ II	2
8	JOSÉ PAULINO	14	51	PERDIZES	2
48	PINHEIROS	13	61	SÃO MIGUEL	2
45	ITAIM	13	13	PENHA	2
7	PRATES	12	54	ESTADOS UNIDOS II	2
39	MOEMA	12	31	CHARLES MILLER	2
34	AUGUSTA	11	18	ITAQUERA	2
47	FARIA LIMA	11	23	BELA VISTA	2

4	SANTA CECÍLIA	11	37	BERRINI	2
21	VILA CLEMENTINO	10	35	ESTADOS UNIDOS I	2
41	ARVORE	10	29	CAMBUCI II	2
32	ANGÉLICA	9	64	GUAIANASES	1
5	SANTA IFIGÊNIA	7	52	VILA SABRINA	1
38	PARAISO	7	53	DANTE PAZZANESE	1
36	PAMPLONA	7	28	CAMBUCI I	1
9	SANTANA	6	60	CACHOEIRINHA	0
1	LIBERDADE	6	57	MUSEU IPIRANGA	0
16	IPIRANGA	6	42	AEROPORTO	0
49	VILA OLÍMPIA	6	19	CONCEIÇÃO	0
14	TATUAPÉ I	5	58	BARRA FUNDA	0
33	LORENA	4	59	BELÉM	0
15	MOÓCA	4	63	ACLIMAÇÃO	0
6	MERCADO	4	26	CASTRO ALVES	0
55	IBIRAPUERA	4	30	POMPÉIA	0
			22	TUTÓIA	0

Fonte: http://www.cetsp.com.br/consultas/zona-azul/tudo-sobre-zona-azul-digital/pontos-de-venda.aspx, acessado em 2 de Dezembro

Salutamos a expansão de 60 postos de venda para mais de 400, em menos de 1 mês, porém entendemos que tal expansão não foi espacialmente equânime, deixando áreas da cidade mal atendidas, o que terá alto impacto na falta de acesso do consumidor ao serviço será hegemônico e esta falha precisa ser solucionada antes da interrupção o serviço anteriormente disponibilizado.

Em outra análise identificamos falhas no atendimento ao cidadão consumidor também nos meios de contato disponíveis ao usuário nos aplicativos cadastrados. Os aplicativos apresentam meios diversos de canais de comunicação, e um dos 8 não apresenta nenhum canal de comunicação ou reclamação do usuário, contrariando o Artº 4 do Decreto de Comércio Eletrônico (Decreto 7.962/13). Ainda o aplicativo apresenta informações sobre Termos e Condições de uso, e ajuda ao usuário, em inglês, dificultando a compreensão do consumidor brasileiro infringindo os Artºs 31 e 46 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

App	**Empresa**	**Forma de Contato**
Digipare	Areatec	Formulário
Estacionamento Digital	Serbet	Formulário
ParkMe*	ParkMe	Nenhum
Ponto Certo	Rede Ponto Certo	Atendimento online
SP Cartão Azul Digital	Serttel	Telefone, Email e Atendimento Online
Vaga Inteligente	Estapar	Telefone, Email e Formulário
Zazul	Amaralina	Formulário
Zona Azul Fácil	Inova	Telefone, Email e Contato da CET

*Toda a ajuda, Termos e condições do aplicativo estão em inglês

Por fim identificamos que o ressarcimento aos usuários de cartões de papel também se encontra com prazo exíguo, e está atendendo apenas os cidadãos usuários de smartphones.

A fim de auxiliar as o desenvolvimento do projeto de Zona Azul Digital, e de assegurar o direito de todos, bem como o direito à informação clara e precisa acerca de bens e serviços, gostaríamos de protocolar as seguintes solicitações:

1- Expansão do prazo de aceitação dos bilhetes de papel, enquanto se finaliza a readequação do credenciamento de postos físicos de venda da Zona Azul Digital;
2- Adequação dos canais de comunicação dos usuários nos aplicativos, garantindo aos usuários meios de reportar falhas e problemas nas cobranças do serviço;
3- Monitoramento da CET para com as empresas proprietárias dos aplicativos a fim de termos controle e transparências sobre problemas sofridos pelos que os usuários no uso do serviço;
4- Extensão do prazo de troca dos cartões (papel) por crédito nos aplicativos.
5- Ressarcimento para os cidadãos consumidores que quiserem trocar os bilhetes de papel e não possuírem acesso a aplicativos;

Certos do atendimento a legislação e às oportunidade de melhoria do serviço, aguardamos a resposta formal desta companhia.

Atenciosamente,

Rafael Calabria
Pesquisador em Mobilidade Urbana

Elici Mª Checchin Bueno
Coordenadora Executiva