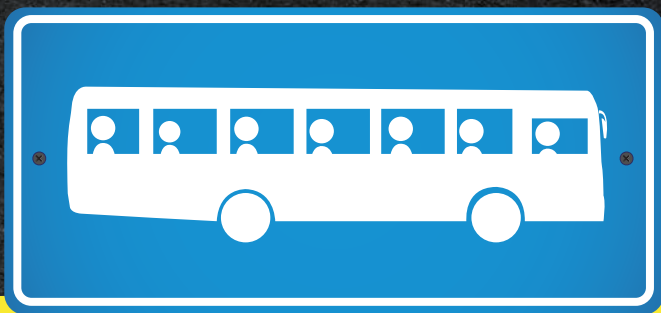


Serviços Essenciais:

TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO



Conheça aqui seus principais direitos como consumidor
no uso dos transportes públicos coletivos municipais



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Núcleo Especializado de
Defesa do Consumidor

EDEPE Escola
da Defensoria Pública
do Estado de São Paulo

Expediente
Texto
**Núcleo Especializado de
Defesa do Consumidor**
Revisão
**Coordenadoria de Comunicação
Social e Assessoria de Imprensa da
Defensoria Pública do Estado São Paulo**
Projeto Gráfico, Produção e Impressão
**EDEPE - Escola da Defensoria
Pública do Estado de São Paulo**

Imagens: Freepik

1º Edição - março de 2017

Sumário

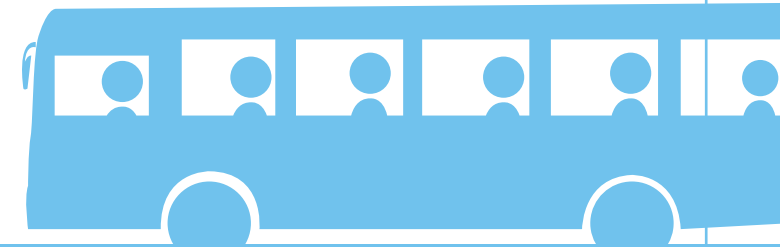
O que é o transporte público coletivo?.....	5
1. O transporte público deve ser um serviço de qualidade.....	6
2. O serviço de transporte coletivo deve sempre fornecer informações claras sobre suas atividades. Portanto, qualquer atraso ou falha no transporte público deve ser informado imediatamente aos usuários (Artigo 6º, III, do CDC).....	8
3. É dever da transportadora atender a todos os passageiros com gentileza, especialmente nos casos de auxílio no embarque e desembarque de pessoas idosas, com dificuldade de locomoção ou de pessoas com deficiência.....	10
4. Gratuidade ou benefícios no transporte público coletivo.....	14

O que é o transporte público coletivo?

O transporte público coletivo é aquele fornecido pelo Poder Público, podendo ser prestado por órgãos públicos ou por empresas concessionárias.

Ele é considerado pela Constituição Federal um **serviço essencial**, ou seja, a sua interrupção pode colocar em perigo iminente a sobrevivência, a saúde e/ou a segurança da população.

O transporte público deve atender toda a população sem nenhum tipo de diferenciação, seja de classe, cor, gênero, idade, deficiência ou qualquer outra forma de discriminação, de modo que **todas** as pessoas possam se beneficiar da facilitação de mobilidade urbana que o transporte público oferece.



O serviço de transporte público coletivo, por ser público e essencial, está submetido às regras e normas de proteção previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/90). Dessa forma, todas as regras que protegem o consumidor no mercado de consumo, também valem para a empresa que comercializa (concessionária) o serviço de transporte público coletivo.



O transporte público deve ser um serviço de qualidade.

As condições de qualidade, eficiência, segurança e saúde devem ser sempre observadas nos transportes públicos coletivos, como por exemplo:

Pontualidade, velocidade adequada, higiene, temperatura apropriada, estrutura básica de brigada de incêndio e informações acessíveis quanto aos horários, preço da passagem, tempo de viagem e as regiões atendidas.

Tais condições devem estar presentes em qualquer veículo destinado ao transporte público, pois é um direito da população que o serviço disponibilizado respeite as condições básicas de bem-estar e segurança do início ao término da viagem. (Artigo 4º do CDC.)



*A informação clara e adequada sobre o serviço de transporte **deve ser acessível à pessoa com deficiência.** (Artigo 6º, parágrafo único do CDC). Além disso, os veículos e terminais de embarque e desembarque de passageiros devem dispor de sistema de comunicação acessível que disponibilize informações sobre todos os pontos do itinerário (art. 48, parágrafo 1.º da Lei Brasileira da Inclusão (L. 13.146/2015)).

Para maiores detalhes sobre as informações acerca das características dos serviços, consulte o site da empresa concessionária de seu município ou vá até um posto de atendimento.

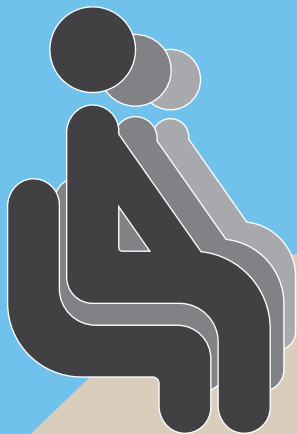
Caso a prestação do serviço apresente alguma **irregularidade** que possa afetar minha **segurança** ou **bem-estar**, como por exemplo atraso injustificado, falha no serviço ou superlotação, o que eu poderia fazer?

Pelo Código de Defesa do Consumidor, diante de uma dessas situações, o consumidor poderia, por exemplo, não se valer do serviço e solicitar a devolução de valores eventualmente já pagos, sendo responsabilidade do operador devolver o valor da passagem ou, se o consumidor preferir, disponibilizar outra. (Artigo 6º, inciso VI e artigo 20 do CDC.)

Se o pedido de devolução do valor da passagem ou de disponibilização de um novo bilhete eventualmente for negado pelo operador, para quem devo reclamar?

Caso o operador se recuse a cumprir a obrigação de devolver o valor da passagem ou de disponibilizar outra, o passageiro deve anotar informações como data, hora, local, sentido da linha e número do veículo para que faça uma reclamação por meio do site ou telefone da transportadora.

Importante: Não havendo solução satisfatória a partir da reclamação formulada, é interessante que a situação seja informada ao Procon do município do passageiro. Sendo uma questão mais grave que possa envolver danos morais e materiais, o usuário poderá procurar a Defensoria Pública ou buscar o Juizado Especial Cível mais próximo de sua residência.



O serviço de transporte coletivo deve sempre fornecer informações claras sobre suas atividades. Portanto, qualquer falha ou atraso no transporte público deve ser informado imediatamente aos usuários

(Artigo 6º, III do CDC).

Importante: O transporte público deverá seguir os padrões apropriados de segurança, qualidade, durabilidade e desempenho (Artigos 14 e 22, do CDC).

Sofri um acidente ocorrido enquanto estava utilizando o transporte coletivo. Posso pedir indenização para a transportadora pelos danos sofridos?

Sim. De acordo com o artigo 734 do Código Civil de 2002: “O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

Portanto, para conseguir assegurar seu direito à indenização, o passageiro terá que demonstrar que a sua integridade não foi observada naquele momento e, por isso, o acidente ocorreu no curso do transporte e que dele decorreu o dano. Afinal, a obrigação da transportadora é levar seus passageiros de forma segura ao longo de todo o trajeto.

Importante: vítimas de acidentes de trânsito em que tenha havido morte, invalidez permanente total ou parcial, ou gastos com despesas médicas e hospitalares, incluídos os passageiros de transporte público podem também pedir a indenização do seguro **DPVAT** (Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de via Terrestre).

Observação: acidentes envolvendo barcos, aviões, trens ou bicicletas não estão incluídos no seguro DPVAT.

Para maiores informações sobre o que é e como solicitar a indenização do DPVAT, ligue para SAC DPVAT: 0800 022 1204 (funciona todos os dias).

Ou acesse o site da Superintendência de Seguros Privados: www.susep.gov.br

Ou da Seguradora que administra o DPVAT: www.seguradoralider.com.br



É dever da transportadora atender a todos os passageiros com gentileza, especialmente nos casos de auxílio no embarque e desembarque de pessoas idosas, com dificuldade de locomoção ou de pessoas com deficiência.



O Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) considera como idosa toda pessoa que tiver idade igual ou superior a **60 (sessenta) anos**.

Importante: As empresas de transporte coletivo devem reservar 10% (dez por cento) dos assentos para idosos, que devem ser adequadamente identificados e devem ser asseguradas a **prioridade e a segurança do idoso** nos procedimentos de **embarque e desembarque** nos veículos do sistema de transporte coletivo (Artigos 39, § 2º e 42 do Estatuto do Idoso).

Sou idoso e tive minha entrada impedida ou dificultada em um transporte coletivo em razão da minha idade. Isso é discriminação?

A empresa deve prestar um serviço que respeite as diferenças entre os indivíduos, sem realizar qualquer forma de discriminação que, além de ser proibida, configura-se crime. **Discriminar pessoa idosa**, impedindo ou dificultando seu acesso aos meios de transporte, por motivo de idade, **é crime**, passível de reclusão de 6 (seis) meses a 1 (um) ano e multa.

Na mesma pena incorre quem desdenhar, humilhar, menosprezar ou discriminar pessoa idosa, por qualquer motivo. (Artigo 96 e §1º do Estatuto do Idoso).

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), que baseia-se na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, considera pessoa com deficiência aquela que tem **impedimento de longo prazo** de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Importante: dentre outros direitos, a **pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário**, sobretudo com a finalidade de disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e **garantia de segurança no embarque e no desembarque**. Os veículos da frota de transporte coletivo devem ser acessíveis, contendo o símbolo internacional de acesso. (Artigos 8º; 9º, IV; 48, "caput" e 48, §2º da LBI).

Tenho deficiência visual e me locomovo com a ajuda de um cão-guia. Tenho direito de utilizar o transporte coletivo e nele permanecer com o animal?

Sim. É assegurado à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e de permanecer com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privados de uso coletivo.



Qualquer tentativa de impedimento ou entrave de tal direito constitui ato de discriminação, que pode até ser punido com interdição e multa. (Artigo 1º, “caput” e artigo 3º da Lei 11.126/2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia).

Importante: Praticar, induzir ou incitar **discriminação de pessoa em razão de sua deficiência, é crime punido com pena de reclusão**, com pena de reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa. (Artigo 88 da LBI).

A **acessibilidade** deverá sempre ser respeitada, pois é um direito que garante à **pessoa com deficiência** ou com **mobilidade reduzida** **viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social** (artigo 53 da LBI).

No Estado de São Paulo, é garantida a gratuidade no transporte coletivo urbano às pessoas com deficiência cuja a gravidade comprometa sua capacidade de trabalho (Lei Complementar 666/1991) e também para os idosos com 60 anos completos ou mais (Lei 15.187/2013).

Tal isenções poderão também serem estendidas a um acompanhante da pessoa com deficiência.

Para obter o direito à isenção da tarifa, o idoso pode se cadastrar previamente na Companhia do Metropolitano de São Paulo (METRÔ), Companhia de Trens Metropolitanos (CPTM) e na Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU) ou simplesmente apresentar a cédula oficial que o identifique.



Gratuidade ou benefícios no transporte público coletivo.

A gratuidade ou benefícios no transporte público são assegurados para grupos específicos da população. Consistem em descontos na passagem ou até mesmo a isenção total da tarifa, bem como privilégios no embarque e desembarque.



Terão direito à isenção da tarifa no transporte municipal os idosos com **mais de 65 anos** mediante apresentação de qualquer documento pessoal comprovando a sua idade, tendo o benefício de embarcarem e desembarcarem pela porta dianteira do veículo (artigo 39 do Estatuto do Idoso). A lei local pode garantir a gratuidade a partir de 60 anos, como inclusive ocorre na capital do Estado (Lei Municipal 15.912/2013).

Também terão direito à isenção da passagem pessoas com deficiência residentes na cidade ou região metropolitana de São Paulo, mediante apresentação do “Bilhete Único Especial - Pessoa com Deficiência”.

A Lei Municipal 11.250/92 garante a gratuidade nos transportes para pessoas com deficiência física e intelectual e a Lei Municipal 14.988/09 determina a definição por portaria conjunta das Secretarias Municipais de Transportes e da Saúde a relação das patologias e diagnósticos.

Aos estudantes, em geral, é garantido o direito de desconto de 50% (cinquenta por cento) do valor da tarifa do transporte coletivo, mediante a apresentação do “Bilhete Único – Estudante”.

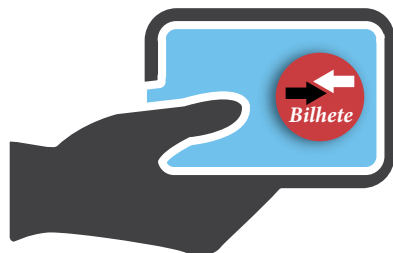
Com relação aos alunos do ensino fundamental e médio da rede pública, de universidade pública com baixa renda comprovada e de universidade particular beneficiados pelo Prouni, Bolsa Universidade ou Cotas Sociais, **a tarifa é zero** mediante cadastro e cumprimento dos requisitos necessários detalhados no Sistema de Bilhete Único Escolar (SPTTrans).

Trabalhadores como carteiros uniformizados e em serviço, guardas civis e policiais militares em serviço têm direito à gratuidade no transporte público, desde que sempre estejam devidamente uniformizados.

No que tange aos desempregados, ou seja, aqueles trabalhadores que foram demitidos sem justa causa há, no mínimo 1 (um) mês e, no máximo, 6 (seis) meses, tendo trabalhado no último emprego pelo período mínimo de 6 (seis) meses consecutivos, têm o benefício, **não renovável**, de usarem gratuitamente, somente, o Metrô, pelo período de 90 (noventa) dias.

Importante: Gestantes e obesos (pessoa cujo IMC - Índice de Massa Corporal - calculado com a divisão do peso pela altura ao quadrado - for superior a 39,9) fazem jus ao benefício de embarcarem e desembarcarem pela porta da frente dos veículos e podem solicitar Bilhetes Únicos Especiais que os identifiquem em tais condições. Todavia, **esses grupos não desfrutam da tarifa zero** (gratuidade).

Crianças **menores de 6 (seis) anos** não pagam passagem.



Como faço para conseguir o Bilhete Único Especial ou de Estudante?

IDOSO Para quem tem 60 anos ou mais, basta comparecer em um dos postos da SPTRANS mais próximo de sua casa levando comprovante de residência – máximo 6 meses, 1 foto 3X4 recente e informação de número de telefone para contato ou enviar os documentos pelo Correio, para a Caixa Postal 77075 - CEP: 01014-970; *Cópias Autenticadas*: Documento de identificação oficial com foto (RG, CNH, CIE); CPF; *Cópia Simples*: Comprovante recente de residência – máximo 06 meses (conta de telefone, luz, gás, etc.); *1 foto 3x4 recente (padrão documento)*; Informação do número(s) de telefone para contato. **Obs.:** Três meses antes de completar 60 anos os idosos já podem enviar a documentação.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Após efetuar o “cadastro on-line” no site da SPTrans (www.sptrans.com.br), será gerado o Relatório Médico que deverá ser preenchido pelo médico de sua escolha, que também deve estar cadastrado. Para efetivar a solicitação, **será necessário comparecer a um dos 17 Postos de Atendimento**, de 2ª a 6ª, das 8h às 16h e apresentar: - documento de identificação com foto (original e cópia); - comprovante de endereço recente com CEP (original e cópia); - Relatório Médico válido por 90 dias (preenchido e assinado pelo médico); e laudo de exames, quando estabelecido no Anexo I da **Portaria Intersecretarial SMT/SMS 001/11**.

ESTUDANTE

Para ter direito ao benefício é preciso frequentar cursos regulamentados, morar a mais de 1km da escola, ter oferta de transporte público no percurso escola/casa e vice-versa, e a escola estar cadastrada na SPTrans. Acesse o “Portal do Bilhete Único” no site da SPTrans, selecione “Estudante”, “Solicitação do Benefício” para imprimir e pagar o boleto. Três dias úteis, após o pagamento, o benefício é revalidado.

Se você é estudante e possui os requisitos para obter a tarifa zero da passagem, mas ainda não tem a Carteira Estudantil ou o Bilhete Único emitido a partir de 2014, faça o cadastro para adquirir o cartão acessando o “Portal do Bilhete Único”, no site da SPTrans. Em seguida, verifique se seu cadastro escolar está liberado, se sim, já é possível fazer a solicitação. Siga o passo-a-passo, emita e pague o boleto de ativação do benefício de gratuidade.

BILHETE ESPECIAL DO DESEMPREGADO

A solicitação do **Bilhete Especial do Desempregado** poderá ser feita na Estação de Metrô Marechal Deodoro, de segunda a sexta-feira, no horário das 08:30 às 16:00, com exceção de feriados e pontes de feriados. Documentação Necessária: Carteira de Identidade; Carteira de Trabalho, com baixa do último emprego; Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho, sem justa causa.

Você pode ter mais informações acerca desses direitos no *site* da SPTrans (www.sptrans.com.br) e no site www.cidadao.sp.gov.br.

Fontes utilizadas nesta cartilha:

Leis: Lei Nº 8.078/1990 (**Código de Defesa do Consumidor**), Lei Nº 13.146/2015 (**Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**), Lei Nº 10.741/2003 (**Estatuto do Idoso**), Lei Nº 11.126/ 2005, Lei No 10.406/2002 (**Código Civil**);

Sites:

www.defensoria.sp.def.br

www.idec.org.br

www.susep.gov.br

www.seguradoralider.com.br

www.sptrans.com.br

Veja onde procurar ajuda ou obter mais informações:

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

www.defensoria.sp.def.br

Telefone (na capital): 0800 773 4340

Procon

www.procon.sp.gov.br

ou pelo telefone: 151

Consumidor.Gov

www.consumidor.gov.br

É uma ferramenta da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça que busca a solução extrajudicial de conflitos consumeristas por meio da internet. Descubra se a concessionária de energia que atua na sua região está cadastrada, faça sua reclamação e receba uma resposta em até 10 dias!

STM

www.stm.sp.gov.br

É a Secretaria de Transportes Metropolitanos do Estado. No site, você consegue saber quais são as concessionárias que prestam serviço em todo o Estado de São Paulo.

SPTRANS:

www.sptrans.com.br

Todas as linhas de ônibus do município de São Paulo são operadas por empresas privadas, sob a gestão da São Paulo Transporte S.A. - SPTrans.