

<b>FORMULÁRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 19</b>			<b>NÚMERO DO AUTO:</b>
TRANSPORTE RODOVIÁRIO AUTO DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO			
<b>1. FORNECEDOR</b>			
RAZÃO SOCIAL			
NOME FANTASIA			
CNPJ/CPF		IE/IM	
ENDEREÇO (logradouro)			Nº
BAIRRO	MUNICÍPIO		UF
CEP	TEL	FAX	
<b>2. PROPRIETÁRIO/SÓCIO-GERENTE/PREPOSTO (EMPREGADO)</b>			
NOME		CARGO	
RG		CPF	
ENDEREÇO (logradouro)			Nº
BAIRRO	MUNICÍPIO		UF
CEP	TEL	FAX	
<b>3. LOCAL</b>			
<b>3. QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO</b>			

Às \_\_\_\_\_ horas do dia \_\_\_\_\_ do mês de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, no exercício das funções de que trata a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), regulamentada pelo Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, o(s) agente(s) fiscal(is) do PROCON, abaixo(s) assinado(s), compareceu(ram) ao estabelecimento em epígrafe, com o objetivo de fiscalizar o exercício da prestação de serviços. Iniciado o procedimento fiscalizatório, e após as apresentações de costume, constatou-se o que se segue abaixo respondido.

### **1. DIREITO À INFORMAÇÃO:**

1.1 O fornecedor afixa, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, no local de venda de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e nos ônibus, informativo contendo as disposições dos arts. 1º ao 7º da lei nº. 11.975/09 que informam sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo de passageiros e outros direitos correlatos, quais sejam:

I – Das condições de aquisição, validade, remarcação de data e horário do bilhete:

( ) Os bilhetes de passagem adquiridos com antecedência mínima de 7 (sete) dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei nº. 11.975/09, art. 7º ).

( ) Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1(um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 1º).

( ) Os bilhetes com data e horário marcados poderão, dentro do prazo de validade, serem remarcados ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 1º, parágrafo único ).

#### II – Reembolso:

( ) Antes de configurado o embarque, o passageiro terá direito ao reembolso do valor pago do bilhete, bastando para tanto, a sua simples declaração de vontade ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 2º ).

( ) Nos casos de solicitação de reembolso do valor pago do bilhete por desistência do usuário, a transportadora disporá de até 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido, para efetivar a devolução ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 2º, parágrafo único ).

#### III – Responsabilidade do fornecedor quanto à falha na prestação do serviço:

( ) Independentemente das penalidades administrativas determinadas pela autoridade rodoviária impostas à empresa autorizada, permissionária ou concessionária, em caso de atraso da partida do ponto inicial ou em uma das paradas previstas durante o percurso por mais de uma hora, o transportador providenciará o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, se houver, ou restituirá de imediato, se assim o passageiro optar, o valor do bilhete de passagem ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 3º ).

( ) A empresa transportadora deverá organizar o sistema operacional de forma que, em caso de defeito, falha ou outro motivo de sua responsabilidade que interrompa ou atrase a viagem durante o seu curso, assegure continuidade à viagem num período máximo de três horas após a interrupção ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 4º ).

( ) Na impossibilidade de se cumprir o item anterior, fica assegurada ao passageiro a devolução do valor de bilhete de passagem ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 4º, parágrafo único ).

( ) Durante a interrupção ou retardamento da viagem, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão a expensas da transportadora ( Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 5º ).

( ) Se, em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido pelo transportador (Lei n.º 8.078/90, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31; Lei n.º. 11.975/09, art. 6º).

**Inexistindo o informativo, estando ausente quaisquer dos itens acima, cuja redação não necessita ser idêntica, mas deve informar o conteúdo, ou não estando o informativo em local visível e de fácil acesso aos usuários no local de vendas de passagens, nos terminais de embarque e desembarque e nos ônibus, autuar e descrever no campo 04 do formulário ( lei n.º. 11.975/09, art.10º).**

#### 4. AUTUAÇÕES

HOUE ( )		NÃO HOUE ( )		IRREGULARIDADES:	
PRIMEIRA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:		RESUMO:		
SEGUNDA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:		RESUMO:		
TERCEIRA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:		RESUMO:		
QUARTA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:		RESUMO:		
QUINTA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:		RESUMO:		
SEXTA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:		RESUMO:		

SÉTIMA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:	RESUMO:
OITAVA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:	RESUMO:
NONA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:	RESUMO:
DÉCIMA:	NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:	RESUMO:
<b>OBSERVAÇÕES:</b>		


### 5. NOTIFICAÇÃO PARA APRESENTAR DEFESA E ENVIAR DOCUMENTOS

O autuado fica notificado a apresentar DEFESA, no PROCON, em **10 DIAS ÚTEIS**, a contar da lavratura deste auto, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto nº 2.181, de 19/3/97. Na defesa, o reclamado poderá submeter ao órgão público de defesa do consumidor **proposta** de ACORDO ou TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUITA às exigências legais, desde que observadas as cláusulas previstas no art. 6º do Decreto n. 2.181/97, e, ainda, o pagamento de quantia a título de ressarcimento ou reparação civil dos danos causados e/ou pagamento de multa administrativa, a critério da autoridade competente, nos termos da Resolução PGJ 14, de 01/08/2019.

O gerente do autuado fica notificado, também, a ENVIAR, ao PROCON, em **10 DIAS ÚTEIS**, a contar da lavratura deste auto, sob pena de responder por crime de desobediência, nos termos do art. 55, § 4º, Lei nº 8.078, de 11/9/90, os seguintes documentos: 1º) CÓPIA DO ESTATUTO ATUALIZADO; 2º) DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO ÚLTIMO EXERCÍCIO (Resolução PGJ 14, de 01/08/2019).

### 6. ÓRGÃO AUTUANTE E LOCAL PARA O ENVIO DA CORRESPONDÊNCIA

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-MG

Endereço:

### 7. FORNECEDOR

NOME

RECEBI A 2ª VIA EM

DATA / /

HORÁRIO :

ASSINATURA

HOVE RECUSA DO PREPOSTO EM ASSINAR?

SIM ( ) Cumprir art. 38, PU, do Decreto n. 2.181/97.

NÃO ( )

### 8. AGENTE(S) FISCAL(IS)

NOME:

NOME:

CARGO:

CARGO:

MATRÍCULA (OU CARIMBO):

MATRÍCULA (OU CARIMBO):

ASSINATURA: \_\_\_\_\_

ASSINATURA: \_\_\_\_\_