

ROTEIRO DE FISCALIZAÇÃO Nº 5

TRANSPORTE RODOVIÁRIO¹²³

REFERÊNCIA LEGAL:

Lei Federal nº 8.078, de 11/09/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Lei Federal nº 10.048, de 08/11/2000 (Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica).

Lei Federal nº 10.741, de 01/10/2003 (Estatuto do Idoso).

Lei Federal nº 11.975/2009, de 07/07/2009 (Dispõe sobre a validade dos bilhetes de passagem no transporte coletivo rodoviário de passageiros).

Lei Federal nº 12.291, de 20/07/2010 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais).

Lei Federal nº 13.146, de 06/07/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Lei Federal nº 13.455, de 26/06/2017 (Dispõe sobre a diferenciação de preços de bens e serviços em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado).

Decreto-Lei nº 2.848, de 07/12/1940 (Código Penal - CP).

Lei Estadual nº 11.823, de 06/06/1995 (Obriga o fornecedor a afixar os endereços e os telefones dos órgãos públicos de defesa do consumidor).

Lei Estadual nº 13.655, de 14/07/2000 (Estabelece direitos e obrigações do usuário de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros).

Lei Estadual nº 14.788, de 23/09/2003 (Obrigatoriedade de manter o CDC nos estabelecimentos comerciais).

Decreto Estadual nº 44.603, de 22/08/2007 (Regula o serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal e metropolitano do Estado de Minas Gerais).

Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.289 (inconstitucionalidade parcial do art. 1º da Lei Federal nº 11.975/2009, com redução de texto do vocábulo “intermunicipal”).

1. DIREITO À INFORMAÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.1	O fornecedor de transporte interestadual 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 Federal nº 11.975/2009 que informam sobre os direitos dos adquirentes das passagens no transporte coletivo de passageiros interestadual e internacional e outros direitos correlatos? ⁴⁵	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, II, III, IV, VI e art. 31, Lei Federal nº 11.975/2009, art. 10.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora

¹ O agente fiscal deverá solicitar ao fornecedor o faturamento da empresa no exercício anterior, para fins de verificação do porte da empresa.

² Caso o fornecedor seja microempreendedor individual (MEI), microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP) o agente fiscal, em se tratando de primeira visita, deverá utilizar o ANEXO II – FISCALIZAÇÃO ORIENTADORA. Não será objeto de fiscalização orientadora as situações em que a violação das boas práticas das relações de consumo decorrer de má-fé do fornecedor, de fraude, de resistência ou embaraço à fiscalização, de reincidência, de crime doloso contra as relações de consumo ou que importe risco para a vida, a saúde ou a segurança dos consumidores.

³ Se a irregularidade não for objeto de fiscalização orientadora, o agente fiscal deverá utilizar o FORMULÁRIO Nº 2 - AUTO DE INFRAÇÃO.

⁴ Este item não se aplica ao transporte coletivo intermunicipal (Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.289).

⁵ Disposições dos arts. 1º ao 7º da Lei Federal nº 11.975/2009:

Art. 1º 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. (Vide ADIN 4289)

Parágrafo único. Os bilhetes com data e horário marcados poderão, dentro do prazo de validade, ser remarcados.

Art. 2º 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.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
1.2	O fornecedor afixa os quadros de horário atualizados das linhas metropolitanas da RMBH em local visível nos pontos de controle? ⁶	Decreto Estadual nº 44.603/2007.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora
1.3	O fornecedor afixa em local visível no interior do veículo o número do telefone ou endereço eletrônico para atendimento ao usuário?	Decreto Estadual nº 44.603/2007, art. 87, XXXV.	Negativa	Autuação ou fiscalização orientadora
1.4	O fornecedor de transporte rodoviário intermunicipal informa, em local e formato visíveis, quanto ao procedimento acerca do recebimento da importância pela passagem ou revalidá-la, no caso de desistência da viagem, até doze horas antes do embarque?	Lei Federal nº 8.078/1990, art. 6º, II, III, IV, VI; art. 31; Lei Estadual nº 13.655/2000, art. 1º, XVII e Decreto Estadual nº 44.603/2007, art. 25.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora

2. FORMAS DE PAGAMENTO

2.1	O fornecedor impõe valor mínimo para aceitação de cartões de crédito ou débito?	Lei Federal nº 8.078/90, arts. 4º, III, 6º, IV, 39, V e X, 51, IV, XV, e § 1º, I, II e III.	Positiva	Autuação ou fiscalização orientadora
2.2	O fornecedor diferencia o preço de seus produtos conforme a modalidade de pagamento (por exemplo: dinheiro, cartões de débito, de crédito, etc.)? Caso positivo, informa o preço de acordo com cada modalidade em local e formato visíveis ao consumidor?	Lei Federal nº 10.962/2004, art. 5º-A (inserido pela Lei Federal nº 13.455/2017, arts. 1º e 2º), e Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III, 31.	Negativa (analisar caso inaplicável)	Autuação ou fiscalização orientadora

3. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
3.1	O fornecedor proporciona atendimento prioritário a pessoa idosa com sessenta ou mais anos de idade, a pessoa idosa com oitenta ou mais anos de idade dentre os	Lei Federal nº 10.048/00, art. 1º; Lei Federal nº 13.146/2015, art. 9º e Lei Federal nº 10.741/2003, art. 3º, § 2º.	Negativa	Autuação ou fiscalização orientadora

Parágrafo único. 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.

Art. 3º 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 1 (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.

Art. 4º 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 3 (três) horas após a interrupção.

Parágrafo único. Na impossibilidade de se cumprir o disposto no caput deste artigo, fica assegurada ao passageiro a devolução do valor do bilhete de passagem.

Art. 5º Durante a interrupção ou retardamento da viagem, a alimentação e a hospedagem, esta quando for o caso, dos passageiros correrão a expensas da transportadora.

Art. 6º Se, em qualquer das paradas previstas, a viagem for interrompida por iniciativa do passageiro, nenhum reembolso será devido pelo transportador.

Art. 7º Os bilhetes de passagens adquiridos com antecedência mínima de 7 (sete) dias da data da viagem poderão não ter horário de embarque definido.

⁶ Ponto de controle é definido como o local onde se inicia e termina a viagem.

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
	demais idosos, as pessoas com deficiência, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos? ⁷			

4. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
4.1	O estabelecimento mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta do consumidor? Informa, junto aos caixas, em local visível e de fácil leitura, os dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta."?	Lei Federal nº 12.291/2010, art. 1º e Lei Estadual nº 14.788/2003, arts. 1º e 2º	Negativa qualquer resposta	Autuação ou fiscalização orientadora

5. FISCALIZAÇÃO

Nº	Questão	Fundamentação legal	Resposta irregularidade	Ações adotadas em caso de irregularidade
5.1	O fornecedor permite o livre acesso dos agentes fiscais do Procon ao estabelecimento, não se opondo à ação fiscalizatória rotineira ou em cumprimento à decisão administrativa do Promotor de Justiça de defesa do consumidor?	Código Penal, arts. 329 e 330 e Lei Federal nº 8.078/1990, art. 55, § 4º.	Negativa	Autuação

⁷ Os acompanhantes ou atendentes pessoais das beneficiárias do atendimento prioritário serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade.