



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG

Belo Horizonte, 31 de agosto de 2017.

**Assunto:** PAAF nº MPMG-0024.17.013787-1

Exmo. Sr. Coordenador do Procon/MG,

Em atenção ao parecer encaminhado pelo Coordenador Estadual de Defesa do Direito de Família, das Pessoas com Deficiência e dos Idosos – CFDI, Bertoldo Mateus de Oliveira Filho, com a finalidade de dar ciência da situação na qual deficiente físico teve obstáculos na aquisição de passagem de ônibus e no respectivo transporte, segue a análise jurídica em anexo.

Atenciosamente,

  
Christiane Pedersoli

**Analista do Ministério Público  
Assessoria Jurídica da Coordenação do Procon/MG**

**EXMO. SR.  
AMAURI ARTIMOS DA MATTA  
PROMOTOR DE JUSTIÇA  
COORDENADOR DO PROCON-MG  
NESTA**

Aprovo a análise anexa. Encaminhe-se ao consulente.

Belo Horizonte, 31/08/17



**Amauri Artimos da Matta  
Promotor de Justiça  
Coordenador do Procon-MG**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG

**PROCEDIMENTO DE APOIO À ATIVIDADE-FIM Nº**  
MPMG-0024.17.013787-1  
**Assessoria Jurídica da Coordenação do Procon-MG**

**Origem:** Coordenadoria Estadual de Defesa do Direito de Família, das Pessoas com Deficiência e dos Idosos – CFDI; Setor – Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência e Idosos

**Ementa:** Deficiente físico – aquisição de passagem de ônibus pela internet – ausência de informações devidas – violação aos direitos consumeristas.

Belo Horizonte, 31 de agosto de 2017.

Trata-se de encaminhamento de parecer, pelo Coordenador Estadual de Defesa do Direito de Família, das Pessoas com Deficiência e dos Idosos – CFDI, Bertoldo Mateus de Oliveira Filho, com a finalidade de dar ciência da situação na qual deficiente físico teve obstáculos na aquisição de passagem de ônibus e no respectivo transporte.

O expediente teve origem na Promotoria de Justiça da Comarca de Ubá, que instaurou procedimento para apurar notícia de ausência de prestação de serviço específico para pessoa com deficiência física no transporte coletivo prestado pela empresa União Transporte Interestadual de Luxo S/A.

A referida notícia de fato teve início com a reclamação do Sr. Márcio Alves da Silva, portador de deficiência de locomoção nos membros inferiores, que compareceu àquela Promotoria e informou que teria adquirido uma passagem de ônibus da empresa Útil pela Internet. No entanto, no site da empresa não havia nenhum campo disponível para que ele informasse a sua deficiência, e por corolário a sua especial condição para o transporte. Temendo algum problema no embarque, o consumidor entrou em contato com o SAC da empresa Útil informando sua condição e a data de sua viagem, bem como solicitando do atendente informações sobre quais medidas poderiam ser adotadas. O funcionário do setor de atendimento, todavia, advertiu que nada poderia ser feito e o orientou a se dirigir ao embarque como qualquer outro passageiro.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-MG

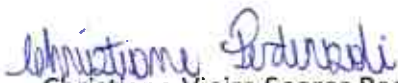
Ocorre que no dia do embarque o consumidor descobriu que o veículo que realizaria o transporte possuía dois andares, sendo que só havia banheiro no andar inferior, e o seu assento estava localizado no andar superior. Em razão dessas circunstâncias, várias foram as dificuldades e os constrangimentos enfrentados pelo consumidor ao longo da viagem.

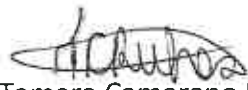
Diante do ocorrido, a Promotoria de Ubá solicitou apoio para apurar o caso à Coordenadoria de Defesa do Direito de Família, das Pessoas com Deficiência e dos Idosos.

A CFDI elaborou parecer, em resposta à mencionada solicitação, no qual fornece os fundamentos jurídicos necessários para a confecção de Ação Civil Pública e oficia a ANTT e o Procon- MG para a tomada das providências cabíveis nas suas respectivas áreas de atuação.

Dessa forma, o Procon-MG foi notificado da situação considerando-se a violação de direitos do consumidor, notadamente no tocante à ausência de informações devidas, a fim de que este órgão exija das empresas de transporte terrestre o cumprimento do dever de informação aos usuários.

Tendo em vista tratar-se de providência cabível no âmbito da atividade-fim da 14ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor da Capital, sugere-se o encaminhamento de cópia ao Promotor de Justiça da área de Serviços, Dr. Paulo de Tarso Morais Filho, para a tomada das medidas que entender apropriadas.

  
Christiane Vieira Soares Pedersoli  
Analista do MPMG  
Assessoria Jurídica/Procon-MG  
(Coordenação)

  
Tamara Camarano Ruhas  
Estagiária de Pós-Graduação em Direito  
Assessoria Jurídica /Procon-MG  
(Coordenação)

