



# Código assegura direitos a passageiros

Usuários de ônibus, metrô e trens reclamam de superlotação, paradas constantes e atraso

**Jerusa Rodrigues**

A mobilidade urbana é um tema espinhoso para a cidade de São Paulo, ainda mais quando se trata de transporte público, alvo de constantes críticas da população. As principais queixas se referem à superlotação e paradas constantes de trens e metrô e aos atrasos nas linhas de ônibus.

Esses problemas se refletem diretamente na mobilidade urbana, dificultando a vida de quem precisa percorrer grandes distâncias para chegar a seu destino.

Estudo divulgado pela Protese Associação de Consumidores sobre mobilidade nos principais meios de transporte (moto, carro, metrô e ônibus) mostra que a população das capitais de São Paulo e do Rio de Janeiro é refém do trânsito caótico. Análise concluiu ser fundamental privilegiar

o transporte coletivo para melhorar a mobilidade urbana.

O advogado do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Flávio Siqueira Júnior, lembra que, no transporte público, assim como em outros tipos de serviço público, se aplica o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ou seja, o usuário que tiver problemas com a má prestação de serviço terá as proteções previstas no CDC.

O leitor Marco Antonio Tome de Oliveira reclama do tempo perdido no metrô. "Dia sim e outro também, o metrô para por um tempão, para aguardar o trem da frente." O Metrô responde que as interrupções ocorrem por medida de segurança.

O usuário que se sentir prejudicado com atrasos, como o relatado, e até pela falta de fornecimento do transporte tem direito a re-

**CAOS**  
 PROTESTO CONTRA AUMENTO DO VALOR DE BILHETE EM SP ACABOU EM VANDALISMO

## CIDADÃO DE OLHO

**Participe:** Todas as segundas-feiras serão publicadas suas fotos denunciando os problemas da cidade



RICARDO PEDRAZZOLI / ESTADÃO

### Pedregulhos em ruas do Morumbi

"Há 15 anos as Ruas Correggio e Cresilas estão sem asfalto", reclama o leitor Ricardo Pedrazzoli. A Subprefeitura Butantã informou que as duas vias foram incluídas nas futuras etapas do programa de pavimentação.



DEVANIR AMÂNCIO / ESTADÃO

### Bueiro entupido no Capão Redondo

"Há dias jorra água na esquina da Av. Comendador Sant'Anna com a Rua Comendador Antunes dos Santos", denuncia o leitor Devanir Amâncio. A Sabesp informa que o problema será solucionado até 24 de junho.

## RANKING

● Outras reclamações do **SP Reclama** - de 3 a 7 de junho

1º. Telefônica/Vivo	16
2º. CET	11
3º. NET	7
4º. SKY	6
5º. AES Eletropaulo	5
6º. BB/Caixa Econômica Federal	4
7º. Sabesp	4
8º. Secretarias Estaduais	4

clamar na empresa e, no mínimo, a receber seu bilhete de volta, explica o advogado do Idec. "Se não adiantar, ele pode buscar órgãos de defesa do consumidor, como o Procon. E em casos mais graves, como queda dentro dos veí-

culos, por exemplo, o cidadão pode procurar o Juizado Especial Cível para ser indenizado", diz

O educador Marco de Oliveira reclama que o ônibus da Linha 107 T-10 (Metrô Tucuruvi/Pinheiros) está sempre lotado e não cumpre horários. "Entrar no ônibus às 6 horas só com muita dificuldade." Segundo o CDC, as empresas têm de informar os horários de partida, diz o advogado.

Na Avenida Giovanni Gronchi, na altura do n.º 5.900, o corredor de ônibus é sempre invadido por veículos de passeio, relata Antonio Amorim. "Isso contribui para o trânsito caótico nos horários de pico." Apesar de a Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) responder que a fiscalização foi redobrada, Amorim diz que nada mudou.

## 3 PERGUNTAS PARA...

**Eduardo Correa**, assessor do Conar

### Propaganda enganosa: denuncie

**1** O que é propaganda enganosa e abusiva? Enganosa é aquela que comunica de forma equivocada informações sobre o produto ou serviço ofertado. Já a abusiva pode abranger uma série de situações. Um exemplo é a infração ao art.23 do Código de Autorregulamentação Publicitária (CBPA), que prevê não abusar da confiança do consumidor, etc.

**2** O que faz o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (Conar)? É a instituição que fiscaliza o teor da propaganda vinculada no Brasil, norteando-as pelas disposições contidas no CBPA.

**3** Onde denunciar? A denúncia pode ser feita pelo site [www.conar.org.br](http://www.conar.org.br), identificando o anúncio objeto da queixa e a descrição do problema enfrentado ou da irregularidade denunciada.

/ LUCIANA MAGALHÃES



**Diretor-executivo**

**Garanta o lugar mais importante do mercado: aquele em que você sempre quis estar.**

### Cursos de MBA e Master em Marketing da ESPM.

Aqui, você conta com uma sólida formação, em diversas áreas de marketing e gestão, para evoluir ainda mais na carreira. Sempre com conteúdo e estrutura de uma das escolas mais conceituadas do Brasil e professores que são referências no mercado.

### Inscrições e mais informações:

[www.espm.br](http://www.espm.br) • (11) 5081-8200 • [candidato@espm.br](mailto:candidato@espm.br)

**ESPM**