

- 10 de outubro de 2018

O Ministério Público do Estado do Ceará (MPCE), por meio do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon), notificou a empresa de ônibus São Benedito Auto-via LTDA por má prestação de serviços, após ser instaurado procedimento administrativo decorrente de representação apresentada por uma consumidora.

Segundo a cliente, a transportadora São Benedito se mostrou incapaz de suprir a demanda por emissão de passagens, uma vez que o guichê da companhia localizado no Terminal Rodoviário Engenheiro João Tomé contava com apenas um empregado para fazer atendimento. Tal situação ocorreu em 23 de fevereiro de 2017 e foi agravada pela proximidade do feriado do Carnaval. Além disso, ela relatou ter entrado em contato com um número de atendimento ao usuário exposto na vitrine do guichê, sendo informada pelo atendente que eventuais reclamações contra a empresa só eram recebidas até as 13 horas e, como já eram 17 horas, não seria mais permitido realizá-las.

Notificada em 19 de abril de 2017 pelo Decon, a empresa de ônibus São Benedito apresentou defesa em 27 de abril de 2017 alegando possuir em seu quadro de trabalhadores todos aqueles exigidos pela legislação. A transportadora também afirmou que nem todos os guichês estavam funcionando por culpa da prestadora de serviços GVT e que, por isso, não teria responsabilidade sobre a reclamação, uma vez que ocorrera um caso fortuito.

No entanto, para o Decon, a conduta se caracteriza como violação de direitos do consumidor, uma vez que o serviço de venda de passagens foi mal executado e o registro de reclamações foi impossibilitado. “Não pode a empresa São Benedito se eximir de suprir sua demanda, visto que os serviços GVT que dependiam de manutenção não são justificativas suficientes que impossibilitem a reclamada de prestar adequadamente seu serviço de transporte ou de emissão de passagens”, afirma a secretária-executiva do Decon, promotora de Justiça Ann Celly Sampaio.

A promotora destaca ainda que era dever da empresa disponibilizar canal de atendimento telefônico para que os consumidores pudessem fazer sugestões, reclamações ou comunicações acerca dos serviços prestados e deve funcionar, minimamente, no horário de 8 às 18 horas, de segunda a sexta. Tal circunstância descumpre a Resolução nº 77, de 14 de dezembro de 2006, da Agência Reguladora do Estado do Ceará (ARCE), que exige das operadoras de transporte a disponibilização de Formulário de Registro de Reclamação e uma Central de Atendimento Telefônico. A conduta da empresa é tipificada como prática abusiva, conforme o art. 39, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e está em desacordo com o art. 37, § 6º, da Constituição Federal e com o art. 22 do CDC.

Por meio de decisão administrativa, o Decon aplicou à empresa a penalidade administrativa de multa, no valor de 6.666 UFIRCE (Unidade Fiscal de Referência do Ceará), que corresponde a aproximadamente R\$ 26.205,58. A empresa foi notificada no dia 17 de setembro de 2018, tendo recorrido à Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Jurdecon).

Tweetar

Curtir 11

Compartilhar

Assessoria de Imprensa

Ministério Público do Estado do Ceará

Email: imprensa@mpce.mp.br