

## IMPORTANTE

Você é um consumidor e existe uma lei que protege seus direitos: é o **Código de Defesa do Consumidor**.

Ao utilizar um transporte autorizado pelo poder público, você dispõe de meios para fazer que essa lei seja aplicada caso algum de seus direitos seja desrespeitado.

Um direito básico estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor é a **proteção da vida, saúde e segurança**. O fornecedor deve garantir que o serviço oferecido seja seguro.

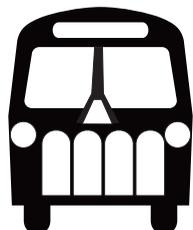
Outro direito básico é a informação. A oferta do serviço de transporte de pessoas deve garantir todas as informações necessárias ao consumidor, de maneira correta e clara. É o caso de itinerários, horários, preço etc.

As concessionárias de serviço público de transporte são obrigadas a fornecer um serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo.

Todo consumidor que for prejudicado pela má prestação de serviço de uma empresa de transporte terá direito a pedir a reparação do dano, seja na justiça ou em qualquer órgão de defesa do consumidor.

**E agora, você ainda vai continuar usando o transporte clandestino?**

**LEMBRE-SE: MUITAS VEZES,  
"O BARATO SAI CARO"**



**SETPESP – Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado de São Paulo**  
Av. Paulista, 2073 – 13º andar – HORSIA II  
CEP: 01311-940 – Cerqueira Cesar – São Paulo – SP  
Tel: (11) 3179-1077 – Fax: (11) 3179-1070  
e-mail: [diretoria@setpesp.org.br](mailto:diretoria@setpesp.org.br)

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP**  
Endereços e canais de atendimento



site  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



aplicativo  
disponível para android e iOS



facebook  
proconsp



twitter  
@proconspoficial



ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



por carta  
caixa postal 152  
cep 01031-970



atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h  
Itaquera Santo Amaro Sé  
Av. do Contorno, 60 Rua Amador Bueno, 229, 2º andar Praça do Carmo s/nº  
Metrô Itaquera Mais Shopping Metrô Sé



outros municípios  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais  
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**TRANSPORTE**

**C  
L  
A  
N  
D  
E  
S  
T  
I  
N  
O**



julho/2019



## TRANSPORTE CLANDESTINO

Você que usa o transporte clandestino, já parou para pensar se essa é mesmo uma boa opção?

### CONHEÇA MAIS E FAÇA A ESCOLHA CERTA

O transporte clandestino é aquele realizado por pessoas ou empresas que não têm autorização do poder público para oferecer esse serviço à população ou, ainda, o transporte que não obedece ao itinerário para o qual foi autorizado.

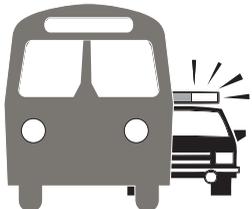
**O transporte clandestino não é seguro**, pois frequentemente:

#### Os veículos:

- ✓ não são vistoriados;
- ✓ não passam por inspeção veicular;
- ✓ não possuem equipamentos obrigatórios de segurança;
- ✓ não têm manutenções adequadas;
- ✓ são utilizados ultrapassando a lotação máxima segura.

#### Os motoristas:

- ✓ não são devidamente treinados para esse tipo de transporte.



Por isso, ao utilizar o transporte clandestino você estará sujeito a:

- viajar em condições precárias, em veículos com lataria solta, pneus carecas etc.;
- ser transportado por motoristas que dirigem:
  - ✓ por muitas horas seguidas, sem descanso;
  - ✓ em alta velocidade;
  - ✓ e sem obedecer as demais regras de trânsito.

### TUDO ISSO COLOCA EM RISCO A VIDA DOS PASSAGEIROS E DE TODOS OS CIDADÃOS

No transporte clandestino também não há o compromisso com seus usuários, quanto:

- conforto e higiene adequados;
- cumprimento de horários – partem só quando o veículo está lotado;
- cumprimento de itinerários – usam rotas alternativas, muitas vezes para fugir da fiscalização;
- padronização de tarifas – cobram o preço livremente, aumentando os valores nas temporadas;
- acessibilidade – os veículos não são adaptados para transportar pessoas com deficiência.

No caso de acidente ou qualquer prejuízo, o usuário pode ter muita dificuldade para fazer valer seus direitos, pois, na maioria dos casos, o clandestino:

- não possui seguro que cubra indenização ao usuário;
- não se responsabiliza no caso de extravio de bagagens ou de qualquer outro problema;
- dificulta eventual processo de indenização, pois:
  - ✓ o veículo não possui licença ou documentação regular para ser adequadamente identificado;
  - ✓ os funcionários não têm identificação.

Toda sociedade também é prejudicada, pois o transporte clandestino:

- não recolhe impostos;
- emprega pessoas sem garantir seus direitos trabalhistas;
- pratica uma concorrência desleal com as empresas autorizadas, prejudicando a manutenção do transporte legal e adequado.

