

Rec. nº 127/ A/94

Proc.: R-109/92

Data: 1994-08-05

Área: A 2

**ASSUNTO: CONSUMIDORES - TRANSPORTES - RODOVIÁRIA DO TEJO - DEVER DE INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES - DEVER DE PUBLICITAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA DE 30 DIAS**

1. Analisada a reclamação apresentada e que chegou ao conhecimento desta Provedoria de Justiça através da comunicação do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, e que se relaciona com a alteração do itinerário da carreira rápida Santarém- Lisboa, foi a mesma considerada procedente pelas razões aduzidas de seguida.

2. Face à posição assumida pelo reclamante e tendo em conta a posição da Rodoviária do Tejo, S.A., considero assente a seguinte matéria de facto:

- a) Houve alteração de itinerário da carreira rodoviária de Santarém- Lisboa a partir de 7 de Junho de 1991;
- b) Em Novembro de 1990 havia sido lançada uma carreira rápida Santarém- Lisboa que foi suspensa a partir da data indicada na alínea anterior;
- c) Ao comprarem o passe para o mês de Junho de 1991 alguns utentes da carreira rápida não se aperceberam das alterações a introduzir a partir de 7 de Junho;
- d) A Rodoviária do Tejo S.A. afixou avisos relativos à alteração do percurso a partir de 7 de Junho;
- e) o tarifário era o mesmo em qualquer dos percursos;
- f) Desconhece-se se todos os compradores de passes para a carreira rápida utilizaram ou não o percurso alterado.

3. Face à matéria de facto dada como assente dúvidas não nos ficam que a alteração pode ter causado prejuízos aos utentes, mas apenas em termos de horários de chegada, já que em termos económicos não foram onerados com os preços praticados.

4. Não é fácil saber quantos dos utentes não vieram a utilizar o transporte alternativo e resultante do novo percurso, sendo, no entanto, de registar a disponibilidade da Rodoviária do Tejo para reembolsar algum passageiro que ainda não tivesse sido ressarcido do valor do tarifário pago.

5. A Rodoviária avisou da alteração, não se sabendo se os avisos foram feitos com a antecedência devida e razoável ou mesmo se os funcionários avisaram cada comprador da vinheta da alteração que se projectava.

6. A lei (art.º 3º, alínea b) e art.º 9º da Lei nº 29/81, de 22 de Agosto - Lei de Defesa do Consumidor) impõe que o consumidor seja devidamente informado das características dos serviços que lhe vão ser fornecidos por forma a poder fazer uma escolha conveniente e racional dos mesmos serviços e, bem assim, como forma de o habilitar à decisão contratual.

7. Ora, o facto de ter havido reclamações é sinal de que os avisos afixados não atingiram convenientemente os seus objectivos, talvez porque a antecedência da afixação não tenha sido razoável ou os locais onde foi feita não tenham sido os mais indicados.

8. Face, ao exposto, tenho por bem RECOMENDAR que alterações de itinerário sejam divulgadas com não inferior a 30 dias, devendo ser dadas de futuro instruções ao pessoal encarregado da venda dos tarifários para prestar informações e avisar com a devida antecedência os compradores dos títulos de transporte das

alterações projectadas.

9. Agradeço que me seja comunicado o teor do despacho que recair sobre a Recomendação ora formulada.

0 PROVIDOR DE JUSTIÇA

JOSÉ MENÉRES PIMENTEL