



Procedimento de Investigação Preliminar n.º 08190.013221/02-13

**462**

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**TERMO DE AUDIÊNCIA**

Aos vinte e oito dias do mês de agosto do ano de dois mil e dois, compareceu a esta Promotoria de Justiça o Sr. CÉLIO CORREA MACHADO, brasileiro, casado, Técnico de Contabilidade, portador da Carteira de Identidade M-3.728.307 SSP/MG, com endereço em Minas Gerais, Patrocínio, na Rua Presidente Vargas, 3024, na qualidade de Preposto da empresa EXPRESSO UNIÃO, São Judas Tadeu, o Sr. JOÃO CARLOS GOMES DE SOUZA, brasileiro, casado, Agenciador, portador da Carteira de Identidade M-3.837.814 SSP/MG, o Sr. LUIZ ANTONIO CAETANO, brasileiro, casado, Motorista, portador da Carteira de Identidade M-2.781.106 SSP/MG, ambos na qualidade de testemunhas, estando todos acompanhados pela Dr.ª VANUSA DE MELO COSTA SANTOS, inscrita na OAB/MG sob o n.º 64318 – 25/06/01. Aberta a audiência foi colhido o depoimento pessoal dos senhores acima qualificados os quais às perguntas da autoridade respondeu: que a empresa atua no mercado a 40 (quarenta) anos tendo sede no Rio de Janeiro - RJ e filial em Patrocínio-MG; que a empresa opera a linha "Brasília-DF/São Lourenço-MG" a 10 anos; que realmente houve um problema isolado no caso da consumidora representante; que deseja esclarecer o motivo, qual seja, que por ser época de carnaval o movimento da linha "Brasília/São Lourenço" aumento e a empresa teve que colocar 2 ônibus extras; ocorre que esses dois ônibus não tinham as mesmas instalações que o principal; que na linha só existe um tipo de ônibus, ou seja, não há possibilidade por optar por categoria diferenciadas (Executiva ou Normal); que normalmente na linha "Brasília/São Lourenço" são utilizados o mesmo tipo de ônibus; que ocasionalmente são trocados devido a motivos excepcionais; que quando a utilização de carro extra a empresa procura alertar os consumidores sobre a possibilidade do carro utilizado não oferecer os mesmos serviços do que o carro normal da linha; que confirma que houve necessidade de troca de carro conforme alegado pela consumidora; que normalmente nessas situações é o próprio pessoal da empresa que manipula a bagagem; que em virtude do episódio a empresa

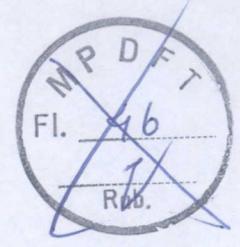
*Roberto*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



(Proc. 08190.013221/02-13: fl. 2 do termo de audiência do dia 28/08/2002)

terceirizada responsável pela venda de passagens em Brasília teve seu contrato cancelado; que o representante da referida empresa se chama José Maria de Paula; que deseja acrescentar que em Brasília a própria empresa assumiu as vendas das passagens com o objetivo de melhorar o atendimento; que os proprietários da empresa moram em Brasília (Constantino de Oliveira e filhos); que a empresa tem aproximadamente 150 ônibus; que pela Promotoria foi dito da importância da absoluta transparência na relação entre consumidor e fornecedor (Arts.º 4º, 6º, 46º e 54º da Lei n.º 8.078/90); que é fundamental para o consumidor ter consciência da qualidade dos serviços que está adquirindo; que no caso o consumidor deve ser informado especialmente sobre a existência no ônibus de televisão, aparelho de ar-condicionado, água e alimentos, reclinabilidade da cadeira, bem como banheiro; que foi sugerido pela Promotoria que para evitar problemas futuros com os consumidores fosse firmado nesse ato Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta conforme a Lei 7.47/85, a reger-se pelos seguintes termos:

- 1- a empresa se compromete por ocasião da oferta de seus serviços e da venda de bilhetes a informar adequadamente o consumidor sobre a qualidade dos serviços que está sendo adquirida;
- 2- que a informação abrange especialmente a existência de banheiro, ar-condicionado, água, café, televisão com vídeo, reclinabilidade total ou parcial da poltrona, a existência de encosto de perna, bem como eventual mudança de carro no trajeto;
- 3- que em caso de descumprimento do presente Termo de Compromisso a empresa arcará com multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), por infração (por consumidor) que será revertida ao fundo criado pela Lei 7.347/85.

que foi esclarecido pela empresa que a consumidora já foi procurada com uma proposta concreta de indenização, ou seja a devolução do preço pago pelas passagens; que até hoje gostaria de poder esclarecer a consumidora o que houve e reiterar a proposta de indenização todavia a consumidora se recusa a receber e ouvir a empresa; que caso seja o interesse da consumidora receber a idealização proposta ou apresentar uma contraproposta ela poderá em contrato diretamente com a Dr.<sup>a</sup>

*Handwritten signatures and initials on the right margin.*

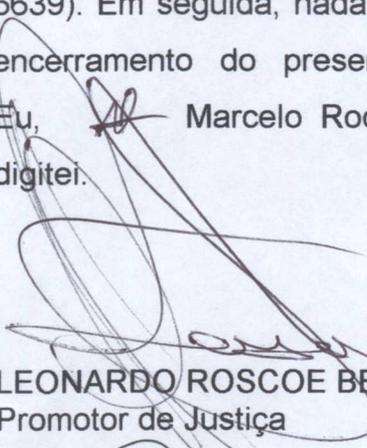
*Handwritten signature at the bottom right.*

MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIAO  
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

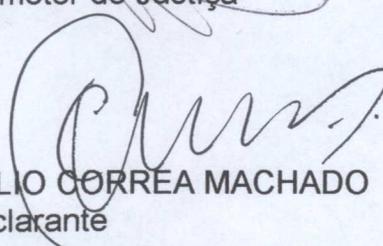


(Proc. 08190.013221/02-13: fl. 3 do termo de audiência do dia 28/08/2002)

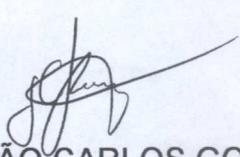
Vanusa de Melo Costa Santos (Telefones: 34 38311606, 34 3242-6975 ou 34 9121-6639). Em seguida, nada mais foi dito e nem perguntado, tendo sido determinado o encerramento do presente e a juntada dos documentos hora apresentados. Eu, ~~Marcelo~~ Marcelo Rodrigues Martins, Técnico de Apoio Esp. – Op. e Manut., digitei.



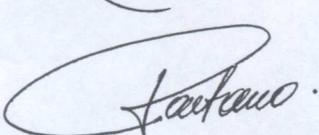
LEONARDO ROSCOE BESSA  
Promotor de Justiça



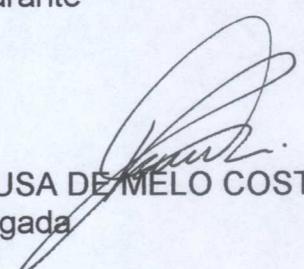
CÉLIO CORREA MACHADO  
Declarante



JOÃO CARLOS GOMES DE SOUZA  
Declarante



LUIZ ANTONIO CAETANO  
Declarante



VANUSA DE MELO COSTA SANTOS  
Advogada