17/04/2014 - Usuário de ônibus intermunicipal deve ser perguntado se quer adquirir seguro facultativo no ato de compra da passagem

Portaria da ARTESP determina que funcionário do guichê questione passageiro sobre o seguro; objetivo é salvaguardar direitos do consumidor

17/04/2014 - A partir de hoje, os funcionários dos guichês de venda de passagens das empresas de transporte rodoviário intermunicipal no Estado de São Paulo são obrigados a perguntar ao passageiro, no momento da compra do bilhete, se deseja adquirir o seguro facultativo de acidentes pessoais junto com a passagem. A nova regra está expressa na Portaria 9 da ARTESP – Agência de Transporte do Estado de São Paulo – publicada nesta quinta-feira, dia 17, no Diário Oficial do Estado. A medida visa tornar ainda mais claro ao usuário que ele tem a opção de não adquirir o seguro ao comprar o bilhete.
A venda do seguro facultativo de acidente pessoal é determinada por decreto de 1989. O usuário opta por adquirir o serviço ou não no momento em que compra a passagem. Além de determinar que o funcionário do guichê pergunte ao passageiro sobre se deseja ou não comprar o produto, a portaria manteve dispositivos importantes da lei anterior (36/2011) como a obrigatoriedade de que seja afixado no local de venda um aviso informando que o seguro é facultativo, com os dizeres: “Senhores usuários. A contratação de seguro de acidentes pessoais é facultativa”. E, ainda, que é proibido à empresa exigir o preenchimento de qualquer formulário ou documento pelo passageiro que não adquirir o seguro.
A portaria estabelece uma série de outras regras sobre o seguro facultativo. Entre elas, a obrigatoriedade de no bilhete de passagem estar discriminado “sem seguro facultativo” quando o passageiro optar por não adquirir o produto. Há ainda, a descriminação de quais dados o Certificado Individual de Seguro deve conter, como, por exemplo, número do certificado, valor da taxa de seguro, nome do passageiro com o seu RG, entre outros dados.
Em caso de descumprimento das novas normas sobre seguro facultativo de acidentes pessoais, ou qualquer outra irregularidade, os passageiros do sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal ou Suburbano podem procurar a Ouvidoria da ARTESP pelo telefone 0800 727 83 77 ou pelo e-mail ouvidoria@artesp.sp.gov.br

ARTESP - Assessoria de Imprensa