



## Processo de Contraordenação n.º PCO/2017/24

**Origem:** Auto de notícia n.º NPP:10356/2016 da Polícia de Segurança Pública, Esquadra de Vila Nova de Famalicão

**Descrição da infração:**

Recusa de entrega do livro de reclamações, no dia 7 de janeiro de 2016, pelas 17 horas e 40 minutos, no Terminal Rodoviário de Famalicão, sito na Alameda Doutor Francisco Sá Carneiro, em Vila Nova de Famalicão

**Arguida:** Arriva Portugal - Transportes, Lda. (NIPC 504426974)

### Ilícito e norma sancionatória aplicável

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro

Artigo 3.º n.º 1 alínea b) e n.º 4

Artigo 9.º n.º 1 a) e n.º 3

### Decisão

**Admoestação.**

**Órgão decisório:** Conselho de Administração

**Data da Decisão:** 11 de abril de 2019

**Fundamentos:**

Considerou-se provado que o livro de reclamações não foi disponibilizado de imediato ao reclamante, uma vez que, quando este se dirigiu à bilheteira foi-lhe entregue, por lapso, o livro de reclamações da sociedade TUF – Transportes Urbanos de Famalicão, Lda. (empresa que partilha a bilheteira do Centro Coordenador de Vila Nova de Famalicão com a Arriva).

Ficou também provado que a não entrega do livro da Arriva se deveu, não a uma atitude deliberada do funcionário, mas sim a uma atitude negligente, pois deveria ter verificado, antes de entregar o livro ao reclamante, se este correspondia ao que estava a ser solicitado.

Atendendo, às circunstâncias concretas do caso e em especial à diminuta culpa do agente e ao facto de ter havido disponibilidade para prontamente corrigir o lapso, foi aplicada à Arguida a sanção da admoestação.

**Estado do Processo: Findo**