



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

EXMO SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente perante Vossa Excelência, com fulcro nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA

com pedido de tutela antecipada

em face de **FETRANSPOR – Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro** -, entidade sindical, inscrita no CNPJ sob o n.º 33.747.288/0002-00, com sede na Rua da Assembleia, nº 10, 39º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20011-901, e **RIOCARD TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.127.934/0001-63, estabelecida à Rua da Assembleia, nº 10, salas 3311 e 3411, Centro, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20.011-901, pelas razões que passa a expor:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III, c/c art. 82, I, ambos da Lei 8.078/90.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Ainda mais em hipóteses como a do caso vertente, em que o número de lesados é muito expressivo, vez que é sabido que o cartão de transporte RioCard, em todas as suas modalidades, é o meio imposto a milhares de pessoas – e optado por outras centenas – para a utilização de transporte coletivo, que é um serviço essencial.

Ademais, a irregularidade constatada, atinente à falta de informação acerca da data e horário de utilização do serviço, não pode ser sanada individualmente, tornando patente a necessidade do processo coletivo. Claro, portanto, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido podem ser citados vários acórdãos do egrégio Superior Tribunal de Justiça, dentre os quais destaca-se:

*PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.
- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).*

I – DOS FATOS

Foi instaurado procedimento investigatório (Inquérito Civil nº 165/2013) para apurar notícia de irregularidades perpetradas pelas empresas rés, em razão da falta de informação acerca da data e hora de utilização dos cartões Riocard e Bilhete Único.

As demandadas no presente feito, FETRANSPOR e RIOCARD, atuam conjuntamente na gestão, emissão, comercialização e distribuição dos cartões de bilhetagem eletrônica RioCard, utilizados pelos consumidores em quase todas as empresas permissionárias do segmento de transporte coletivo de passageiros no Estado do Rio de Janeiro, estando presente em ônibus, barcas, trens e vans regularizadas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

O cartão RioCard, emitido pelas demandadas, é meio de pagamento eletrônico de passagens de modais de transporte coletivo em diversas cidades do Estado do Rio de Janeiro. Com o mencionado cartão, o usuário pode se utilizar de postos de recarga para manter créditos em seu cartão e, com isso, ver facilitado o pagamento de passagens de ônibus nas cidades que já adotam tal sistema.

Como forma de estimular a recarga pelos usuários e garantir a segurança na utilização dos valores creditados nos cartões, as rés possibilitam a “personalização” do mesmo, com a conseqüente criação de uma “bolsa de crédito” vinculada ao consumidor.

Além da hipótese acima, também há casos em que os cartões RioCard são obrigatoriamente vinculados a um usuário específico, como ocorre com as gratuidades legalmente previstas. Estudantes da rede pública, idosos e portadores de necessidades especiais, portanto, possuem cartões RioCard personalizados, em razão do caráter personalíssimo do benefício a que tem direito.

Ainda há casos em que o cadastramento é feito em razão da relação de emprego do usuário. Como, nos dias atuais, o sistema de vale-transporte é realizado exclusivamente através do sistema de bilhetagem eletrônica, existem os cartões RioCard vale-transporte (também em variadas modalidades). Tais cartões, em diversas cidades do Estado do Rio de Janeiro, efetivam a concessão do benefício previsto na Lei 7418/85 e, nestes casos, devem ser cadastrados em nome do empregador ou do empregado.

Finalmente, sublinha-se que a utilização do cartão RioCard pelos consumidores possibilita a execução de contratos que preveem lucros para as rés. Isto porque, grande parte da fonte de receita das demandadas na administração do sistema de bilhetagem eletrônica advém do pagamento realizado pelas empresas de transporte coletivo e pelo Poder Público, pagamento este que tem por base direta o uso do cartão RioCard.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Logo, bem evidenciada a abrangência do tema que se põe em debate e a imensa quantidade de consumidores atingidos, todos lesados ou em risco de lesão em razão da conduta irregular das rés.

Pois bem. As investigações realizadas ao longo do trâmite do mencionado Inquérito Civil e seus apensos (REG nº 638/2013 e REG nº 689/2013) apuraram que no *site* da rés não são fornecidas todas as informações relevantes e adequadas sobre o histórico (extrato) do uso de cartões RioCard e Bilhete Único, alijando o consumidor de obter o devido controle e correção das informações, como dia e horário diários das utilizações das passagens.

Com efeito, as irregularidades mencionadas restaram comprovadas através de reclamações efetuadas no sistema de ouvidoria desta instituição (fls. 04 e 139 do IC nº 165/13; fl. 07 do REG nº 638/2013 e fl. 08 do REG nº 689/13) e de reclamações extraídas do site “Reclame Aqui” (fls. 83/89 e 126/133).

Veja a seguir alguns trechos de reclamações registradas no mencionado site, demonstrando que o serviço prestado pelas rés é inadequado por falta de informações indispensáveis para que o usuário possa exercer um direito ou verificar a correção das informações, como data e horário de utilização da passagem:

“(…) CRÉDITOS DO MEU CARTÃO ANTERIOR SOMEM NO SISTEMA DA RIOCARD?!? Meu RIOCARD (2ª via) não teve todos os créditos transferidos do extraviado de número 01.17.01446508-8. Digo isso porque o RIOCARD somente promoveu a transferência de R [editado pelo Reclame Aqui] 45 para ele, mas tinha pelo menos 3 meses de crédito desse valor, pois fiz um curso durante 3 meses em 2015 e ia sempre de carro, não utilizando o Bilhete Único. Fui ontem no RIOCARD da Alm.Barroso no RJ e me informaram que a empresa é que pode fornecer o extrato detalhado de 2015 com as utilizações, bem como os créditos efetuados pela minha empresa (FAETEC). Só que hoje recebo a resposta da FAETEC, conforme abaixo: Bom dia, uma vez cancelado o sistema não me dá mas acesso das informações do cartão. Alexander. Em 2 de março de 2016 15:33, hundrd@ibest.com.br escreveu: Oi Alexander, preciso de sua gentileza para que me forneça um extrato de utilização do antigo, bem como as recargas feitas pela FAETEC em 2015. Tem como fazer para mim, por



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

favor? Fui na RIOCARD e lá disseram que somente a empresa tem acesso a isso. Att. Renato Ribeiro Em 02/03/2016 13:46, Alexander Moraes escreveu: Boa tarde, Abaixo segue o nº do seu cartão antigo, com relação a recarga realmente ela deveria acontecer no inicio do mês mas infelizmente não aconteceu. Com relação ao desconto sempre é(EX: Janeiro que paga fevereiro, fevereiro que paga em março) assim sucessivamente.01.17.01446508-8. Alexander. **Como faço para ter uma auditoria nos créditos recebidos e utilizações do meu cartão antigo referente a 2015?** (fl. 128 do IC nº 165/13) (Grifou-se)

“(…) Furto de créditos. Eu e muitos de nos clientes ou melhor bobos, compra creditos e quando vamos ver sumiu alguns reais, e outra vamos tira extrato de nossos consumos 90 a 190 dias nao consegui ver nada. **Porque a RioCard e Fetranspor nao libera, não nos deixa ver EXTRATO DETALHADO desde que nos compramos nossos cartões e onde foi usado como nas empresa de ônibus fazem eu trabalhei na TRANSPORTE AMERICA E RUBANIL lá nós viajamos até que ônibus nos usavamos e aqui somem nossos creditos, ninguem sabe para onde foi e pior nao podemos ver nossos EXTRATOS** se todos nos vemos onde esta indo nosso dinheiro ai eles terao que informar isso e outra coisa temos direito de ver quando e onde nos passamos nossos cartões e direitos concedidos peça logo seu EXTRATO DETALHADO DE SEU CARTAO RIOCARD para não perde dinheiro de passagens. quando você for fazer a recarga no metro muitos de nos estamos perdendo passagens para recarga ou somente visualizar valores no cartão olhem isso passageiros. Vamos protestar **queremos EXTRATO DETALHADO E DIARIO DE NOSSOS CARTOES.** (fl. 129 do IC nº 165/13) (Grifou-se)

“(…) A rio Card não disponibiliza o extrato detalhado e isto causa a cobrança em duplicidade nas passagens. Comprei 3 cartões (BILHETE ÚNICO CARIOCA PRE PAGO) para eu, minha mãe e tia visitarmos alguns destinos turísticos no RJ de ônibus. Coloquei o mesmo valor de recarga, mas um dos cartões passou uma passagem a menos. Isto sempre ocorre com os cartões PRE pagos da Rio Card. Não foi a primeira vez. Mas desta vez houve uma agravante pq tive que pedir um dinheiro emprestado porque estava desprevenida o que me causou um enorme transtorno...E **no site não disponibilizam seu extrato para que vc averigue o que aconteceu e para piorar no telefone não te dão a opção de falar com um atendente, ou seja, dificultam ao máximo a sua comunicação.** Não sei como a agência reguladora ainda não tomou uma providência para regularizar isto... Vou falar na ouvidoria pois quero meu extrato detalhado nos 3 cartões para ver porque apenas um dos cartões tinha uma passagem à menos...
Números dos meus cartões 0122096405528
///0122080230448///0122115198448 (fl. 130 do IC nº 165/13) (Grifou-se)

“(…) Extrato do BU. **Entre no site para ver meu histórico de depósitos, feitos pela empresa na qual trabalhava. Seguindo o passo a passo informado pelo site, uma das áreas não estava disponível. depois disso**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

tentei contato telefônico, mas fiquei em espera por 15 minutos e não tive retorno algum. Então para um único serviço tive duas falhas na comunicação, um por parte do site, que não me permitiu ver meu extrato e outro com o SAC, que não me atendeu. Enfim, preciso de uma resolução nesse caso. Ou a orientação de um caminho que funcione para visualizar meu extrato ou que me enviem por e-mail. (fl. 132 do IC nº 165/13) (Grifou-se)

Da análise do extrato de uso disponibilizado, via *internet*, pelas rés ao consumidor para consulta, de fato, não são fornecidos o dia, nem o horário de utilização das passagens, comprovando-se, assim, que o usuário só tem acesso a informações restritas a empresa transportadora e a linha utilizada, o valor descontado da tarifa e a quantidade de viagens por mês na mesma linha, sendo ao final do extrato informado o saldo disponível para uso no referido cartão, consoante se vê às fls. 37, 49/51 do IC nº 165/13 e fls. 20 e 24 do REG nº 638/2013.

Nota-se que há flagrante violação do dever de boa-fé objetiva, do qual decorre o direito à informação adequada e clara, eis que as rés disponibilizam informação incompleta acerca da utilização das passagens dos usuários do cartão RioCard, subtraindo do consumidor o exercício devido do seu poder de fiscalização.

Nesse contexto, foi dada a oportunidade às rés de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta, nos termos de fls. 71/73 do IC nº 165/13 e fls. 21/23 do REG nº 638/2013, visando sanar as irregularidades apontadas, mas ambas se recusaram.

Como justificativa para o seu agir, a ré RioCard alegou que já seriam repassadas aos compradores todas as informações para consulta, de forma que os dados das empresas transportadoras e linhas utilizadas; valores descontados, e números de viagem em cada linha de 8 milhões de transações diárias são processados e fornecidos, através do acesso aos endereços eletrônicos www.cartaorioard.com.br e www.cartaorioard.com.br/vt.

Aduziu, ainda, a ré Riocard que “(...) os recursos físicos de tecnologia da informação que atualmente processam 2 (dois) bilhões de transações ao ano não suportariam o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

processamento adicional das informações questionadas por esta i. Promotoria. (...)” (fls. 121 do IC nº 165/13).

Ora, a operação do sistema de bilhetagem eletrônica no Estado do Rio de Janeiro é empreendimento sabidamente lucrativo para as rés. Sabe-se que, além dos vultosos repasses realizados pelo Poder Público – como subsídio de benefícios sociais em matéria de transporte coletivo – as demandadas ainda auferem invejáveis receitas oriundas dos repasses efetivados pelas empresas de transporte coletivo a cada utilização do cartão RioCard.

Ao criar e gerir o sistema eletrônico de pagamento de passagens de diversos modais de transporte coletivo, as rés obrigam (a grande maioria, como é o caso das gratuidades, usuários do BRT, vale-transporte, bilhete único, etc.) e estimulam o constante uso do cartão RioCard e, com isso, mantém sistema altamente benéfico para as suas receitas.

Sendo indiscutível o proveito auferido pelas rés com o mencionado sistema e a utilização do respectivo cartão, torna-se também inquestionável a aplicação – em todos os aspectos da relação daquelas com os usuários – da teoria do risco-proveito. Tal teoria, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor e fundada no princípio *ubi emolumentum ibi onus* (do lucro nasce o encargo), argumenta ser o responsável pelo suporte dos encargos aquele que tira vantagem econômica do fato.

No caso aqui em debate, entretanto, conquanto se trate de relação de consumo em que a utilização do produto fornecido pelas demandadas traz incomensuráveis lucros às mesmas, ainda se mantém em vigor a teoria do risco do consumo. Ou seja, apesar de todas as circunstâncias da relação apontarem para o dever das rés de prestarem informações completas, adequadas e corretas aos consumidores, acerca da utilização das passagens dos usuários do cartão RioCard, tal ônus ainda é atribuído a esses.

No presente feito, pede-se que o respeito às normas consumeristas seja reafirmado. A ausência de informações do extrato do uso de cartões RioCard e Bilhete Único,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

como dia e horário diários das utilizações das passagens, representa verdadeiro dever inerente à atividade desempenhada pelas demandadas, devendo tal ônus recair sobre quem a desenvolve e obtém as cobiçadas vantagens econômicas dela decorrentes, jamais sobre o usuário.

Ademais, importante frisar que o produto oferecido pelas rés, apesar de ser obrigatório para a maioria dos usuários do sistema de transporte coletivo do Estado do Rio de Janeiro, configura verdadeiro acréscimo de conforto disponibilizado aos consumidores, que nem sempre precisam enfrentar as caóticas filas que se formam nos postos de recarga disponibilizados por aquelas.

Essa oferta de facilidade é também extremamente benéfica às rés, uma vez que, como já destacado, o lucro das mesmas na operação do sistema de bilhetagem eletrônica advém, entre outros, de repasses realizados pelas empresas de transporte coletivo a cada vez que o cartão RioCard é utilizado.

Em troca dos benefícios financeiros indiretos decorrentes desse acréscimo de conforto aos consumidores, assume-se o dever – implícito na relação contratual – de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança.

Portanto, mostra-se, já aqui, ser indevida a não disponibilização de informações relevantes e adequadas concernente ao histórico (extrato) do uso de cartões RioCard e Bilhete Único pelo consumidor, como data e horário diários de utilização dos referidos cartões.

Destarte, as investigações empreendidas no âmbito do referido procedimento demonstram a incapacidade das rés em atender os usuários nos aspectos da informação clara e adequada, uma vez que as mesmas têm trazido acentuados prejuízos aos usuários, os quais utilizam o serviço, mas não têm como comprovarem, caso necessário, quando o utilizaram, sendo certo que, de acordo com as normas consumeristas, esta é uma obrigação assumida pelas rés prestadoras de tal serviço.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Além disso, nem quando solicitadas pelos próprios consumidores, as rés fornecem tais informações, cerceando o direito de defesa dos mesmos, já que estes não têm como comprovar o dia e hora que utilizaram o transporte público coletivo.

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade das rés em não se adequarem às normas do CDC atinentes à informação clara, correta e adequada, bem como o desinteresse em assinar TAC, o Ministério Público se viu obrigado a ajuizar a presente ação civil pública para que não haja maiores lesões aos consumidores do que as constatadas.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO

DO DIREITO À INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA

Os fatos acima narrados demonstram que as rés tratam com descaso um dos direitos básicos do consumidor, qual seja, o direito à informação adequada e clara, previsto no inciso III do art. 6º do CDC, *verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, **com especificação correta** de quantidade, **características, composição, qualidade** e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto ou do serviço, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, de maneira clara, expressa, prévia e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser um componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.

Assim, esse dever de informar, decorrente do princípio da transparência, estabelece a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como das cláusulas contratuais por ele estipuladas.

Assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Assim, deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à utilização do produto ou serviço, de maneira clara, correta e precisa. Como ensina Cláudia Lima Marques:

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o novo princípio básico norteador é aquele instituído pelo art. 4.º, caput, do CDC, o da Transparência. A idéia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.¹

Assim, o princípio da transparência, regente no Código de Defesa do Consumidor, é indispensável para a qualidade na prestação de serviços e comercialização de produtos, pois através dele é adotada uma postura de respeito ao consumidor. No entanto, as rés não aplicaram esse princípio ao deixar de disponibilizar aos usuários do cartão RioCard e Bilhete Único o exato dia e hora de uso de suas passagens.

As alegações de que não seria possível atualizar tais dados é falsa, diante da gama de novas tecnologias disponíveis. De forma similar, as rés já introduziram no sistema a

¹ Marques, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. O novo regime das relações contratuais. 4.ª ed. rev. atual. e amp. São Paulo: RT, 2002. P. 594-595.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

possibilidade de consulta do saldo atualizado, mas negam a possibilidade de fazê-lo com os dados que permitem o acompanhamento de todas as utilizações dos cartões.

Além disso, as rés alegam possuir tais dados, como expresso à fl. 122 do IC nº 165/2013: *“Importante esclarecer, por fim, que o Poder Concedente recebe todos os dados das transações com o cartão Riocard para exercer devidamente o seu poder de fiscalização”*.

Ora, tal conduta é contraditória, pois, se possuem os dados, por que renegá-los aos usuários? As rés detêm a informação, porém não a deixa disponível aos mesmos, não havendo nenhuma boa razão para tal feito. Vejamos, pois.

A argumentação da ré faz parecer que seria impossível a disponibilização de tais dados, já que seriam bilhões de informações, tendo em vista a quantidade de pessoas que faz uso diário dos cartões Riocard e Bilhete Único. No entanto, se as empresas detêm tais dados, como já foi explicitado acima, restaria apenas a disponibilização dos mesmos aos usuários.

Desta forma, percebe-se que agem as rés em total descompasso com o dever de informar.

A FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS DIREITOS CONSUMERISTAS

Cumprе destacar, também, que é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, segundo o art. 6º, VIII do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

A disponibilização dos dados supramencionados possibilita que os usuários do serviço, primeiramente, constatem diariamente a data e a hora que utilizaram o transporte coletivo, até mesmo para fazerem reclamações consistentes e buscarem eventuais reparações a danos sofridos por má prestação desse serviço.

Não possuindo os dados exatos do dia e horário em que utilizou o transporte público, é praticamente impossível que o usuário prove eventual dano ocorrido ou exerça um direito a que faz jus quando necessário.

Desta forma, a reparação aos danos causados, com o acesso à Justiça e aos órgãos administrativos, é obstaculizada pelas rés, assim como a facilitação da defesa dos direitos consumeristas.

A VIOLAÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO, À BOA-FÉ OBJETIVA E AO MÉTODO COMERCIAL DESLEAL

Como já exposto, o legislador consumerista consagrou o direito à informação como um de seus pilares, assim dispondo no art. 6º, III do CDC.

Não é à toa: o direito à informação é importantíssimo não apenas para o indivíduo consumidor, como também para a própria higidez do mercado de consumo. Uma informação adequada sobre o produto ou serviço ofertado permite a ciência daquilo que se está adquirindo e uma melhor escolha dos consumidores (o que, contudo não se vislumbra no caso concreto, pois há monopólio natural) a fim de satisfazer mais plenamente suas necessidades, o que, ao fim, importa em eficiência econômica.

Nesse sentido, uma informação adequada ainda permite que, em caso de vício do produto ou serviço, possa o consumidor reivindicar de modo concreto perante o fornecedor (e os órgãos reguladores, quando for o caso) que o mesmo seja sanado, importando em feedback para melhorias futuras no produto ou serviço.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Tal é de suma importância nos mercados não-concorrenciais, como são os serviços públicos regulados. No caso, a existência de um monopólio natural impede a “liberdade de entrada” no mercado, razão pela qual, dentre outros motivos, tal serviço público é regulado.

Nesses mercados, como é o de serviço de bilhetagem eletrônica, não resta ao consumidor opção concorrencial através da qual ele possa “responder” a um mau serviço do fornecedor com que contratara originalmente, motivo pelo qual se demanda intervenção estatal a fim de impedir os desmandos da empresa monopolista. Ora, é fundamental que o consumidor esteja bem informado a fim de que possa se sentir lesado, aferir essa lesão e se socorrer ao órgão regulatório e aos demais mecanismos de defesa do consumidor.

Isso posto, percebe-se que, quando a Fetranspor e a Riocard não oferecem qualquer mecanismo informativo pelo qual o consumidor possa consultar os dias e horários de utilização das passagens, as mesmas expõem o usuário do serviço à nebulosidade da incerteza, o que dificulta enormemente que os consumidores apontem concretamente a lesão sofrida e assim busquem seus direitos.

A informação clara e precisa quanto aos produtos e serviços deve ser feita de maneira que o consumidor fácil e imediatamente a identifique como tal.

No entanto, conforme já explicitado, as rés detêm tais informações, porém não as disponibilizam, violando, flagrantemente, o supracitado dispositivo.

Por sua vez, a falta de informação adequada ao consumidor serve como escudo para as rés perante os consumidores, blindando-as ainda em face da fiscalização por parte dos órgãos reguladores. Assim, criam-se indevidamente facilidades para que as mesmas estipulem horários arbitrariamente e pratiquem outros desmandos, como cobrar duas passagens, sem que o consumidor possa ser ressarcido futuramente por falta das informações necessárias, o que



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

ferre frontalmente o postulado da boa-fé objetiva, que, em poucas palavras, pode ser traduzido na exigência de lealdade entre as partes contratantes.

Dispensando maiores considerações sobre o princípio em nosso ordenamento e sua tríplice dimensão, é de se observar que o dever de prestação de informação adequada, além de estar explicitado no CDC, também decorre da boa-fé objetiva enquanto fonte de deveres conexos.

Fica patente, portanto, que as rés faltam com lealdade quando se beneficiam ardilosamente da má informação prestada ao consumidor para obscurecer as falhas de seu serviço e assim ser menos “aborrecidas” pelos consumidores e órgãos fiscalizadores.

É de se destacar, ainda, que numa situação monopolista genuína (isto é, sem liberdade de entrada no mercado) como a que se tem *in casu*, os *standards* de aferição da boa-fé objetiva se tornam ainda mais rigorosos, afinal, se não há concorrência atual ou potencial para impulsionar a adequação e a melhoria dos serviços por razões econômicas, então que se o faça por exigências jurídicas.

Nessa esteira, o dever anexo da informação nas relações de consumo, sobretudo no presente caso, exerce papel importante no equilíbrio da relação contratual.

Os consumidores dos serviços prestados pelas rés estão nitidamente em uma posição de hipossuficiência, ao passo que ficam submetidos a toda e qualquer forma de contraprestação imposta pelas mesmas.

Por essa razão, nas relações de consumo a boa-fé objetiva possui três funções, nas exatas linhas da Profª Claudia Lima Marques:

A primeira função é uma função criadora (pflichtenbegründende Funktion), seja como fonte de novos deveres (Nebenpflichten), deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como o dever de informar, de cuidado e de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

cooperação; seja como fonte de responsabilidade por ato lícito (Vertrauenshaftung), ao impor riscos profissionais novos e agora indisponíveis por contrato. A segunda função é uma função limitadora (Schranken-bzw. Kontrollfunktion), reduzindo a liberdade de atuação dos parceiros contratuais ao definir algumas condutas e cláusulas como abusivas, seja controlando a transferência dos riscos profissionais e libertando o devedor em face da não razoabilidade de outra conduta (pflichtenbefreinde Vertrauensumstände). A terceira é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo deve ser a do princípio da boa-fé, o qual permite uma visão total e real do contrato sobre exame².

Sendo assim, a informação quanto à forma de utilização dos cartões com detalhamento de dia e horário afigura-se essencial para equilibrar a relação de consumo, devendo, por essa razão, ser prestada corretamente pelas rés.

A lealdade pressupõe transparência, igualdade de armas, abertura, franqueza e sinceridade. Nada disso se encontra na conduta das rés, já que o sistema atual não permite a aferição completa dos dias e horários de utilização dos cartões, tendo as rés o domínio absoluto da situação, configurando, assim, relação comercial desleal.

DO RESSARCIMENTO DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES

Além da obrigação de prestarem informação clara e adequada quanto ao uso dos cartões Riocard e Bilhete Único, as rés também devem ser condenadas a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com as suas condutas.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa. Irrefutável a obrigação de reparar os danos causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

² MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Tal preceito está positivado no CDC, art. 22, parágrafo único, combinado com o art. 6º, VI, que trata da forma de reparação dos danos:

Art. 22 Os órgãos públicos, por si ou suas empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo Único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista nesse código. (grifou-se).

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Tal imposição legal se deve, *in casu*, à essencialidade do serviço público de transporte coletivo, do qual dependem diariamente milhares de cidadãos.

Os danos decorrentes da inadequação e ineficiência do serviço prestado são inerentes às próprias condutas das rés, consistentes em não prestar as informações necessárias, com o único intuito de dificultar a prova do consumidor e/ou evitar eventuais reclamações, ainda que em detrimento dos usuários/consumidores do serviço.

Deve-se ressaltar que as diligências realizadas por este órgão ministerial na fase de Inquérito não foram capazes de compelir as rés a regularizarem o serviço prestado, tendo sido proposto, inclusive, a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta.

Desta forma, o descaso das demandadas com a coletividade de usuários do serviço, titulares do direito fundamental à sua adequada prestação, é de elevada significância e ultrapassa os limites da tolerabilidade, sendo grave o suficiente para produzir verdadeiro transtorno à coletividade de usuários dependentes do serviço público essencial em comento, gerando intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva, a ensejar sua condenação na obrigação de reparar o **dano moral coletivo** causado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Neste sentido é a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, que reconhece o cabimento do dano moral coletivo em casos semelhantes ao dos autos, senão vejamos:

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base .

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos .

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatórias e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

6. Recurso especial parcialmente provido. (REsp 1057274, SEGUNDA TURMA, Rel. Ministra ELIANA CALMON, Dje 26.2.2010).

A indenização por dano moral coletivo também tem importante função pedagógica, a fim de evitar novas lesões ao consumidor. No caso dos autos, por não ter sido divulgado o faturamento médio das demandadas, o caráter desestimulador do dano moral coletivo só poderá ser atingido com a fixação de sanção de vulto, suficiente a desempenhar a função preventiva da responsabilidade civil.

Assim, deve-se ter em mente, na fixação do valor a ser imposto como dano moral coletivo, que o mesmo deve desempenhar o papel de esmaecer a propensão das rés às atividades aptas a causar danos a outrem, mormente em hipóteses como a em tela, em que outras medidas ou formas de sanção não exerceriam força intimidativa em face das demandadas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

III - DOS REQUISITOS PARA O DEFERIMENTO DA TUTELA ANTECIPADA:

Estão presentes os pressupostos para o **DEFERIMENTO DE TUTELA ANTECIPADA**, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de que há falha na prestação do serviço, no que tange à falta de informação adequada e completa referente aos cartões RioCard do Bilhete Único, eis que não constam dos respectivos extratos informações como data e hora de utilização das passagens diárias.

O *periculum in mora* se prende à circunstância do óbice que o consumidor encontra ao pleno acesso ao judiciário e a facilitação de suas defesas com a ausência de informações como data e hora de utilização das passagens, na medida em que o usuário não encontra meios probatórios que endossem os fatos geradores das respectivas demandas.

Com efeito, a ausência de informações corretas também se choca com um dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, qual seja, a facilitação da defesa dos consumidores (artigo 6º, VIII CDC), vulneráveis à luz da legislação.

O *periculum in mora* se dá, ainda, por desrespeito contínuo ao direito básico do consumidor à informação facilitada, bem como os princípios da transparência, confiança, lealdade e boa-fé objetiva, que regem as relações contratuais e de prestação de serviços consumeristas.

Nesse sentido, é direito do consumidor a obtenção do documento que rege especificamente a relação jurídica existente entre os contratantes, até por uma questão de segurança e futura viabilidade do exercício de defesa do usuário.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Outrossim, a disponibilização de um sistema que emita informações como data e hora de utilização das passagens não acarretará maior oneração às rés, o que descaracteriza, desde logo, qualquer alegação de *periculum in mora in reversum* de que as mesmas possam vir a lançar mão, tendo em vista que prover o transporte coletivo do respectivo detalhamento informativo é ônus daqueles que escolheram atuar em tal ramo, integrando parte do negócio.

Não há de se cogitar de qualquer prejuízo irreversível para as rés, sendo certo que é uma obrigação que a empresa assume quando lhe é delegada a prestação do serviço público e conforme já lhe é incumbido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Argumentos financeiros não podem e não devem servir de escusa para o descumprimento da legislação consumerista. São os fornecedores de bens e serviços que devem se adequar ao Código de Defesa do Consumidor, e não o contrário. Afinal, os riscos do empreendimento (“Teoria do Risco do Empreendimento”) correm por conta do fornecedor de produtos e serviços e não do consumidor.

Destarte, é sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer depois de percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos. Ocorre que os consumidores que necessitam do serviço ficarão indefesos por esse longo período, submetidos ao alvedrio das rés.

A situação ainda é mais grave quando se sabe que a questão atinge pessoas desfavorecidas economicamente, que têm dificuldade de fazer valer os seus direitos, necessitando de tais informações para exercê-los de forma correta. Além disso, refere-se a serviço essencial para os consumidores: de custeio do transporte público, usado principalmente em direção ao trabalho.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

DO PEDIDO LIMINAR:

Ante o exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA**, que seja determinado às rés, *initio litis*, que:

- a) disponibilizem a todos os usuários, seja através do *site*, seja através de solicitação junto à Central de Relacionamento ou Teleatendimento equivalente, o extrato de uso dos cartões RioCard, em todas as suas modalidades, contendo obrigatoriamente, dentre outras informações, os dias, horários e linhas de utilização de serviço, pelo período não inferior a 60 (sessenta) dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada constatação em desacordo.
- b) deem publicidade a eventual decisão de deferimento do pedido supra, através de alerta inserido em local de destaque de seus *sites* e redes sociais, além de fixação de cartazes informativos em postos de atendimento e recarga.

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS:

Requer ainda o Ministério Público:

- a) que após apreciado liminarmente e deferido, seja julgado procedente o pedido formulado em caráter liminar;
- b) que sejam as rés condenadas a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenham padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Comarca da Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Castelo – Rio de Janeiro – RJ

c) que sejam as rés condenadas a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13, da Lei 7.347/85;

d) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94, do CDC;

e) a citação das rés para apresentarem contestação, sob pena de revelia;

g) que sejam condenadas as demandadas ao pagamento dos ônus da sucumbência, incluindo os honorários.

Nos termos do art. 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor desde já manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta por todos os meios de prova em direito admitidos, notadamente a produção de prova documental, testemunhal, depoimento pessoal, sob pena de confissão caso o réu (ou seu representante) não compareça, ou, comparecendo, se negue a depor (art. 385, §1º, do Código de Processo Civil).

Dá-se a esta causa, por força do disposto no artigo 292 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 02 de junho de 2016.

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça