



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Empresarial de Falências e Concordatas da Comarca da Capital

CÓPIA

RIO CARD - Falta de informação aos consumidores do respectivo saldo - Modificação ilegal da prestação dos serviços - Obrigação de prestar as informações - Direitos básicos do consumidor e de todos - Direito à informação - Método comercial desleal - Empecilho à prevenção e reparação de danos ao consumidor, com acesso aos órgãos administrativos e judiciários e a facilitação da defesa de seus direitos - Inadequada e ineficaz prestação dos serviços públicos em geral - Informações que vinculam a FETRANSPOR - Ressarcimento dos danos causados aos consumidores

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, por intermédio dos Promotores de Justiça que ao final subscrevem, vem, respeitosamente perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a competente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar**

em face de FEDERAÇÃO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - FETRANSPOR, com sede na Rua da Assembléia, 10, 33º andar, sala 3311, Centro, nesta cidade, inscrita no CNPJ sob o nº 33.747.288/0001-11, pelas razões que passa a expor:

Cópia 2011-000



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

### a) A legitimidade do Ministério Público

1) 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, da Lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que o número lesados é muito expressivo, vez que é sabido que o RIO CARD é utilizado por centenas de milhares de consumidores. Ademais, as irregularidades constatadas, atinentes à falta de informação dos consumidores não pode ser sanada em caráter individual, tornando patente a necessidade do processo coletivo. Claro, o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

2) Nesse sentido podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

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).

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito do texto.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

### DOS FATOS

#### b) O RIO CARD

3) A ré FETRANSPOR é responsável pela recente implantação do sistema de bilhetagem eletrônica, denominado de RIO CARD, utilizado em trens, metrô, barcas e ônibus, no estado do Rio de Janeiro.

4) O RIO CARD constitui-se em cartão magnético no qual ficam depositados os créditos para serem empregados nos meios de transporte conveniados. Ele pode ser adquirido por qualquer pessoa, seja para fazer a função de vale-transporte ou para simples utilização do transporte público.

5) O cartão RIO CARD pode ser recarregável, operando através de inserção de novos créditos, adquiridos exclusivamente pela Internet, ou descartável, trazendo um número predeterminado de créditos, sendo a venda realizada somente pelo Unibanco.

6) O débito dos créditos do RIO CARD é realizado através de validador, situado nos meios de transporte.

7) A recarga do RIO CARD descartável, cujos créditos são adquiridos pela Internet é efetivada nos validadores, situados nos meios de transporte.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

### c) A não informação do saldo

8) Quando implantada a bilhetagem eletrônica, o validador informava, no momento da recarga e ao fazer o débito dos créditos, o saldo total do cartão.

9) Ocorre que a FETRANSPOR passou, a partir de 21 de julho de 2005, arbitrariamente, a não informar o saldo do RIO CARD, tanto no momento da recarga, como quando o consumidor utiliza o sistema de transporte. A informação só é prestada quando o cartão tem crédito igual ou inferior a R\$20,00. Por outro lado, após a recarga é apenas dito que ela foi efetuada, sem se especificar o respectivo montante. E os débitos são acompanhados de singelas informações quanto ao seu valor, não podendo o consumidor confirmar se o desconto no cartão foi correto.

10) A modificação ensejou uma enxurrada de reclamações dos consumidores ao Ministério Público, vez que os impediu de realizar o controle dos créditos e débitos de seu RIO CARD, em clara ofensa aos direitos do cidadão e, especialmente, dos consumidores.

11) Os consumidores não podem saber se os créditos inseridos nos cartões descartáveis estão corretos.

12) Não possuem condições de apurar se o crédito efetuado pelo validador no cartão recarregável foi

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

corretamente inserido no RIO CARD, bem como, no caso do vale-transporte, se o empregador adquiriu o número correto de créditos, respeitando o trajeto para residência do trabalhador e o número de dias do mês.

13) Também fica impossível controlar se a tarifa dos transportes públicos foi corretamente debitada do RIO CARD.

14) A situação ainda adquire maior gravidade quando se verifica que o processo de recarga vinha sendo alvo de crítica dos consumidores. Nesse contexto, ao invés de resolver os problemas, a FETRANSPOR retirou dos consumidores o poder de fiscalização.

15) Para tentar justificar a omissão em informar o saldo do cartão, a FETRANSPOR alegou que os consumidores estavam se sentindo inseguros, pela exposição do saldo do RIO CARD, por vezes de valores elevados. A motivação é insustentável.

16) Primeiro, porque nas hipóteses de roubo ou furto do RIO CARD o fato pode ser comunicado à FETRANSPOR, que realiza o seu cancelamento. O valor alto do cartão não serve assim de chamariz para os meliantes.

17) Segundo, porque a utilização do RIO CARD está limitada a oito viagens diárias, de forma que existe



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

meio hábil para obstar os débitos excessivos em cartão roubado ou furtado.

18) Terceiro, porque, em que pese a alegação da **FETRANSPOR**, a informação do saldo não era motivo de inquietação dos consumidores. Tanto assim, que o Ministério Público recebeu dezenas de reclamações quanto à ausência dos saldos, mas nenhuma a respeito da sua informação.

19) A **FETRANSPOR** ainda alega que a modificação tinha por objetivo impedir o 'desvio de finalidade do benefício do Vale-Transporte', concedido pelos empregadores aos seus empregados. O argumento mais uma vez é frágil.

20) A uma, porque a **FETRANSPOR** não pode, a pretexto de impedir o comércio dos vales, negar observância ao direito de informação do consumidor.

21) A duas, porque é injusto que o desestímulo ao comércio recaia integralmente nos ombros dos consumidores. Se existe o comércio, a **FETRANSPOR** é que deveria melhorar seus sistemas de forma a inibi-lo, sem prejudicar o consumidor.

22) A três, porque o RIO CARD, conforme já admitido pela **FETRANSPOR**, pode ser adquirido por qualquer pessoa, não estando, dessa forma vinculado ao vale-

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

transporte, adquirido conjuntamente pelos trabalhadores e empregadores.

23) No curso do procedimento investigativo a **FETRANSPOR** propôs ao Ministério Público que a consulta ao saldo fosse feita através da Internet, em postos de atendimento ou através de gráfico de barras, meios absolutamente incipientes.

24) É sabido que os usuários do **RIO CARD** dificilmente têm Internet disponível para fazer consultas. Além disso, no caso do vale transporte, o acesso às informações dependeria da senha do empregador, tornando quase impossível ao consumidor obtê-la.

25) A **FETRANSPOR** dispõe de apenas dez postos atendimentos, insuficientes para cobrir a ampla extensão territorial em que os transportes atuam. Seria estapafúrdio obrigar o consumidor a se deslocar, onerosamente, através dos meios de transporte públicos para acessar o saldo do **RIO CARD**.

26) O gráfico de barras, que sequer foi implantado, não traz informações consignadas em moeda (R\$), o que impede que se acompanhe os débitos e créditos do **RIO CARD**.

27) As informações de que trata o caso em tela são tão relevantes, que a própria **FETRANSPOR**



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

comprometeu-se, perante os consumidores, a prestá-las, o que a obriga a fazê-lo, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (documento anexo, extraído de <https://www.riocard.fetranspor.com.br/riocard/>):

### **"1- O que são validadores e como eles fazem a leitura dos cartões?**

(...) Veja abaixo como funciona:

(...) 2 O validador efetuará o débito da tarifa em vigor e **mostrará o saldo disponível no cartão**". (grifo nosso).

### **"4- É possível acompanhar o saldo do cartão de Vale-Transporte Rápido?**

Sim. **A cada utilização do cartão, o validador debitará a tarifa e acusará, no visor, o saldo existente**". (grifo nosso).

## **DA FUNDAMENTAÇÃO**

### **d) A relação de consumo**

28) A utilização do RIO CARD envolve, de um lado, a ré e a empresa de transporte público, sendo a primeira na condição de emissora e organizadora do RIO CARD, e a segunda na qualidade de prestadora do transporte correspondente. Inegável a qualificação deles como fornecedores, nos termos do art. 3º do Código de Defesa do



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Consumidor, vez que atuam como prestadores de produtos e serviços.

29) Do outro lado, o portador do RIO CARD o adquiriu, totalmente ou parcialmente (no caso de vale transporte), e o utiliza, sendo clara a sua condição de consumidor, nos termos do art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor, para o qual consumidor é todo aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

30) Envolvendo a hipótese fornecedores e consumidores, clara a existência de relação de consumo.

### e) Direitos básicos do consumidor e de todos

31) A falta de acesso do consumidor ao saldo do seu RIO CARD, de forma a impedir a efetivação do respectivo controle, ofende nada menos que seis, dos nove direitos básicos do consumidor, previstos no art. 6º, da Lei 8.078/90.

### f) O Direito à informação

32) A Constituição da República consagrou o acesso à informação como direito fundamental do homem, nos termos do art. 5º, XIV. Dessa forma, ele se aplica a todas as esferas do Direito pátrio, inclusive às relações de consumo.

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

32) Nesse contexto, o art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que é direito básico do consumidor a INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA sobre os diferentes serviços, com especificação correta de quantidade, composição e preço. É clara a infringência da FETRANSPOR a tal dispositivo.

33) O atual sistema do RIO CARD não informa ao consumidor o saldo do seu cartão, de forma que ele fica impossibilitado de acompanhar se os créditos do cartão estão corretos, se a recarga foi feita em montante adequado, se os débitos foram acertados...

### g) Método comercial desleal

34) A conduta da FETRANSPOR, ainda constitui claro método comercial desleal, contra o qual é direito básico do consumidor ser protegido, nos termos do art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor. A lealdade pressupõe transparência, igualdade de armas, abertura, franqueza e sinceridade. Nada disso se encontra na conduta da FETRANSPOR. O sistema atual torna a aferição dos créditos do RIO CARD uma "caixa preta", tendo a FETRANSPOR o domínio absoluto da situação. Difícil imaginar qual relação comercial possa ser mais desleal que essa...

h) Prevenção e reparação de danos ao consumidor, com acesso aos órgãos administrativos e judiciários e a facilitação da defesa de seus direitos

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

35) O art. 6º, VI, da Lei 8.078/90, ainda prevê ser direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, com o acesso aos órgãos judiciários e administrativos (art. 6º, VII) e a facilitação da defesa de seus direitos (art. 6º, VIII).

36) Ocorre que para que para ser efetivada a reparação, o primeiro passo é que o consumidor possa constatar a existência de dano. Mas o sistema de crédito e débitos do RIO CARD, efetivado pela FETRANSPOR, nem isso permite ao consumidor.

37) A reparação aos danos causados, com o acesso à Justiça e órgãos administrativos, é obstaculizada pela FETRANSPOR logo no seu estágio inicial - a constatação dos danos pelo consumidor. Exceto as hipóteses esdrúxulas e acentuadamente excessivas, o consumidor não pode ter sequer ciência de que está sendo lesado pela FETRANSPOR, quanto o mais ser reparado pelo dano causado.

38) A sistemática adotada pela FETRANSPOR ainda impede a prevenção dos danos ao consumidor.

39) É sabido que a fiscalização é a principal forma de controle dos atos, sejam eles da natureza que forem. Até mesmo os Poderes da República submetem-se a um sistema recíproco de controle, denominado de freios e



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

contrapesos. Mas a FETRANSPOR, com a omissão em informar ao consumidor o saldo de seu cartão, pretende se esquivar de qualquer fiscalização, principalmente da perpetrada pelos maiores interessados, os consumidores. Eles têm assim dificultada a defesa de seus direitos, impedidos de zelar pelo seu interesse.

### i) Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral

40) O inciso X, do art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, prevê ser direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. A norma é repetida no art. 22 do mesmo diploma legal.

41) O RIO CARD é empregado para a utilização do sistema de transporte coletivo, que constitui serviço público. Mas, apesar de tal natureza, os créditos e débitos do cartão vêm sendo efetuados de forma totalmente escamoteada, com sérios contornos opacos, impedindo o consumidor de fiscalizá-los. Tal circunstância impede a prestação de serviços públicos adequados e eficazes, infringindo mais um direito básico do consumidor.

### j) Informações que vinculam a FETRANSPOR

42) Nos termos do art. 30 do Código de Defesa do Consumidor toda informação suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

com relação a produtos e serviços, obriga o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado. Tal postulado pode ser resumido em uma frase: prometeu, tem que cumprir.

43) Como já ressaltado, a FETRANSPOR informa em seu site ([www.riocard.fetranspor.com.br/riocard/](http://www.riocard.fetranspor.com.br/riocard/)) que o validador, ao efetuar o débito da tarifa no RIO CARD, mostra o respectivo saldo total disponível. Tal informação foi veiculada de forma clara, de forma que obriga a FETRANSPOR a cumpri-la.

### 1) O ressarcimento dos danos causados aos consumidores

44) A ré também deve ser condenada a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual e também coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vem causando com a sua conduta. No tocante à indenização para reparação de danos de caráter transindividual considerou o Ministério Público montante mensal inferior a R\$1,00 (um real), por usuário do RIO CARD, que em 12 de agosto do corrente equivalia a 551.848 pessoas.

45) 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.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

46) Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

m) Os requisitos para o deferimento de liminar

47) PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE LIMINAR.

48) O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de que a falta de informação do saldo do RIO CARD impede a fiscalização do acerto dos valores cobrados, ofende vários direitos do consumidor, principalmente o de ser informado e o de ter acesso a meios hábeis para a defesa de seus direitos. E a FETRANSPOR ainda veicula informação em que se compromete a informar o citado saldo.

49) O *periculum in mora* se prende à pouca utilidade do provimento jurisdicional, caso se aguarde a decisão final.

50) É sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer após percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos. Ocorre que se os consumidores forem obrigados a aguardar esse período de tempo para que possam fiscalizar os débitos

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

e créditos do RIO CARD ficarão indefesos por esse longo período e submetidos ao alvedrio FETRANSPOR.

51) 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. Além disso, refere-se a serviço essencial para os consumidores: de transporte público, principalmente em direção ao trabalho.

### DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO requer, liminarmente e sem a oitiva da parte contrária, que seja determinado que a FETRANSPOR informe, através de todos os validadores, no momento das recargas, e ao fazer o débito das tarifas, o saldo total do cartão RIO CARD, ou qualquer outro equivalente, sob pena de multa diária de R\$20.000,00 (vinte mil reais), corrigida monetariamente.

### DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer ainda o Ministério Público:

Assinatura manuscrita em tinta preta, localizada no canto inferior direito da página.



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar, para determinar que a **FETRANSPOR** informe, através de todos os validadores, no momento das recargas, e ao fazer o débito das tarifas, o saldo total do cartão RIO CARD, ou qualquer outro equivalente, sob pena de multa diária de R\$20.000,00 (vinte mil reais), corrigida monetariamente;
- b) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;
- c) a condenação da ré a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), por cada mês que deixar de prestar as informações atinentes ao saldo do cartão **RIO CARD**, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;
- d) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- e) a citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

f) que seja condenada a ré ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios, a serem revertidos ao Centro de Estudos Jurídicos da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 332 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no artigo 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$6.000.000,00 (seis milhões de reais).

Rio de Janeiro, 25 de agosto de 2005.

  
Julio Machado Teixeira Costa  
Promotor de Justiça  
Mat. 2099