

**Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Empresarial**

**O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, vem, com a presente, no uso de suas atribuições legais, mover

***AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO***  
***com pedido liminar***

em face de **FEDERAÇÃO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - FETRANSPOR**, situada à rua da Assembléia, 10/ 33 andar, sala 3311 e 39 andar, salas 3901 a 3910, inscrita no CNPJ sob o n. 33747288/0001-11, pelos fatos e fundamentos alinhados a seguir:

**Da matéria de fato**

- 1) O presente inquérito civil público foi instaurado para apurar reclamação de que a ré, na qualidade de administradora do sistema bilhete único, cobraria a importância de R\$ 15 (quinze reais) a quem a mesma ré exigisse a devolução do cartão indutivo do benefício tarifário para lhe emitir outro, relativamente ao auxílio transporte.

- 2) Estão em questão a vinculação a apenas um CPF do benefício tarifário de que o cartão pessoal emitido pela ré é comprovante da respectiva titularidade, assim como a cobrança da 'taxa' pela entrega do cartão pessoal em perfeito estado de conservação.
- 3) No caso, a reclamante à f. 4 é usuária do serviço público de transporte coletivo do município do Rio de Janeiro e, por isso, titular do cartão indutivo de uso pessoal que lhe dá o benefício tarifário conhecido como bilhete único.
- 4) Ocorre que a mesma veio a ser contratada para desempenhar atividade laborativa e, na qualidade de empregada, fazer jus ao benefício do vale-transporte. Para sua indignação, porém, ao comparecer à loja da ré para retirar o respectivo cartão indutivo, foi informada de duas circunstâncias que resumem a matéria de fato desta ação:
  - a) Se quisesse a emissão do cartão referente ao vale-transporte, teria de abrir mão do cartão pessoal de que já era titular como usuário do serviço, pois o cadastro administrado pela ré suportaria apenas um cartão por CPF;
  - b) Para exercer o seu direito à emissão do cartão indutivo referente ao vale-transporte, deveria entregar o cartão pessoal de bilhete único de que já era titular e *proceder ao pagamento do valor de R\$ 15 (quinze reais), hoje já reajustados para R\$ 21 (vinte e um reais)*.
- 5) A perplexidade da usuária do serviço que ofereceu a reclamação sobre a qual se sustentou a instauração do IC que serve de base à presente tem razão de ser. Senão vejamos:

- 6) Primeiro, o serviço de transporte coletivo é público e, por isso mesmo, essencial. Este é um ponto relevante para destacar que o mesmo deve ser universal, isto é, ter o maior escopo possível em termos de usuários que pretendam utilizá-los e também de extensão do alcance das linhas dos modais que o compõem.
- 7) Nesta esteira, o bilhete único é um benefício tarifário que permite ao usuário, mediante o pagamento da tarifa apenas uma vez, se servir de mais de um trecho, desde que no período delimitado de duas horas.
- 8) Por isso, qualquer interessado em fazer jus a referido benefício poderá solicitar a emissão do seu cartão pessoal, sendo-lhe exigido o preenchimento de um cadastro de que também constará o seu CPF. Breve consulta ao site <https://www.cartaoriocard.com.br/scrcpr/> é suficiente para conhecer algumas modalidades de cartão de cuja emissão é corolário o benefício tarifário.
- 9) Assim o é, como no caso, com o vale transporte, espécie de subsídio ao empregado que, de forma indireta, se agrega à sua remuneração.
- 10) Pois bem. A vida moderna é plena de diversidade e muitas vezes o usuário do serviço terá perfis diversos, o que lhe exigirá se adaptar aos mesmos para, no caso, poder exercer o seu direito ao benefício tarifário em questão.
- 11) Basta ver que, quando não estiver se deslocando de casa para o trabalho ou vice-versa, terá ainda vida própria e naturalmente poderá pretender se deslocar para suas atividades pessoais e/ou de lazer, e para fazê-lo dependerá da apresentação do cartão pessoal que lhe dará o direito ao benefício tarifário.

- 12) Dito isto, salta aos olhos que o sistema que vincule exclusivamente a uma das formas de gozo do bilhete único o CPF do usuário cria uma distorção inaceitável, pois engessa o sistema de transporte coletivo e inibe a sua maleabilidade, descaracterizando a sua natureza universal.
- 13) Em suma, a vinculação do bilhete único e o seu respectivo benefício tarifário a um cartão pessoal por CPF é incompatível com a necessidade do cidadão e lhe viola o direito constitucional à exploração adequada do serviço público essencial, como se verá.
- 14) Segundo, a cobrança da 'taxa' de R\$ 15 (quinze reais) à época da reclamação e hoje já a R\$ 21 (vinte e um reais) para que o usuário possa entregar o cartão pessoal de que já for portador e com isso obter a emissão de outro (no caso, o vale transporte) é teratológico.
- 15) Antes de sustentar por quê, releva proceder a um esclarecimento quanto à matéria de fato. Pelo apurado nos autos do IC anexo, a ré informa que referida cobrança se dá em caso de extravio, roubo ou deterioração do cartão indutivo que o usuário receberia em comodato.
- 16) Não foi, todavia, isso que ocorreu no caso, pois ambas as reclamações dirigidas ao MP relatam que a cobrança não ocorreu nessas circunstâncias, mas apenas e tão somente *porque a entrega do cartão pessoal foi condição imposta para a emissão de outro*, fato compatível com o modelo referido acima, de que emerge a vinculação de apenas um cartão por CPF.
- 17) Afinal, se o titular solicita a emissão de outro cartão pessoal e para isso é exigida a entrega do cartão de que já seja titular, mediante o pagamento de referida 'taxa', qual

seria a natureza jurídica do ato de entregar o cartão pessoal, um direito ou uma obrigação?

- 18) Sim, porque como se trata de direito seu a emissão do novo cartão a exigência da entrega mediante o pagamento referido seria cobrar para que alguém exerça um direito, o que remonta a rematado disparate.
- 19) De todo modo e ressalvada a hipótese de cobrança justificada pela deterioração do cartão pessoal, o contrato de comodato que vincula a ré ao usuário do benefício tarifário titular do cartão pessoal é gratuito e, desde que verificada a devolução do cartão pessoal em perfeito estado, salta aos olhos que a cobrança da 'taxa' referida é fonte de enriquecimento sem causa.
- 20) Desta forma, tanto a recusa da ré a emitir cartão pessoal referente ao benefício tarifário independente da pré-existência do registro de outro sob o CPF do usuário solicitante, como a cobrança de taxa pela devolução do cartão pessoal em perfeito estado de conservação caracterizam práticas abusivas cuja tutela jurisdicional deve afastar.

### **Do Direito**

- 21)** O usuário tem o direito básico a que os serviços públicos em geral sejam prestados com adequação e eficácia (art. 6º, X, CDC), sendo que o critério de aferição da sua adequação é, como se verá, fixado em lei.
- 22)** A lei regulamentou expressamente a prestação de serviço público essencial no art. 22 do Estatuto Consumerista. Segundo referido dispositivo legal, a ré, na qualidade de federação das concessionárias do poder público tem o dever

de fornecer serviços 'adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos'.

**23)** A Lei n.º 8.927/95, por sua vez, determinou o conceito de adequação e eficácia do serviço, dispondo sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição da República. Segundo o art. 6º , § 1º de referido Diploma legal, *verbis*,

'Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generosidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas' (gn),

**24)** Logo, a recusa à emissão do cartão pessoal a quem tem direito ao benefício tarifário do bilhete único compromete a prestação adequada do serviço porquanto deixa de atender à demanda pelo mesmo, caracterizando prática condenável por representar inclusive fonte de enriquecimento sem causa para as concessionárias federadas.

### **Recusa ao atendimento**

- 25)** Como salta aos olhos, à vinculação do CPF do usuário ao cartão pessoal de benefício tarifário foi emprestada a característica de condição sine qua non para a emissão do cartão referido. Até aí, nada a reparar. Ocorre que a ré interpretou referida vinculação com caráter de exclusividade, quer dizer, uma vez emitido qualquer dos cartões Riocard para concessão do benefício tarifário, nenhum outro poderá sê-lo.
- 26)** A prática em questão se escora indevidamente na previsão do decreto 42.262/10 que, ao regulamentar a lei estadual 5628/09, que instituiu o bilhete único, previu no art. 7º, II e §1º, que, *verbis*,

'Art. 7º Para fazer jus à aquisição do bilhete único, o usuário deverá informar por escrito em modelo próprio a ser disponibilizado pelas concessionárias e permissionárias, após aprovação pela Secretaria de Estado de Transporte:

I - ...

II - número do cadastro de pessoas físicas, CPF;

III - ...

§ 1º - As informações prestadas pelo usuário vincularão o bilhete único ao seu CPF, devendo ser sempre atualizadas quando ocorrer qualquer alteração, sob pena de suspensão do benefício até o cumprimento dessa exigência.'

- 27)** Ora, do fato de 'as informações prestadas pelo usuário' vincularem o 'bilhete único ao seu CPF' não se extrai a

interpretação de que nenhuma outra forma de fruir do benefício tarifário seja possível; em outras palavras, não há vedação legal nem regulamentar expressa para que o mesmo CPF esteja vinculado a mais de um cartão pessoal com a finalidade de garantir a fruição do direito ao benefício tarifário.

**28)** E ainda que se pudesse, por amor ao debate, sustentar o contrário, o que não é plausível, pois da leitura direta da regulamentação acima não se constata qualquer termo que a autorize, como 'exclusivamente' ou 'unicamente', se dúvida quanto à interpretação houvesse, deveria ser resolvida a favor do usuário, por orientação legal expressa (art. 47, CDC).

**29)** Com a prática adotada pela ré, por sua vez, ainda que esteja disponível a concessão do benefício, a mesma se recusa ao seu atendimento e ainda exige a devolução do cartão pessoal de que o solicitante do novo benefício já seja titular, para se assegurar de que ele não fruirá do seu direito.

**30)** Entretanto, o fornecedor réu não pode se recusar a atender à demanda do consumidor desde que tenha a possibilidade de fazê-lo.

**31)** No caso, essa possibilidade é inerente à própria atribuição de gerir o sistema de bilhete único, cuja finalidade é sempre e sempre a primazia do interesse público, sem, naturalmente, comprometer o direito do particular a explorar o serviço; o que não é possível é administrar o sistema para excluir o usuário com vistas a lhe cobrar a tarifa sem o benefício tarifário.

**32)** Como no caso a ré é a federação de concessionárias que exploram o serviço em todo o território do município do Rio de Janeiro, o dano que tem causado ao usuário assume

dimensão grave, sobretudo porque é patente a possibilidade de atender à demanda, desvinculando a exclusividade da emissão de apenas um cartão pessoal por CPF.

**33)** Referida conduta caracteriza prática abusiva à luz do art. 39, II do CDC. O Ministro do STJ ANTONIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN, comentando referido dispositivo legal, esclarece que, *verbis*,

‘O fornecedor não pode recusar-se a atender à demanda do consumidor. Desde que tenha, de fato, em estoque os produtos ou esteja habilitado a prestar o serviço. É irrelevante a razão alegada pelo fornecedor. Veja-se o caso do consumidor que, a pretexto de ter passado cheque sem fundos em compra anterior, tem a sua demanda, com pagamento à vista, recusada. Ou, ainda, o motorista de táxi que, ao saber da pequena distância da corrida do consumidor, lhe nega o serviço’ (*in* Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 8ª ed., editora Forense Universitária, p. 370).

### **A tutela urgente**

**34)** A alegação de que a prática abusiva ora impugnada é recorrente fundamenta-se em todo o apurado no presente IC, desde as reclamações que especificam o modo de operar da ré, como a própria defesa da mesma que se dedica a fazer a

defesa da prática, quanto à vinculação exclusiva da emissão por CPF, e a advogar que cobra pela devolução do cartão, ainda que sustente fazê-lo tão só quando deteriorado.

- 35)** Logo, é flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, pois o serviço público essencial de transporte coletivo não tem sido prestado adequadamente, sem a administração adequada do sistema de Bilhete Único, violando não só preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também a Lei n.º 8.078/90 que erige a direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas no fornecimento de serviços.
- 36)** Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível ao consumidor, pois a coletividade depende do serviço para se deslocar e as condições em que o deslocamento se dá implicam enriquecimento sem causa.
- 37)** Este risco em si já é suficiente para fundamentar a antecipação da tutela para preveni-lo, que também se justifica pela dificuldade de reparação do dano efetivamente causado aos usuários da linha referida.
- 38)** A dificuldade de comprovação implicará a impossibilidade da reparação respectiva, ao passo que a medida requerida nenhum dano reverso pode implicar para a ré.
- 39)** Nestas condições, considerando que é relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final em relação às ocorrências verificadas pela má prestação do serviço até o julgamento

definitivo da causa, REQUER notifiquem-se o réu, na pessoa de seu representante legal, para, *incontinenti*:

- a. Adequar o serviço, deferindo-se o pedido para que o mesmo seja prestado a quem quer que preencha os requisitos para a emissão do cartão pessoal referente ao benefício tarifário Bilhete Único, independente de o seu CPF já ter sido vinculado à emissão de qualquer outro cartão pessoal com a mesma finalidade;
- b. Abster-se de proceder à exigência de entrega do cartão pessoal de que o titular do direito ao benefício tarifário já fizer jus;
- c. Abster-se de proceder à cobrança da importância ora fixada em R\$ 21 (vinte e um reais) para que seja feita a entrega do cartão pessoal que esteja em perfeito estado de uso.
- d. Por outra, para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, r. o MP seja fixada multa suficiente para que os réus prefiram cumprir o preceito a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta na qualidade de federação das concessionárias do serviço de transporte coletivo rodoviário, cominada à razão de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por dia, valor a ser revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) previsto pelo Decreto n.º 1.306/94.

### **A tutela definitiva**

**40)** Pelo exposto, requer finalmente o MP:

a) a citação do réu para, querendo, contestar a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;

b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, declarando-se abusiva a prática em questão, condenando-se o réu, outrossim, a prestar o serviço público de administração do sistema Bilhete Único adequadamente, tornando definitiva a tutela antecipada.

c) que recaia sobre o réu a condenação genérica a indenizar o dano que houver causado ao consumidor com o defeito do serviço, assim como reconhecendo a obrigação genérica de reparar eventual dano moral de que acaso tenha padecido o consumidor;

d) que seja o réu condenado a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, mediante depósito em conta corrente n.º 2550-7, ag. 6002, Banco Itaú S/A, na forma da Res. 801/98.

e) que sejam publicados os editais do art. 94 do CDC.

Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, atribuindo-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2014

**RODRIGO TERRA**

Promotor de Justiça

