



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º 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, e com fulcro nas Leis 7.347/85 e 8.078/90, ajuizar a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA
com
pedido de tutela provisória de urgência antecipada

em face de **RIOPAR PARTICIPAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ sob o nº 16.727.386/0001-78, estabelecida à Rua Assembleia, nº 10, salas 3010 e 3011, 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

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Em hipóteses como a presente é cristalina a legitimidade ativa *ad causam* do Ministério Público, tendo em vista que o número de pessoas sujeitas à prática indevida perpetrada pela ré é muito expressivo e os danos aos consumidores são evidentes.

Nesse sentido, merece transcrição o seguinte trecho de precedente recente do E. Superior Tribunal de Justiça, em caso envolvendo a atuação do Ministério Público em combate à má prestação do serviço relacionado à RioCard:

“A recorrente sustenta ofensa ao art. 5º, I, da Lei 7.347/1985; ao art. 82, I, da Lei 8.078/1990 e ao art. 267, VI, do CPC, visto que seria o Ministério Público parte ilegítima para a propositura de ações coletivas que não envolvam relações consumeiristas. **A análise da legitimidade ativa do parquet, no presente caso, prescinde da discussão sobre a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação estabelecida entre a recorrente e os usuários do cartão eletrônico RIO CARD. A Lei 7.347/1985, que dispõe sobre a legitimidade do Ministério Público para a propositura de ação civil pública, é aplicável a quaisquer interesses de natureza transindividual, tais como definidos no art. 81 do CDC, ainda que eles não digam respeito às relações de consumo. Essa conclusão é extraída da interpretação conjunta do art. 21 da Lei 7.347/1985 e dos arts. 81 e 90 do Código de Defesa do Consumidor, os quais evidenciam a reciprocidade e complementaridade dos referidos diplomas legislativos, mas principalmente do disposto no art. 129, III, da Carta Constitucional, que estabelece como uma das funções institucionais do Ministério Público “promover o inquérito civil e a ação civil pública, para proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos”. Mesmo no que se refere aos interesses de natureza individual homogênea, após grande discussão doutrinária e jurisprudencial acerca da legitimação processual extraordinária do parquet, devido à ausência de menção expressa a tal categoria no texto constitucional e nos dispositivos da lei da ação civil pública, firmou-se entendimento no sentido de que basta a demonstração da relevância social da questão para que ela seja reconhecida. Nesse contexto, o STF pacificou a questão ao estabelecer que no gênero “interesses coletivos”, ao qual o art. 129, III, CF faz referência, se incluem os “interesses individuais homogêneos” cuja tutela, dessa forma, pode ser pleiteada pelo Ministério Público (RE 163.231/SP, Pleno, Rel. Min. Mauricio Corrêa, DJ 29-06-2001). E esta Corte, na mesma linha, já preconizava que o Ministério Público está legitimado para a defesa de interesses individuais homogêneos, exigindo apenas que tal proteção estivesse vinculada ao reconhecimento de relevante interesse social, cumprindo ser destacados os seguintes precedentes: REsp 58.682/MG, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 16.12.1996, RMS 8.785/RS, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, DJ 22.05.2000, REsp 207.336/SP, Rel. Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 11.06.2001, REsp 255.947/SP, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 08.04.2002, REsp 279.273/SP, minha relatoria, DJ 29.03.2004,**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



REsp 286.732/RJ, minha relatoria, DJ 12.11.2001, REsp 308.486 / MG, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 02.09.2002, Resp nº 509.654, minha relatoria, DJ 16.11.2004, REsp 547.170 / SP, Ministro Castro Filho, DJ 10.02.2004.. Em junho de 2005, esta Corte flexibilizou seu entendimento inicial, procurando assegurar maior eficácia na prestação jurisdicional transindividual. Foi estabelecido, naquela oportunidade, que “os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação desta relevância” (REsp 635.807/CE, minha relatoria, DJ 20.06.2005). (...) Em conformidade, aliás, com a própria Constituição, que permite a atribuição de outras funções ao MP, desde que compatíveis com sua finalidade (art. 129, IX); e a dimensão comunitária. das demandas coletivas, qualquer que seja seu objeto, insere-as sem dúvida na tutela dos interesses sociais referidos no artigo 127 da Constituição. (Ada Pelegrini Grinover et ali. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentados pelos autores do anteprojeto. 5º ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998). **Na hipótese, em que se visa à tutela de um determinado número de pessoas ligadas por uma circunstância de fato, qual seja, a aquisição e utilização do cartão eletrônico RIOCARD, fica clara a natureza individual homogênea do interesse tutelado. E, conforme já mencionado, os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação dessa relevância ou a sua ligação com o direito do consumidor. Afinal, não se pode relegar a tutela de todos os direitos a instrumentos processuais individuais, sob pena de excluir do Estado e da Democracia aqueles cidadãos que mais merecem sua proteção, ou seja, uma multidão de desinformados, necessitados, carentes ou que possuem direitos cuja tutela torna-se economicamente inviável sob a ótica do processo individual, bem como a relevância social da matéria. Mesmo assim, no presente processo, a relevância social é clara, visto que são milhares os usuários do transporte público na região metropolitana do Rio de Janeiro, o qual possui sistema de bilhetagem eletrônica, sendo os respectivos cartões eletrônicos emitidos e distribuídos pela recorrente.** Assim, independentemente do reconhecimento da existência de relação de consumo no caso concreto, a legitimidade ativa do Ministério Público é patente, inexistindo qualquer violação do art. 5º, I, da Lei 7.347/1985; ao art. 82, I, da Lei 8.078/1990 e ao art. 267, VI, do CPC.”. (RECURSO ESPECIAL Nº 1.099.634 - RJ (2008/0230182-0), Relatora Ministra Nancy Andriahi). (g.n.).

Desta forma, não podendo ser sanada, de forma global e efetiva, a questão em caráter individual, torna-se patente a necessidade do processo coletivo, ressaltando, ainda, a repercussão social que justifica a atuação do Ministério Público.

É nítida, ainda, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos fatos tratados na presente ação, de forma que não há de se falar em seu afastamento no caso em tela, notadamente diante do recentíssimo Enunciado de Súmula do E. STJ:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Súmula 601-STJ: ‘O Ministério Público tem legitimidade ativa para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público.’
Corte Especial. Aprovada em 07/02/2018, DJe 14/02/2018.

DOS FATOS

Foi instaurado Inquérito Civil Público (IC n. 1104/2017 - anexo) para apurar as notícias advindas do Ministério Público Federal, em declínio de atribuição, baseadas na representação de consumidor, Sr. Cleuber Rodrigues dos Santos, no sentido de que a ré, empresa responsável pela administração, gestão, emissão, comercialização e distribuição dos cartões de bilhetagem eletrônica utilizados pelos consumidores em quase todas as empresas concessionárias do segmento de transporte coletivo de passageiros do Estado do Rio de Janeiro, estando presente em ônibus, barcas, VLT, metrô, trens e vans regularizadas, estaria prestando serviço de forma deficiente no âmbito de seus canais de atendimento ao consumidor.

Segundo o reclamante, foram necessários cerca de 6 (seis) meses para resolução, junto à ré, do problema de um cartão RioCard adquirido que apresentou “erro” na máquina de autoatendimento e não computou duas recargas realizadas, nos valores de R\$ 20,00 (vinte reais) e R\$ 5,00 (cinco reais).

Apenas após verdadeira peregrinação entre lojas físicas de atendimento, sendo vítima de filas enormes e do “jogo de empurra” dos atendentes, além de diversos acessos ao sítio eletrônico e inúmeras ligações para “call center” foi possível obter da ré o ressarcimento da quantia de R\$ 20,00 (vinte reais) de recarga não computada no cartão RioCard, por falha técnica.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Instada a se manifestar no bojo do acima mencionado inquérito civil, a ré se limitou a informar que houve uma sucessão de problemas de leitura nos cartões do consumidor (tanto no primeiro cartão adquirido quanto na segunda via que precisou ser emitida) que teriam prejudicado a resolução da questão e que alguns “procedimentos burocráticos” exigidos do consumidor nos atendimentos, como a apresentação de “recibo de troca de cartão”, seriam critérios de segurança necessários para assegurar a legitimidade do usuário como proprietário do cartão.

Ao longo das investigações, inúmeras outras reclamações de consumidores, a respeito do mesmo objeto, qual seja, a gravíssima ineficiência do serviço de atendimento ao consumidor da ré, foram recebidas pelo Sistema de Ouvidoria do MPRJ, conforme se observa do IC n. 1104/2017 e dos apensos a ele anexados, que instruem a presente ação civil pública.

A verdade é que o Ministério Público vem recebendo, mês a mês, uma verdadeira enxurrada de representações em face da ré, com queixas específicas sobre a improficuidade de todos os canais de atendimento RioCard. Diante da má prestação do serviço respectivo, a regra da experiência ordinária dita que muitas das reclamações acabam sem resposta e a injusta perda do crédito do usuário se transforma em receita para o fornecedor.

O consumidor, Sr. Gustavo Nogueira de Albuquerque, por exemplo, relatou às fls. 62 e 62-v do IC n. 1104/2017 que em março de 2018 levou cerca de 2 (dois) meses entre diversos comparecimentos às lojas físicas da ré, com espera de mais de uma hora e meia na fila de atendimento, para resolver um erro sistêmico de compatibilização de seu CPF ao cartão RioCard.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Já a consumidora, Sra. Marcia Cesar Barreto, também em março de 2018, noticiou, às fls. 64/65 do IC n. 1104/2017, que o sistema de atendimento telefônico da ré é totalmente inoperante, que os atendentes são despreparados e desligam o telefonema abruptamente sem resolver ou encaminhar a resolução das questões do consumidor. Informou, ainda, que o atendimento via sítio eletrônico na internet www.riocard.com.br é igualmente deficiente, já que o acesso não é claro, impede a impressão dos requerimentos.

Na mesma linha a reclamação da consumidora, Sra. Vania Duarte, datada de abril de 2018, consoante fls. 68/69 do IC anexo, que relatou a completa ineficiência do canal de atendimento telefônico da ré, esclarecendo acerca da excessiva demora para atendimento, que vai de 20 (vinte) minutos até uma hora.

Em maio de 2018, a consumidora, Sra. Thamires Bragança Paduam Gonçalves, noticiou, consoante fls. 72/73 do IC n. 1104/2017, que para cancelar seu RioCard e obter um novo precisou ir até uma loja física da ré, local em que foi informada que cancelamentos de cartões somente seriam feitos via atendimento telefônico, com o qual não conseguiu contato e foi obrigada a voltar a uma loja física, ocasião em que, apesar da informação equivocada anterior, finalmente conseguiu fazer a solicitação de cancelamento e obtenção de novo RioCard.

Novamente instada a se manifestar no âmbito administrativo, a ré apenas se preocupou em detalhar o desenrolar de cada reclamação individualmente - o que já havia sido feito por cada consumidor em seu relato ao Ministério Público -, sem esclarecer as falhas sistêmicas nem tampouco propor medidas de regularização de seu serviço de atendimento ao consumidor como um todo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



E as reclamações de consumidores não cessaram no decorrer da investigação ministerial, pelo contrário, foram se avolumando, haja vista as representações realizadas junto ao Sistema de Ouvidoria do MPRJ de fls. 105/118 do IC n. 1104/2017, bem como as constantes dos apensos. Vejamos algumas delas:

“COMUNICANTE PAULO RODRIGUES DE BARROS DENUNCIA MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA RIO CARD. CONTA QUE AO TENTAR CONTATO COM O TELEFONE DE ATENDIMENTO 4003-3737, PARA SOLICITAR A SEGUNDA VIA DE SEU CARTÃO, NÃO CONSEGUE ATENDIMENTO, DESDE O DIA 13/08/2018. RELATA QUE MUITOS USUÁRIOS DO CARTÃO DE PASSAGEM ESTÃO TENDO A MESMA DIFICULDADE, FICAM MAIS DE MEIA HORA AGUARDANDO ATENDIMENTO, SEM QUE NENHUM FUNCIONÁRIO ATENDA A CHAMADA. MENCIONA QUE A SOLICITAÇÃO DEVE SER FEITA SOMENTE PELO TELEFONE SUPRACITADO, CONTUDO, NÃO CONSEGUE REALIZAR O AGENDAMENTO NECESSÁRIO. DIANTE DO EXPOSTO, SOLICITA A ESTE MPRJ QUE AVERIGUE OS FATOS ACIMA, E AGUARDA AS PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS E CUMPRIMENTO DA LEI DO IDOSO POR PARTE DA REFERIDA EMPRESA.”. 15.08.2018. (g.n.).

“Sou cadastrado como comprador no sistema do Riocard e tenho sob a minha responsabilidade cartões de meus filhos e esposa. **Acontece que qualquer problema que exista, dependemos do telefone 2127-4000 para solução do mesmo e em casos raríssimos a página no Facebook , porém , o telefone não atende , ficando uma música de espera por longo tempo (a última tentativa foi de 60 minutos) e a página no Facebook não responde a qualquer solicitação e o índice de reclamações na página pelo mau atendimento e pela falta dele é altíssimo , sem qualquer manifestação por parte do Riocard. Nas lojas(pouquíssimas) , quase nada se resolve por lá e dependemos do atendimento telefônico e até o que faz o atendimento para as gratuidades , também não atende. Em se tratando de gestora de serviços regulados por lei e que deveriam ser prestados por órgãos públicos , mas que foi terceirizado por absoluta conivência dos governantes com essa "máfia" que controla os serviços de transportes públicos no RJ , deveria o MP/RJ intervir de forma enérgica e acabar com essa falta de respeito ao cidadão , que paga e paga muito por algo que não tem e não consegue resolver.” 21.08.2018. (g.n.).**

“COMUNICANTE DENUNCIA A INEFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA EMPRESA RIOCARD. EXPLICA QUE OS USUÁRIOS TENTAM CONTATO PELO TELEFONE 4003-3737 PARA REALIZAR AGENDAMENTO PARA CONFEÇÃO DO CARTÃO, MAS OS FUNCIONÁRIOS NÃO ATENDEM AS LIGAÇÕES OU QUANDO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



ATENDEM DESLIGAM, SEM PRESTAREM ATENDIMENTO. SOLICITA UMA FISCALIZAÇÃO DESTE ÓRGÃO PARA APURAR A INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO QUE NÃO TEM ATENDIMENTO PESSOAL PARA ESCLARECER AS DÚVIDAS DO CIDADÃO E AINDA OFERECE UM TELEFONE SEM FUNCIONALIDADE.” 27.03.2018. (g.n.).

“COMUNICANTE ENTRA EM CONTATO COM ESTA OUVIDORIA PAR RECLAMAR QUE TENTA UM CONTATO TELEFÔNICO COM A CENTRAL DA RIOCARD ATRAVÉS DO NÚMERO 4003-3737, PORÉM, NÃO OBTÉM SUCESSO, VISTO QUE AS CHAMADAS NÃO SÃO ATENDIDAS, INCLUSIVE FICA POR UM LONGO PERÍODO AGUARDANDO SER ATENDIDO ESCUTANDO ÓPERA. EXPLICA QUE O TEMPO DE ESPERA É DE APROXIMADAMENTE DEZ, VINTE OU QUARENTA MINUTOS. COMENTA QUE FEZ UM REGISTRO NA OUVIDORIA DE UM ÓRGÃO DE ATENDIMENTO AO IDOSO (DETALHES DESCONHECIDOS) E FOI INFORMADO DE QUE HÁ QUATRO MESES RECEBEM ESTE TIPO DE RECLAMAÇÃO, ALÉM DISSO, FOI ORIENTADO A FAZER UMA QUEIXA NESTE MINISTÉRIO PÚBLICO. SEM MAIS, AGUARDA PROVIDÊNCIAS.”. 16.08.2018. (g.n.).

De outro modo, foi realizada pesquisa no sítio eletrônico “*Reclame Aqui*”, ferramenta comumente utilizada pelos consumidores para registrar suas reclamações e experiências mal resolvidas com prestadoras de serviços. Assim, conforme se nota do IC anexo, há numerosas reclamações em face da ré, evidenciando-se a insatisfação dos consumidores com a forma de prestação do serviço de atendimento. Vejamos algumas das reclamações mais recentes:

“Cartão RIOCARD com problema - **SAC Riocard inexistente**

Niterói – RJ - ID: 39074559 - 09/10/18 às 08h41

“Sou comprador de alguns RIOCARDS que são usados por mim, minha família e empregada. Ocorre que o cartão do meu enteado parou de funcionar, fica aparecendo CRC Inválido, muito embora o cartão tenha bastante crédito e esteja íntegro, isto é, inteiro, sem quaisquer quebras. **Há dois dias tento falar com a Riocard para tentar entender qual seria o problema do cartão, todavia, sempre que escolho a opção para falar com um dos atendentes da empresa a ligação é interrompida, cai, me obrigando a novamente tentar a ligação.** Quero que a empresa entre em contato comigo para resolver essa situação!”
(https://www.reclameaqui.com.br/riocard/cartao-riocard-com-problema-sac-riocard-inexistente_i0117DcYSo5GgMft/). (g.n.).

“**Não há SAC ou ouvidoria eficiente.** Rio de Janeiro – RJ - ID: 39032340 - 07/10/18 às 15h05. **No dia 23 de agosto fiz o seguinte pedido ao SAC**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



da RioCard via Facebook, já que por telefone nunca atendem: Caros estou a uma semana tentando incluir um usuário, sei usar bem o sistema pois tenho outros usuários inseridos. Toda a vez que vou finalizar a inserção dá que o sistema está indisponível, poderiam me dar um prazo para a regularização do sistema ou me informar se há como inserir um usuário de outra forma? Desde já agradecida, Flavia Vieira Pereira. Já efetuei todos os procedimentos sugeridos em browsers diferentes, com [Editado pelo Reclame Aqui] dores diferentes e redes diferentes. Sempre a mesma resposta. **Sistema indisponível. E a SAC sempre responde para repetir o procedimento.** Não querem resolver.”. (https://www.reclameaqui.com.br/riocard/nao-ha-sac-ou-ouvidoria-eficiente_39032340/). (g.n.).

“Péssimo atendimento. Seropédica – RJ - ID: 37472863 - 08/08/18 às 16h40. **Esse riocard tem um péssimo atendimento. Estou a tarde toda tentando ligar para pedir a segunda via do cartão da minha tia e ninguém atende. Fica o tempo todo na música. É um absurdo! Essa empresa não tem nenhuma ouvidoria ou sac.”.** (https://www.reclameaqui.com.br/riocard/pessimo-atendimento_Of089NDdKfDMRDzr/). (g.n.).

“Telefone 40033737 ruim e site não permite cadastro. Rio de Janeiro – RJ - ID: 34173231 - 28/03/18 às 13h22. **Estou tentando já algumas semanas contato com o Sac do Riocard, porém sem sucesso. O telefone nem se quer chama.** Verifiquei a lei 7916/2018, que saiu em diário oficial do RJ nesse mês de março, alterando a idade do idoso de 65 para 60 anos e de acordo com essa nova informação, gostaria de fazer o bilhete gratuito da minha mãe que está com 61 anos (nascida em 02/1957). No site não permite cadastro e aparece a seguinte informação “idade para cadastramento é de 65 anos completos para residentes do RJ e Seropédica”. Tentei também através do 2107. e na URA informa que o tel da gratuidade é o 4003. **Quero um retorno mais que urgente já que de nenhuma forma vem sendo possível o contato.”** (https://www.reclameaqui.com.br/riocard/telefone-40033737-ruim-e-site-nao-permite-cadastro_l-ei1fwbDxnoSq5t/). (g.n.).

“O serviço de Recarga Fácil do Riocard é inacreditavelmente ruim!!! Rio de Janeiro – RJ - ID: 24208525 - 12/02/17 às 17h35. Não sei quantos dos que lerão esta reclamação já tentaram recarregar o RioCard pelo serviço chamado Recarga Fácil pela Internet. A primeira vista o site funciona, mas você só vai descobrir que é uma bosta depois. Por duas vezes emiti um boleto de recarga, e paguei pelo Banco do Brasil. A recarga não aparece no cartão, e no site da RioCard consta como aguardando pagamento. O site só aceita alguns poucos cartões de débito, e nenhum cartão de crédito, de modos que quem não tiver aqueles cartões não consegue pagar. Não existe no site um canal de atendimento por mail, e o telefone do SAC é igualmente uma merda. Pede para digitar o número do CPF e diz que não está cadastrado, sendo que é o mesmo CPF registrado no mesmo site!!! Em resumo, meu cartão está sem crédito, e eu estou a vários dias tentando usar o site do Recarga Fácil



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



sem sucesso. Por gentileza, peguem toda esta equipe que fez o site e coloquem no olho da rua. Depois contratem gente inteligente e competente para refazer o serviço. (https://www.reclameaqui.com.br/riocard/o-servico-de-recarga-facil-do-riocard-e-inacreditavelmente-ruim_pZyYbrlGMskZxITL/).

**“Não consigo criar o cartão e imprimir boleto no site. Rio de Janeiro
RJ - ID: 14554111 - 10/09/15 às 16h26**

Fui cadastrar pela primeira vez um cartao no site do riocard para obter um bilhete unico, porem ao imprimir o boleto, o icone nao funcionava. Pensei que fosse problema do java do meu pc e tentei de outro pc nao funciona. o icone da impressora nao funciona e eu precisando emitir o cartao. Exclui o pedido e tentei novamente porem agora não cria nada. Entrei em contato com o sac da empresa, porem fico muito tempo esperando ser atendido e ninguem atende e nao consigo resolver o problema. Logo de cara achei este site muito estranho, pois nao da nem um erro para que eu possa entender o motivo. Ele nao informa nada. Fico sem saber o motivo do erro.” (https://www.reclameaqui.com.br/riocard/nao-consigo-criar-o-cartao-e-imprimir-boleto-no-site_14554111/). (g.n.).

Em que pese a eventual superveniência de solução, pela empresa ré, de alguns dos problemas relatados nas reclamações aqui transcritas, não se pode fechar os olhos para a causa da enorme quantidade de reclamações, a evidente ineficiência dos canais de atendimento ao consumidor, agravando sobremaneira a insatisfação dos consumidores também a perda dos créditos decorrente da má prestação do serviço.

Vale salientar, por oportuno, que mesmo que supostamente tenha a ré, *a posteriori*, apresentado a solução administrativa para algumas das reclamações de consumidores aqui referidas, objetivamente a caracterização da má prestação do serviço de atendimento ao consumidor, em cada caso alegado como solucionado, já teria anteriormente se concretizado.

Releva destacar que o número de reclamações não reflete a dimensão do dano coletivo que a má prestação do serviço causa, pois, até mesmo diante do dano individual de menor monta, o número de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



usuários que prefere '*não correr atrás do prejuízo*' superará em muito aquele dos que efetivamente decidiram parar tudo o que estavam fazendo para se dedicar à tarefa de exigir respeito ao seu direito¹.

Tal circunstância não só ilustra a gravidade da forma de prestação do serviço, incapaz de lidar com a demanda que lhe é dirigida de modo a resolvê-la sem maior esforço, como ainda revela verdadeira fonte de receita indevida oriunda das reclamações não resolvidas por causa desse que, na realidade, se revela nefasto estratégia para obter vantagem patrimonial do já tão sacrificado usuário do serviço de transporte coletivo rodoviário neste município.

Mesmo assim, o que se percebe é que o número de reclamações em face da ré é bastante expressivo e vem aumentando com o decorrer do tempo, demonstrando que, ao revés do que se legitimamente espera, cada vez mais o serviço vem sendo prestado pela ré de maneira desidiosa, submetendo a massa de consumidores que depende do serviço público essencial de transporte coletivo rodoviário a, p. ex., deslocamentos desnecessários para solução de suas demandas.

Os canais de comunicação e o sistema de atendimento ao consumidor oferecidos pela ré ao mercado de consumo, conforme se constata da investigação ministerial, são de péssima qualidade, não se coadunando com o regramento legal aplicável à matéria, fazendo-se necessária a propositura da presente demanda a fim de pôr termo à situação de desrespeito aos direitos do consumidor coletivamente considerados e compelir a ré a aperfeiçoar a prestação do serviço.

¹ Trata-se da "apatia racional das microlesões", análise de custo-e-benefício que faz o usuário simplesmente internalizar o prejuízo ao invés de lutar por seus direitos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



DA FUNDAMENTAÇÃO

Numa análise detida e interessada do conteúdo das reclamações de consumidores oferecidas, tanto junto à Ouvidoria do MPRJ, quanto no sítio eletrônico na internet “*Reclame Aqui*”, nota-se que a ré vem, inegavelmente, descumprindo as normas básicas do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Como é cediço, por preceito constitucional, o consumidor tem o direito de receber especial proteção do Estado, tendo o CDC reconhecido a sua vulnerabilidade e conferindo especial tutela ao equilíbrio da relação de consumo e à boa-fé objetiva.

Assim, como forma de efetivação dos princípios expostos, foi conferida particular atenção à transparência das relações de consumo, cuja concretização é permitida pelo direito básico dos consumidores à informação clara e adequada sobre os produtos e serviços, nos exatos termos do art. 6º, inciso III, do CDC.

Exige-se, portanto, dos fornecedores a apresentação de todas as informações relativas aos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, na medida em que forem relevantes para fruição segura e adequada aos seus fins, além de garantir que a confiança depositada no momento da oferta e contratação seja realmente correspondida.

Nessa esteira, a falha no dever de informar implica defeito do serviço, conforme dispõe o art. 14 do CDC e igualmente evidencia que o dever de prestar adequadamente o serviço público, a teor do art. 22 do mesmo diploma, não está sendo cumprido pela ré.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



A não disponibilização de serviço de atendimento que permita ao consumidor ter suficientemente satisfeitas suas demandas por informação, orientação, dúvida, reclamação e etc., revela clara desconformidade da conduta ré com as normas consumeristas em comento.

Ademais, vale consignar que o proceder da ré viola frontalmente o disposto no Decreto n. 6.523/2008 que fixa normas gerais acerca do procedimento de atendimento no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), por telefone, notadamente no que se refere ao disposto nos arts. 4º, §2º e 10, §§ 1º, 2º e 3º, que dizem respeito às principais queixas dos consumidores relacionadas ao serviço de “call center” da ré: a “derrubada” da chamada antes da conclusão do atendimento e a excessiva demora para o atendimento.

O art. 4º, § 2º, determina que o consumidor não poderá ter a sua ligação finalizada antes da conclusão do atendimento.

Já o art. 10 e seus parágrafos estabelecem que o SAC deve garantir a transferência imediata do consumidor ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, a qual não pode ultrapassar o prazo de 60 (sessenta) segundos, na hipótese de o atendente não ter a atribuição respectiva, salvo nos casos de reclamação e cancelamento de serviços, casos em que não é admitida a transferência de ligação, devendo todos os atendentes ter atribuição para desempenhar tais funções.

E nem se argumente que o decreto acima mencionado não se aplica à ré, por se tratar de fornecedora de serviço estadual, tendo em vista o advento da Lei Estadual n. 5.925/2011, que determina que todos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



os efeitos do referido decreto serão aplicados no âmbito dos serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro².

Nesse viés, convém trazer à baila, trecho de recente julgado deste E. TJ, que reconheceu a aplicação da Lei Estadual n. 5.925/2011 aos serviços públicos estaduais:

0306470-20.2010.8.19.0001 – APELAÇÃO

1ª Ementa

Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO - **Julgamento: 13/04/2016** - DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL
APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. **IRREGULARIDADE NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - SAC DISPONIBILIZADO PELA LIGHT. AMPLA VIOLAÇÃO DO DECRETO FEDERAL Nº 6.523/2008 E DA PORTARIA Nº 2.014/2008**, DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. MULTA CIVIL DESPROPORCIONAL. REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO POR INFRAÇÃO. EXCLUSÃO DA CONDENAÇÃO EM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, DIANTE DA AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE. **O Ministério Público pretendeu a adequação do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC da Light às exigências do Decreto Federal nº 6.523/2008 e da Portaria nº 2.014/2008 do Ministério da Justiça, bem como reparações materiais e morais decorrentes da má prestação desse serviço.** O d. Juízo *a quo*, por entender demonstrada a falha no atendimento, diante da não comprovação do dano material e da não configuração do dano moral, **julgou procedente em parte o pedido para condenar a concessionária a cumprir todos os comandos do Decreto Federal nº 6.523/2008, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada item inobservado** e ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios. Inconformada, a ré-apelante reiterou as preliminares de ilegitimidade ativa, perda superveniente do interesse de agir e nulidade da sentença por julgamento extra petita. No mérito, reafirmou inexistir qualquer irregularidade no procedimento de atendimento telefônico, ter ganhado diversos prêmios por excelência em serviços prestados ao cliente, ser o número de consumidores insatisfeitos com o serviço irrisório quando comparado ao total de usuários da rede elétrica, a desproporcionalidade da sanção diária arbitrada e o fato de jamais ter sido sancionada pela Agência Reguladora ou pelo PROCON por falhas no SAC. Os argumentos não

² “Art. 1º Os efeitos do Decreto Federal n. 6523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro.”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



merecem prosperar. Legitimidade ativa do parquet, na medida em que se discute interesses coletivos stricto sensu, forma como define o artigo 81, parágrafo único, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Relevância social caracterizada, diante da dimensão de indivíduos sujeitos ao comportamento desidioso e negligente da prestadora de serviços. Ausência de julgamento extra petita. Aplicação da Teoria da Substanciação. Perda superveniente do objeto não demonstrada. O ajuizamento desta ação civil pública foi motivado pela existência de diversas reclamações de consumidores na ouvidoria do Ministério Público, na Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL e no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC (Procon), todas relacionadas a deficiências no **Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC** ofertado pela concessionária-apelante. O "selo instituição amiga do cliente" obtido pela ré em 2011, conferido por sociedade privada que atua na área de treinamento de pessoal, não se presta a desconstituir as provas apresentadas pelo parquet. Grau de insatisfação e nível de qualidade do serviço que, a teor do que dispõe a Resolução Normativa nº 363/2009, devem ser aferidos de acordo com o número de chamadas recebidas e atendidas, e não pelo número total de clientes da distribuidora de energia. Dessa forma, a recorrente não desconstituiu os fatos ou mesmo demonstrou a superação das irregularidades descritas na inicial, ônus que lhe incumbia, a teor do art. 333, II, do antigo Código de Processo Civil, reproduzido na íntegra no artigo 373, inciso II, do novo Código de Processo Civil, motivo pelo qual **deve ser condenada a adequar o atendimento telefônico e a atividade que desenvolve, nos exatos termos que determina o Decreto Federal nº 6.523/2008.** Desproporcionalidade da multa civil fixada. Redução para R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada violação que se impõe. Exclusão, de ofício, da condenação da ré-apelante ao pagamento de honorários advocatícios em benefício do Fundo Especial do Ministério Público, na medida em que a referida verba só seria devida se caracterizada litigância de má-fé, o que não ocorreu no caso concreto. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO." (g.n.).

Nesse cenário, fica patente que a ré, a fim de não fornecer as informações e/ou esclarecimentos e, principalmente, de não receber devidamente as reclamações dos usuários do serviço, acaba por não atender as ligações em tempo razoável, demonstrando o total descaso com os seus usuários.

A dificuldade de atendimento no sítio eletrônico da ré na internet também é evidente, consoante se observa das diversas reclamações acima citadas, sendo imperioso que a ré seja compelida a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

tornar simples e de fácil compreensão o acesso e o atendimento no ambiente virtual, viabilizando a realização de requerimentos com apenas um ou o mínimo possível de “cliques”.

Não é diferente a situação do atendimento ao consumidor nas lojas físicas da ré. As reclamações de consumidores são uníssonas no sentido da formação de imensas filas, despreparo dos atendentes que não raro dão informações equivocadas e desencontradas entre si e submetem o consumidor a um verdadeiro “jogo de empurra” entre os canais de atendimento.

A propósito, importa destacar, que a ré setoriza as reclamações e demandas dos consumidores, estabelecendo que certas questões, tais como; recadastramento biométrico, vendas e emissão de cartões de gratuidade, somente podem ser solucionadas em determinadas lojas físicas de atendimento, o que leva à estapafúrdia necessidade de o consumidor ter que se deslocar para uma loja diferente a cada problema que precisar resolver junto à ré e acaba por impedir o acesso a certos serviços diante da dificuldade imposta.

Vejamos a setorização nas telas abaixo retiradas do sítio eletrônico na internet da ré:

mapas:riocard.PNG
Tipo: Imagem PNG
Tamanho: 449 KB
Dimensão: 1289 x 612 pixels

Loja Virtual **Recarga Fácil**

Home • Minha Conta • Quem Somos • Serviços • Onde Estamos • Perguntas Frequentes • Notícias • Contato • Tarifas e Integrações

Os serviços da RioCard estão mais próximos de você!
Clique aqui e conheça.

Conheça os portais RioCard



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Home • Minha Conta • Quem Somos • Serviços • Onde Estamos • Perguntas Frequentes • Notícias

> Onde estamos

Mapa RioCard

Selecione o serviço que você precisa e veja qual ponto RioCard está mais próximo de você. Clique [aqui](#) para acessar nosso mapa.

Lojas RioCard

Todos ▼

* Municípios não cobertos pelo benefício tarifário Bilhete Único.

Rio de Janeiro

Loja	Endereço	Horário de Atendimento	Tipo
Bangu	Rua Fonseca, 240 - 2º piso Rio Poupa Tempo - Shopping Bangu	Segunda a sexta, das 8h às 17h Usuários não agendados: distribuição de senhas até às 14h.	<ul style="list-style-type: none">Multisserviço (Venda, Atendimento e Gratuidade)Recadastramento (Biometria Facial)
Barra da Tijuca	Av. das Américas, s/nº Terminal Rodoviário da Alvorada Piso inferior	Segunda a sexta, das 7h às 19h Sábados das 09h às 13h	<ul style="list-style-type: none">Vendas (Venda e Atendimento)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ

Central do Brasil	Praça Cristiano Ottoni, s/nº (subsolo) - Centro	Loja: segunda a sexta, das 7h às 19h Quiosque Passe Livre Universitário: segunda a sexta, das 9h às 18h	<ul style="list-style-type: none">• Vendas (Venda e Atendimento)• Recadastramento (Biometria Facial)
Centro	Av. Nilo Peçanha, 26A - Centro	Segunda a sexta, das 8h às 18h	<ul style="list-style-type: none">• Multisserviço (Venda, Atendimento e Gratuidade)• Recadastramento (Biometria Facial)
CIAD	Av. Presidente Vargas, 1.997 - Centro	Segunda a sexta, das 8h às 17h	<ul style="list-style-type: none">• Gratuidade
Copacabana	Rua Tonelero, s/nº - Copacabana Estação de Metrô Siqueira Campos	Segunda a sexta, das 07h às 19h	<ul style="list-style-type: none">• Multisserviço (Venda, Atendimento e Gratuidade)• Recadastramento (Biometria Facial)
Ilha do Governador	Rua Orcadas, 435 Subprefeitura da Ilha - Ao lado do Shopping Plaza	Segunda a sexta, das 9h às 18h	<ul style="list-style-type: none">• Vendas (Venda e Atendimento)• Recadastramento (Biometria Facial)
Méier	Rua Arquias Cordeiro, s/nº Terminal Rodoviário Américo Ayres	Segunda a sexta, das 9h às 18h 1ª via do cartão escolar: de 09h às 16h	<ul style="list-style-type: none">• Gratuidade• Recadastramento (Biometria Facial)
Tijuca	Rua Itacuruçá Estação de Metrô Uruguaí - Acesso A	Segunda a sexta, das 7h às 19h	<ul style="list-style-type: none">• Vendas (Venda e Atendimento)• Recadastramento (Biometria Facial)

Isso sem falar das situações em que o consumidor consulta o *site* na internet da ré para saber em que loja física poderá resolver sua demanda e lá chegando recebe a notícia que precisa se deslocar para outra loja física, acessar a loja virtual ou telefonar para o “*call center*”, pois somente esses outros canais estariam aptos a atendê-lo. Não há dúvida: **na olimpíada do jogo de empurra a ré é medalha de ouro.**

Afinal, não é razoável que a ré, plenamente capaz de investir em tecnologia de ponta, para não perder receita, quando o assunto é combater eventuais fraudes na utilização dos cartões RioCard, apresentado por alguém que não é o seu titular, ou para suspender automaticamente o benefício tarifário do usuário do “bilhete único” que não cumpre a esdrúxula regra de atualização trimestral de sua renda mensal, não possa empreender os mesmos esforços para unificar e integrar o sistema dos seus canais de atendimento ao público para



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



aperfeiçoar o serviço e viabilizar a solução das demandas dos consumidores de forma célere e efetiva. Afinal, o que ganharia com isso, já que o serviço é prestado em regime de monopólio e a produtividade, desconsiderada como atrativo de clientela?

O panorama atual do serviço de atendimento ao consumidor prestado pela ré atrai, sem dúvidas, a aplicação da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, concebida pelo autor Marcos Dessaune³ e que já encontra repercussão no E. Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Vale colacionar, nesse aspecto, recente julgado do E. STJ, que afirma a importância de se proteger o consumidor contra o prejuízo de tempo perdido de sua vida cotidiana, diante de posturas abusivas do fornecedor, como se dá no caso vertente, consagrando a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor:

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO. 1. ATO ILÍCITO CONFIGURADO ALTERAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. 2. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. MESMO ÓBICE SUMULAR. 3. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL. DECISÃO Cuida-se de agravo interposto por Banco Santander (Brasil) S.A. desafiando decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo que não admitiu o processamento do recurso especial, com fundamento no art. 105, inciso III, alínea a, da Constituição Federal, em acórdão assim ementado (e-STJ, fl. 344): RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Contrato de mútuo com pacto adjecto de alienação fiduciária de bem imóvel. Lançamento indevido de encargos bancários, porque resultantes exclusivamente de falha operacional do banco. Situação que extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano ou dissabor por insucesso negocial. Recalcitrância injustificada da casa bancária em cobrar encargos bancários resultantes de sua própria desídia, pois não procedeu ao débito das parcelas na conta corrente da autora, nas datas dos vencimentos, exigindo, posteriormente, de forma abusiva, os encargos resultantes do pagamento com atraso. Decurso de mais de três anos' sem solução da pendência pela instituição financeira.

³ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2ª edição, revista e ampliada – Vitória, ES: 2017 – Edição Especial do Autor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Necessidade de ajuizamento de duas ações judiciais pela autora. **Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados.** Preservação da indenização arbitrada, com moderação, em cinco mil reais. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso improvido.” Não foram opostos embargos de declaração. Nas razões do recurso especial, o recorrente alegou ofensa aos arts. 186, 336, 824, 927, 944, 945 e 1.425 do CC/2002. Sustentou que a agravada, mesmo sabedora da sua situação de inadimplência e, portanto, da configuração da mora, somente postula a Consignação de valores que entende devidos, valendo-se deste procedimento para reaver a posse do bem e procrastinar o pagamento do montante total do débito. Afirmou, ainda, que não houve conduta ilícita a ensejar o pagamento de indenização por danos morais. Pleiteou, subsidiariamente, sua redução. Não foram apresentadas contrarrazões (e-STJ, fl. 401). O Tribunal local inadmitiu o processamento do recurso especial pela incidência da Súmula n. 7 do STJ. Irresignado, o recorrente interpõe agravo refutando o óbice apontado pela Corte estadual. Sem contraminuta (e-STJ, fl. 413). Brevemente relatado, decido. Inicialmente, vale pontuar que o presente recurso foi interposto contra decisão publicada na vigência do NCPC, razão pela qual devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma nele prevista, nos termos do Enunciado n. 3 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: "Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016) serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC". O Tribunal estadual, ao dirimir a controvérsia, concluiu que ficaram caracterizados o ato ilícito e o conseqüente dever de indenizar, conforme se colhe dos excertos do aresto recorrido (e-STJ, fls. 346-349): É que, consoante emerge cristalino dos autos, comunicou a autora ao banco a regular disponibilização em sua conta bancária dos valores necessários à quitação das parcelas dos meses de novembro e dezembro de 2010, e de fevereiro de 2011 (fls. 87/91), solicitando imediatas providências para que fossem cessadas as cobranças de encargos bancários por suposto inadimplemento de aludidas prestações, cujo valor total, sem contribuição da autora para tanto, apenas foi debitado em sua conta em 23 de março de 2011, acrescido, ainda assim, de encargos relativos ao pagamento em atraso, que, no momento da propositura da ação, correspondiam a R\$ 5.043,36. É certo, de igual modo, que, em momento precedente ao ajuizamento desta ação, já havia a autora demandado o réu pela cobrança indevida da parcela do mútuo com vencimento no dia 31 de janeiro de 2013, tendo sido realizada composição amigável entre as partes (fls. 127/130) para o reconhecimento de quitação desta prestação, além da obrigação do banco de excluir o nome da recorrida do cadastro dos inadimplentes. Não satisfeito e agindo com total descaso com a consumidora, insistiu o banco na cobrança de encargos abusivos, sob a infundada alegação de que agiu no exercício regular de direito, tendo em vista a alegada legitimidade das tarifas exigidas por serviços efetivamente usufruídos pela autora, conquanto motivada sua recusa em efetuar o pagamento de despesas cuja cobrança não lhe podia ser atribuída [a autora comprovou o depósito de valores suficientes para a quitação das parcelas posteriormente exigidas pelo banco réu (novembro e dezembro de 2010 e fevereiro de 2011- fls. 24 e 27)], o que escancara a ilegitimidade de aludidos lançamentos a débito na conta corrente da recorrida, ante a comprovação de que o descontrole da conta



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



decorreu da desídia da casa bancária, que deixou de efetuar, na época oportuna, os débitos dos valores pertinentes, sobrevivendo a cobrança única e integral de tais valores (fls. 28), mas acrescida, abusivamente, de encargos bancários indevidos (fls. 28/40). Isto assentado, bom é realçar que a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou o simples dissabor resultante de insucesso negocial, visto que foi a consumidora obrigada a entrar em contato com a central de atendimento do banco e ajuizar a presente ação com a finalidade da consignação do valor das parcelas do contrato em cotejo para evitar nova restrição cadastral a seu nome (fls. 87), além da iminência de execução do contrato, na forma prevista nos artigos 26 e 27, da Lei n. 9.514/97 (fls. 104, cláusula vigésima primeira), cumprindo observar, ainda, que, durante anos, teve a autora que se submeter a penalizantes percalços para conseguir a exclusão de encargos bancários abusivamente lançados em sua conta corrente, por ela devidamente contestados e que não foram espontaneamente reembolsados pelo réu, sob a infundada alegação de que a sua exigibilidade era proveniente de exercício regular de direito por consubstanciar serviços efetivamente usufruídos pela autora. Ademais, não há se cogitar no caso da caracterização de ato de terceiro hábil a constituir fator excludente da responsabilidade civil do banco, porquanto não se cuida aqui de fato imprevisível e inevitável ou, mesmo, de intensidade tamanha que tenha se prestado a excluir a liberdade de ação do causador direto do dano, mesmo porque, como é sabido, o fato de terceiro somente materializa excludente da obrigação de indenizar quando for a causa exclusiva do prejuízo, o que, evidentemente, não ocorreu no caso em análise, como antes salientado. Aliás, releva considerar que se cuida aqui de responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, por força da aplicação do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, estando, no caso em exame, a obrigação de indenizar assentada na demonstração da conduta desidiosa do banco, na configuração do dano moral à consumidora e no nexo de causalidade entre a falha do serviço e o resultado lesivo imposto à autora, consubstanciados tais pressupostos, como assinalado, na ação negligente da instituição financeira, que, por defeito operacional do serviço disponibilizado à consumidora, lançou por relevante período de tempo encargos bancários indevidos na conta corrente da autora. Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo **prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais. [2<http://revistavisaojuridica.uol.com.br/advogados-leis-jurisprudencia/71/desvio-produto-doconsumidor-tese-do-advogado-marc-os-dessaune-255346-1.asp>] . (...) (AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.458 - SP (2018/0054868-0) - RELATOR : MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE)". (g.n.).

E não é outro o posicionamento deste E. Tribunal, vejamos:

"A cobrança indevida, aliado ao fato da autora, por meses, tentar solucionar a questão administrativamente, demonstra não se tratar de mero dessorço, mas de verdadeira violação ao direito de personalidade da autora. A perda de tempo da vida do consumidor em razão da falha da prestação do serviço que não foi contratado não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas. Neste sentido, o advogado Marcos Dessaune desenvolveu a tese do desvio produtivo do consumidor, que se evidencia quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento (lato sensu), precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Em outra perspectiva, o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor). Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pela autora violou a dignidade da pessoa humana, gerando dor e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração do dano moral." (Apelação Cível nº 0019108-85.2011.8.19.0208, Relator: Des. Fernando Antonio de Almeida)". (g.n.).

Visto isso, na esteira do regramento legal incidente e dos entendimentos doutrinários e jurisprudenciais acima apontados, impõe-se a conclusão de que a conduta desidiosa da ré, no âmbito da prestação do serviço de atendimento ao consumidor não deve nem pode se perpetuar, sob pena de prestigiar a prestação inadequada do serviço em detrimento dos direitos basilares do consumidor de informação clara, transparente e de fácil acesso, além de não ser submetido a práticas abusivas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



Do ressarcimento dos danos morais e materiais causados aos consumidores

A ré deve ser condenada a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e também coletivo – pelos danos, materiais e morais, que vêm causando com a sua conduta.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa.

Irrefutável a obrigação de reparar os danos causados, já que constatada a ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

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

De outra sorte, temos que a inadequada prestação do serviço pela ré afeta um número imenso de pessoas que utiliza o transporte coletivo diuturnamente e gera, por óbvio, o surgimento de danos morais e materiais coletivos a serem indenizados, tendo em vista que os fatos narrados têm potencial para causar intranquilidade social.

A existência de violação a direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos resulta na indenização por danos materiais e/ou morais coletivos e individuais.

Desta forma, não há necessidade de relação entre o dano e a dor física ou psíquica, pois o conceito de dano moral coletivo extrapola a noção de dor e sofrimento (incisos V e X do artigo 5º da Constituição Federal), abrindo espaço para outros fatores que afetam negativamente



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



a um grupo, como por exemplo, a lesão imaterial aos direitos dos consumidores considerados coletivamente.

Neste diapasão, utilizando-se do artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa, note:

*“a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em “sentimento de desapareço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (André Carvalho Ramos) “diminuição da estima, infringidos e apreendidos em dimensão coletiva” ou “modificação desvaliosa do espírito coletivo” (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face das mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto”.*⁴

Na esteira deste raciocínio, não apenas os danos morais individuais devem ser reparados, mas também o coletivo, pois se deve levar em consideração o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e não somente a dor e o constrangimento, já que qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade merece pronta e integral reparação.

Vale frisar que o aspecto mais importante da condenação da ré à obrigação de reparar o dano moral coletivo está relacionado aos efeitos futuros da decisão judicial nesta ação civil pública, inibindo que a mesma e demais fornecedores lesem os consumidores com práticas abusivas ou má prestação de serviço.

Pode-se concluir, portanto, pela imprescindibilidade do reconhecimento da existência de danos morais e materiais causados aos consumidores considerados em sentido coletivo e individual no presente caso.

⁴ *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGENCIA ANTECIPADA

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

É flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, não só à luz dos preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também do Código de Defesa do Consumidor que erige a direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas impostas no fornecimento de serviços, bem como o assegura o direito à adequada prestação dos mesmos.

O serviço de atendimento ao consumidor (SAC) não tem sido prestado com a eficiência e a qualidade que legitimamente se espera de uma prestadora de serviços do porte da ré.

Tal pode ser aferido pela análise do Inquérito Civil nº 1104/2017 e apensos, nos quais consta um número bastante expressivo de reclamações de consumidores, todas no mesmo sentido da precariedade do SAC, em seus diversos canais.

Referidas reclamações delineiam o modelo escolhido pela ré para se valer dos seus próprios defeitos para angariar vantagem patrimonial indevida, antes de, como deveria, repará-los. A situação se agrava sensivelmente quando se considera que o usuário do serviço, de modo geral menos abastado, é a quem a elaborada má prestação do serviço sacrifica.

O *periculum in mora*, por sua vez, decorre da circunstância de que, enquanto vigorar o defeito do SAC, a ampla extensão do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



mercado explorado pela ré continuará a ser lesada, de forma contínua e reiterada deixando, até o deslinde definitivo da causa, a ré, de ter de resolver suas demandas concernentes a informações, orientações, dúvidas, cancelamentos, reclamações e etc. quanto aos cartões RioCard, de forma eficiente e adequada.

A demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível aos consumidores, pois até a decisão definitiva perseguida nesta sede, o usuário do serviço não deve nem pode seguir submetido ao defeito do serviço de atendimento ao consumidor, sob pena de se legitimar o método comercial desleal que lesa, a cada minuto, o usuário do serviço público essencial em questão.

Lado outro, não há de se cogitar de qualquer prejuízo irreversível para a ré, sendo certo que a prestação do serviço de atendimento ao consumidor de forma adequada é dever que lhe é imposto pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei Estadual n. 5.925/2011 e pelo Decreto n. 6.523/2008.

Deste modo, deve o Judiciário de forma urgente e imediata intervir no caso concreto para fazer cessar a prática ilícita e danosa perpetrada pela ré.

Em face de todo o exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** *requer* **LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA:**

- 1) seja a ré condenada a:
 - (a) **adequar, unificar e integrar** todo o seu Sistema de Atendimento ao Consumidor, devendo, pela via telefônica (“*call center*”), lojas e/ou postos de atendimento físicos e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



sítio eletrônico na internet e/ou em todo e qualquer dos postos do seu sistema de atendimento, receber qualquer espécie de reclamação em relação à forma de prestação do serviço;

- (b) **apresentar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, a partir da conclusão do atendimento, solução fundamentada para a reclamação do usuário;
- (c) **apresentar, igualmente no prazo de 24 (vinte e quatro) horas**, a partir da conclusão do atendimento, na hipótese de o serviço solicitado depender da presença física do usuário (recadastramento de biometria facial), a solução fundamentada para a reclamação do usuário;
- (d) **aperfeiçoar, finalmente**, o atendimento ao público no âmbito do Serviço de Atendimento ao Consumidor nos diversos canais oferecidos, de forma a:

d.1) quando do atendimento por via telefônica ("*call center*") observar os ditames do Decreto n. 6.523/2008;

d.2) quando do atendimento pelo seu sítio eletrônico na internet, deverá a ré tornar simples e de fácil compreensão o acesso e o atendimento no ambiente virtual, viabilizando a realização de requerimentos e o registro de outras demandas com apenas um clique e, caso necessário mais que isto, que seja, de antemão, apresentada a esse r. Juízo, a justificativa razoável, visando a dar integral cumprimento ao pleito ministerial, uma vez acolhido por esse r. Juízo;

- (e) **manter atualizada**, em qualquer espécie de atendimento presencial (nas lojas e postos de atendimento físico), a reciclagem trimestral do treinamento periódico de seus empregados e atendentes de modo a que estejam comprovadamente habilitados a orientar adequada e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



regularmente o consumidor, solucionando a reclamação apresentada no prazo referido acima;

Para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, requer o MP, caso deixe de ser cumprido cada um dos provimentos a serem deferidos, seja fixada multa suficiente para que a ré prefira cumpri-los a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta, cominada à razão de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por evento de descumprimento, valor corrigido a ser revertido para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13, da Lei n. 7.347/85.

DA TUTELA DEFINITIVA

Requer finalmente o Ministério Público, ora autor:

- a) a citação da ré 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 integralmente procedente a pretensão deduzida na presente ação, tornando definitiva a tutela provisória de urgência antecipada concedida;
- c) que seja a ré condenada ao pagamento, a título de dano moral coletivo, do valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13, da Lei nº 7.347/85;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte –
Comarca da Capital

Av. Nilo Peçanha, nº 151, 5º Andar
Castelo – Rio de Janeiro – RJ



d) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados, como estabelece o art. 6º, VI, do CDC, pela prática descrita como causa de pedir;

f) que seja a ré condenada 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.

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

Nos termos dos artigos 319, VII c/c 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor, desde já, manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 319, incisos VI do Novo Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal das rés, sob pena de confissão.

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2018.

Rodrigo Terra
Promotor de Justiça