



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

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

A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, órgão vinculado à Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, CNPJ nº 30.449.862/0001-67, especialmente constituída para defesa dos interesses e direitos dos consumidores, estabelecida na Rua da Ajuda, n.º 5, 27º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20.040-000, por intermédio do seu procurador *in fine* assinado (**doc. 01**), vem perante V. Exa., com fulcro na CRFB/1988 c/c a Lei n.º 8.078/90, respeitosamente propor a presente:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO
COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

em face da **CONCESSÃO METROVIÁRIA RIO DE JANEIRO S.A - METRÔ RIO**, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.324.624/0001-18, estabelecida na Avenida Presidente Vargas, n.º 2000, Térreo E 2.700, Centro, Rio de Janeiro -RJ, CEP 20210-031 pelos fatos e fundamentos de direito que passa a expor:

I - PRELIMINAR

I.i - DA LEGITIMIDADE ATIVA DA AUTORA

Dispõe o artigo 82, III, do CDC que “para fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente” “as entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos” dos consumidores.

A autora é uma comissão permanente da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (arts. 109, da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, e 25, parágrafo único, XXI, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), sem personalidade jurídica, especificamente destinada, de forma ampla, à defesa dos direitos e interesses do consumidor (art. 26, § 19, alíneas “a” a “c”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), e de forma específica, à defesa dos direitos e interesses do consumidor através de ações judiciais coletivas de consumo (art. 26, § 19, alínea “d”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro).

Há anos a questão preliminar referente à legitimidade da autora para propor Ação Coletiva em benefício dos consumidores já foi solucionada pelo E. Superior Tribunal de Justiça, veja-se:

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA DE ÔNIBUS REALIZADA PELA FETRAPORTE - RIOCARD. ARTS. 81 E 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LEGITIMAÇÃO ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS QUE REGEM A AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

1. Cinge-se a controvérsia à legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro para propor Ação Civil Pública visando a obrigar os associados da Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro - Fetranspor a informar o saldo do Riocard (sistema de bilhetagem eletrônica de ônibus) sobre cada débito realizado no respectivo cartão.

2. O CDC conferiu legitimação para ajuizamento de demandas coletivas, inclusive para a tutela de interesses individuais homogêneos, às "entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados a defesa dos interesses e direitos" do consumidor (art.82, III).

3. As normas que regem a Ação Civil Pública - símbolo maior do modelo democrático, coletivo, eficiente e eficaz do acesso à Justiça, na sua concepção pós-moderna - convidam à ampliação judicial, jamais à restrição, do rol de sujeitos legitimados para a sua propositura. O Juiz, na dúvida, decidirá em favor do acesso à Justiça, pois a negação da legitimação para agir demanda vocalização inequívoca do legislador.

4.A recorrente - Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - é entidade ou órgão técnico vinculado ao Poder Legislativo Estadual com competência, expressa e específica, para atuar na tutela do consumidor, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

5. A previsão normativa para ajuizar demandas coletivas na hipótese dos autos foi inserida, em fevereiro de 2006, no art. 26, § 49, "d", do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, reforma (diga-se, de passagem, desnecessária) realizada rigorosamente para expressar tal possibilidade.

6. Na apreciação da legitimação para a proposição de ações coletivas, não se deve entender restritivamente a expressão "Administração Pública", referida no art. 82, III, do CDC. Para o intérprete da lei, como o STJ, importa apenas indagar se o órgão em questão exerce, com base em autorização legal, função

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

administrativa e, por meio dela, a defesa do consumidor, de modo análogo ou semelhante ao Procon.

7. Recurso Especial provido para reconhecer a legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro para a propositura de demanda coletiva visando à defesa do consumidor (grifou-se)

(REsp 1075392/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 04/05/2011)

Portanto, não há dúvidas quanto à legitimidade da CODECON-ALERJ para propor Ação Civil Pública sobre o tema em comento.

I.ii - DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A definição legal de *fornecedor*, no mercado de consumo, nos é dada pelo art. 3º *caput*, da Lei 8.078/90:

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Vê-se então que na conceituação do *protagonista* do fornecimento de consumo, segundo FILOMENO, preterindo expressões como “industrial”, “comerciante”, “banqueiro”, “segurador”, “importador”, o Código preferiu o emprego da expressão **fornecedor**, mais abrangente, para alcançar todos os que atuam na “cadeia” da relação consumerista:

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“Ou seja, e em suma, o protagonista das sobreditas ‘relações de consumo’ responsável pela colocação de produtos e serviços à disposição do consumidor. Assim, para Plácido e Silva, ‘fornecedor’, derivado do francês *fournir, fournisseur*, é todo comerciante ou estabelecimento que abastece ou fornece habitualmente uma casa ou um outro estabelecimento dos gêneros e mercadorias necessárias a seu consumo.

Nesse sentido, por conseguinte, é que são considerados todos quantos propiciem a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, de maneira a atender às necessidades dos consumidores, sendo despidendo indagar-se a que título, sendo relevante, isto sim, a distinção que se deve fazer entre as várias espécies de fornecedor nos casos de responsabilização por danos causados aos consumidores, ou então para que os próprios fornecedores atuem na via regressiva e em cadeia da mesma responsabilização, visto que vital a solidariedade para a obtenção efetiva de proteção que se visa oferecer aos mesmos consumidores.”¹

Por serviço no mercado de consumo deve-se tomar toda atividade que se enquadre na definição do § 2º, do art. 3º, do Código de Defesa do Consumidor:

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Como explica RIZZATO NUNES, “O CDC definiu serviço no § 2º do art. 3º e buscou apresentá-lo de forma a mais completa possível. Porém, na mesma linha de princípios por nós já apresentada, é importante lembrar que a enumeração é exemplificativa, realçada pelo uso do pronome ‘qualquer’.

¹ FILOMENO, José Geraldo Brito, *et al.* Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 9ª ed. São Paulo: Forense, 2007. p. 46/47.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Dessa maneira, como bem a lei o diz, serviço é qualquer atividade fornecida ou, melhor dizendo, prestada no mercado de consumo.”²

Essa notável amplitude e alcance da norma positiva é destacada também na autorizada intelecção de CLAUDIA LIMA MARQUES:

“Quanto ao fornecimento de serviços, a definição do art. 3º do CDC foi mais concisa e, portanto, de interpretação mais aberta: menciona apenas o critério de desenvolver *atividades de prestação de serviços*. Mesmo o § 2º do art. 3º define serviço como ‘qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração ...’, não especificando se o fornecedor necessita ser um profissional, bastando que esta atividade seja habitual ou reiterada. Segundo a doutrina brasileira, fornecer significa ‘prover, abastecer, garantir, dar, ministrar, facilitar, proporcionar’ (assim ensina Cavalli, *Leasing – Um exercício de reconstrução tipológica*, p. 185 do original), uma atividade, portanto, independente de quem realmente detém a propriedade dos eventuais bens utilizados para prestar o serviço e seus deveres anexos.”³

Não é demais lembrar que a ré, enquanto concessionária de serviço público, se enquadra no conceito de fornecedor do código consumerista vigente, o qual determinou no art. 4º, VII, como Política Nacional de Relação de Consumo, a racionalização e melhoria dos serviços públicos; no art. 6º, X, instituiu ser direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral; por fim, no art. 22, estipulou que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

² NUNES, Luis Antônio Rizatto. Curso de Direito do Consumidor, 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 95.

³ MARQUES, Claudia Lima, *et al.* Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 2ª ed. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2006. p. 113.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A jurisprudência pátria sedimentou o entendimento de que a relação existente entre a concessionária de serviço público e os seus usuários é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, vejamos:

SÚMULA TJRJ Nº 254

APLICA-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR À RELAÇÃO JURÍDICA CONTRAÍDA ENTRE USUÁRIO E CONCESSIONÁRIA.

Portanto, não há dúvida que a ré se enquadra no conceito de fornecedora e, portanto, se submete às regras previstas no Código de Defesa do Consumidor.

II - DOS FATOS

A Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ tomou conhecimento, por intermédio de denúncias formalizadas por usuários da concessionária ré, que na estação do metrô da Carioca, uma das mais movimentadas da malha metroviária do estado, não há guichês com atendimento humano para auxiliar os consumidores que necessitam adquirir os bilhetes eletrônicos para utilizar o metrô.

Segundo relatos dos consumidores, o Metrô-Rio só disponibiliza máquinas eletrônicas para venda dos bilhetes, e no caso de pagamento em dinheiro são poucos os equipamentos que aceitam essa modalidade de pagamento com emissão de troco.

Em razão deste fato, a CODECON-ALERJ instaurou a Investigação Preliminar nº 015/2021 (**ANEXO 01**), a fim de apurar os fatos denunciados pelos consumidores. Devidamente notificada, a demandada compareceu à sede desta comissão e foi questionada sobre a ausência dos guichês para atendimento presencial; em resposta, a empresa afirmou que os guichês existem, porém a empresa acredita no avanço tecnológico, de modo que a tendência é que com o decurso do tempo os guichês não sejam mais necessários.

Ato contínuo, o coordenador jurídico desta comissão solicitou que fosse realizada diligência no local, com o objetivo de constatar as informações apresentadas pela ré. Em 11/11/2021, a estagiária Ana karoline de Medeiros Carvalho certificou que, por três dias seguidos, verificou a normalização do serviço, ou seja, o funcionamento dos guichês presenciais (**ANEXO 01 – FLS 12**).

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ocorre que novas denúncias foram formalizadas pelos usuários do Metrô-Rio, resultando na determinação de nova inspeção no local. No dia 10/02/2022, a funcionária da CODECON-ALERJ, Fátima Penha de Azevedo Vasques Ferreira, certificou que (**ANEXO 01 – FLS 15**):

“Estação Carioca de fato não tem o serviço de atendimento presencial nos guichês nenhum dia ou horário, sempre com placas de “FECHADO”. Em 27/01/2022 me encaminhei ao guichê de ACHADOS E PERDIDOS e perguntei, para a funcionária Cláudia, em quais dias e/ou horários teria atendimento nos guichês, e fui informada que só existe atendimento presencial no caso de haver problemas de sistema das máquinas de autoatendimento. Informando ainda todas as formas de comprar as passagens através dos cartões e máquinas diversas e das formas de recarga tanto dessas máquinas, quanto por aplicativos baixados no celular ou por sites.”

A agente estatal certificou ainda que, conforme relatos de outros funcionários da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ, outras estações sofrem do mesmo problema, ou seja, a empresa mantém os guichês fechados até que exista algum fator emergencial que justifique a sua abertura, vejamos:

“O funcionário Julio informou que a **Estação Uruguaiana** tem atendimento presencial nos guichês apenas nos horários de movimento muito intenso para diminuir a aglomeração. O mesmo ocorre na **Estação Del Castilho** conforme observação da funcionária Fernanda D’Avilla. Nosso estagiário Luiz Felipe observou que as **Estação Cinelândia e Estação Cardeal Arco Verde** sempre estão com os guichês fechados nos horários em que ele transita. Fato que também ocorre na **Estação Jardim Oceânico** de acordo com a observação da funcionária Clara Straus.”

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Diante destes fatos, o Dr. Plínio Lacerda Martins, coordenador jurídico desta comissão, determinou que o **PROCON CARIOCA** fosse oficiado para realizar Auto de constatação, a fim de apurar as denúncias dos consumidores, reforçada pelos relatos dos funcionários da CODECON-ALERJ.

Devidamente oficiado (**ANEXO 01 – FLS 18/20**), o órgão fiscalizador municipal instaurou o processo Administrativo nº 24/100.366/2022 (**ANEXO 01 – FLS 21/161**) e, por meio dos seus agentes, fiscalizou 38 estações da fornecedora Concessão Metroviária do Rio de Janeiro S/A. **Tal diligência, realizada nos dias 07 e 08 de dezembro de 2022, constatou que das 38 estações fiscalizadas, apenas 04 (quatro) – Botafogo, Uruguaiana, Central e Coelho Neto – possuem atendimento por meio do totem de autoatendimento e do guichê de bilheteria, vejamos:**



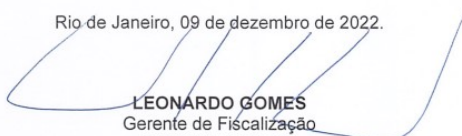
DESPACHO

À CID/PC

Em atenção à solicitação, venho informar que os agentes de fiscalização do PROCON Carioca realizaram diligência em 38 estações da fornecedora Concessão Metroviária do Rio de Janeiro SA, nos dias 07 e 08/12/22, tendo sido constatado que os consumidores poderiam comprar o bilhete de passagem da seguinte forma:

- Em **34** (trinta e quatro) estações apenas era possível adquirir o bilhete através do totem de autoatendimento;
- Em **04** (quatro) estações – Botafogo, Uruguaiana, Central e Coelho Neto – era possível adquirir o bilhete através do totem de autoatendimento e do guichê de bilheteria;

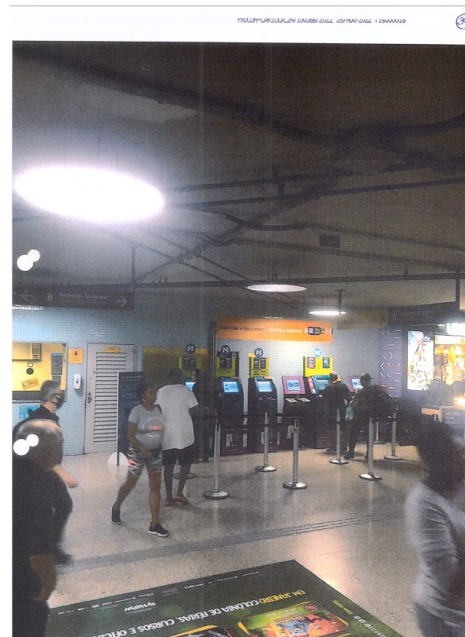
Rio de Janeiro, 09 de dezembro de 2022.


LEONARDO GOMES
Gerente de Fiscalização
PROCON CARIOCA

LEONARDO GOMES
Gerente de Fiscalização
PROCON CARIOCA
Matrícula: 30/377 198-8

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

É possível constatar, por meio das imagens disponibilizadas no Processo Administrativo instaurado pelo PROCON CARIOCA, que a maioria das estações de autoatendimento não aceitam o pagamento em dinheiro com emissão de troco, obrigando o consumidor a efetuar o pagamento por meio de cartão de débito ou crédito, Vejamos:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

É inegável que a ausência de bilheteria com atendimento humano, bem como a redução de totens de autoatendimento com a possibilidade de pagamento em dinheiro e emissão de troco, expõem os consumidores a situações vexatórias e que inviabilizam a utilização do serviço.

Muitos consumidores, sobretudo os hipervulneráveis como os idosos e portadores de necessidades especiais, encontram dificuldades para utilização dos equipamentos de autoatendimento disponibilizados pela concessionária ré, tal fato gera transtornos das mais diversas ordens, como atrasos, necessidade de auxílio de terceiros e, em último caso, a impossibilidade de utilização do serviço fornecido pela demandada.

Diante deste cenário, é dever da CODECON-ALERJ agir, de modo a proteger os consumidores que sofrem diariamente com os desmandos dos fornecedores de serviços. Para tanto, se faz necessária a intervenção do Poder Judiciário, a fim de compelir a ré a disponibilizar em tempo integral guichês de bilheteria, com atendimento humano, em todas as estações do metrô sob sua concessão.

III - DOS FUNDAMENTOS

A) DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR DE PASSAGEIROS

Com disciplina legal específica (art. 734 e 735, do C.C.), o contrato de transporte de passageiros adota, em consonância com as teorias contratuais da responsabilidade civil, uma peculiaridade quando em comparação com os contratos de consumo em geral.

Nestes, o legislador, ao adotar a responsabilidade objetiva (art. 14, do CDC), deixou ao fornecedor de produtos e serviços a possibilidade de exonerar-se de responsabilidade pelo fato do produto em três hipóteses. Inexistência de defeito; culpa exclusiva do consumidor e culpa de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC). Naqueles (contratos de transporte), criou uma cláusula geral de incolumidade dos passageiros que serve como garantia da qualidade na prestação do serviço.

A importância atribuída ao contrato de transporte de passageiros não surge por um acaso, afinal, nenhum outro contrato (“de consumo”) é potencialmente tão repetitivo quanto o contrato de transporte de passageiros. Como sustentado por Sergio Cavalieri Filho, *“milhões e milhões de pessoas são transportadas diariamente de casa para o trabalho e vice-versa, principalmente nos grandes centros urbanos, gerando um*

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

grande número de problemas sociais e jurídicos, alguns deles até insolúveis. Pode-se dizer que o transporte coletivo urbano tornou-se instrumento fundamental para o cumprimento das funções sociais e econômicas do Estado moderno”.

Dada a importância do contrato, dispôs o legislador do Código Civil (art. 734 e 735) que o *“transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.*

Como acima afirmado, uma das, senão a principal característica do contrato de transporte de passageiro é a cláusula de incolumidade que nele está ínsita. É da natureza dos contratos de transporte de passageiros a garantia de uma execução livre de falhas. Neste sentido, chega-se mesmo a afirmar na doutrina que o contrato de transporte não é propriamente um contrato de meio ou mesmo um contrato de fim. Mais que isso, é um contrato de garantia.

“Sem dúvida, a característica mais importante do contrato de transporte é a cláusula de incolumidade que nele está implícita. A obrigação do transportador não é apenas de meio, é não só de resultado, mas também de garantia. Não se obriga ele a tomar as providências e cautelas necessárias para o bom sucesso do transporte; obriga-se pelo fim, isto é, garante o bom êxito. Tem o transportador o dever de zelar pela incolumidade do passageiro na extensão necessária a lhe evitar qualquer acontecimento funesto, como assinalou Vivante, citado por Aguiar Dias. O objeto da obrigação de custódia, prossegue o Mestre, é assegurar o credor contra os riscos contratuais, isto é pôr a cargo do devedor a álea do contrato, salvo, na maioria dos casos, a força maior”.

(CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil.** – 6ª ed. – São Paulo: Malheiros Editores, 2006. pág. 316) (grifos nossos)

A exoneração da responsabilidade ocorre apenas nos casos de fortuito externo. Em outras circunstâncias, responde o transportador não apenas por ter falhado na prestação do serviço, mas, acima de tudo, por não ter garantido o resultado contratado pelo usuário. Sua incolumidade. Assim, gravada por tais características, é possível dizer que a responsabilidade objetiva, hoje amplamente difundida pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor, tem sua origem no contrato de transporte.

Tomando por vista tais características, fica fácil concluir que a conduta da ré, ao não fornecer bilheteria com atendimento humano, bem como reduzir o número de equipamentos de autoatendimento com possibilidade de pagamento em dinheiro, permitindo a formação de filas e aglomeração no interior das estações, durante o período pandêmico, propiciando a disseminação do coronavírus e, conseqüentemente, colocando em risco a saúde dos usuários, além, é claro, dos transtornos propiciados àqueles que necessitam do transporte metroviário para se deslocar ao trabalho ou retornar para as suas residências após um dia cansativo de trabalho, sobretudo quando os poucos totens de autoatendimento que aceitam o pagamento em dinheiro e emitem troco estão inoperante, viola a cláusula de incolumidade e, portanto, a concessionária deve responder pelos danos causados aos consumidores.

B) DOS PRINCÍPIOS E DA GARANTIA CONSTITUCIONAL ENVOLVIDOS

À relação contratual, estabelecida entre a ré e os usuários e os potenciais usuários dos serviços por ela prestados, aplicam-se as normas do CDC, conforme artigos 2º, 3º e 29, CDC.

Às relações de consumo, conforme expressamente previsto em seu artigo 4º, III, CDC, aplica-se o princípio da boa-fé objetiva. Segundo a autora Cláudia Lima Marques, “boa fé objetiva significa, portanto, uma atuação refletida, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes”. (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: RT, 2002, pp. 181/182)

Antes, porém, de analisar se a forma como a ré vem oferecendo e executando o serviço de transporte coletivo de passageiros é compatível com as exigências do princípio da boa-fé objetiva, convém ressaltar que o tratamento que deve ser dado às partes envolvidas em relações privadas deve obedecer ao que prescreve o artigo 5º, *caput*, CF, ou seja, deve ser dado tratamento igual aos iguais, e desigual aos desiguais na exata medida de suas desigualdades, para que se alcance uma igualdade substancial.

“Dar tratamento isonômico às partes significa tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na exata medida de suas desigualdades. Igualdade no sentido da garantia constitucional fundamental quer significar isonomia real, substancial e não meramente formal”. (NERY JÚNIOR, Nelson. *Código de processo civil comentado e legislação processual civil extravagante em vigor*. São Paulo: RT, 1997, p. 74)

Ignorar esta garantia fundamental é o mesmo que permitir o arbítrio dos mais “fortes” sobre os mais “fracos”, hipossuficientes, como consumidores, crianças, mulheres, idosos.

“O ordenamento jurídico, que desde a Revolução Francesa, graças ao princípio da igualdade formal, pôde assegurar a todos tratamento indistinto perante a lei, passa a preocupar-se, no direito contemporâneo, com as diferenças que inferiorizam a pessoa, tornando-o vulnerável. Para o hipossuficiente, com efeito, a igualdade formal mostra-se cruel, sendo-lhe motivo de submissão ao domínio da parte preponderante”. (TEPEDINO, Gustavo. *Normas Constitucionais e Direito Civil na Construção Unitária do Ordenamento*, in: *A constitucionalização do direito: fundamentos teóricos e aplicações específicos/ Cláudio Pereira Souza Neto, Daniel Sarmento, coordenadores*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2007, p. 317)

O princípio da boa-fé objetiva, segundo a doutrina, possui três funções básicas: 1) fonte de deveres anexos, ou, como preferem alguns autores, deveres laterais ou instrumentais; 2) limitação ao exercício de direitos subjetivos (antes considerados lícitos e agora considerados abusivos) e 3) interpretação da relação contratual (através de uma visão total dessa) para que se alcance “o justo”.

“Efetivamente, o princípio da boa-fé objetiva na formação e na execução das obrigações possui muitas funções na nova teoria contratual; 1) como fonte de deveres especiais de conduta durante o vínculo contratual, os chamados deveres

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

anexos, e 2) como causa limitadora do exercício, antes lícito, hoje abusivo, dos direitos subjetivos e 3) na concreção e interpretação do contrato. A primeira função é uma função criadora (*pflichtenbegründende Funktion*), seja como fonte de novos deveres (*Nebenpflichten*), deveres de conduta anexos aos deveres de prestação contratual, como o dever de informar, de cuidado e de cooperação; seja como fonte de responsabilidade por ato lícito (*Vertrauenshaftung*), ao impor riscos profissionais novos e agora indisponíveis por contrato. A segunda função é uma função limitadora (*Schranken-bzw.Kontrollfunktion*), reduzindo a liberdade de atuação dos parceiros contratuais ao definir algumas condutas e cláusulas como abusivas, seja controlando a transferência dos riscos profissionais e libertando o devedor em face da não razoabilidade de outra conduta (*pflichtenbefreinde Vertrauensubstanz*). A terceira é a função interpretadora, pois a melhor linha de interpretação de um contrato ou de uma relação de consumo deve ser a do princípio da boa-fé, o qual permite uma visão total e real do contrato sob exame. Boa-fé é cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais. A proteção da boa-fé e da confiança despertada formam, segundo Couto e Silva, a base do tráfico jurídico, a base de todas as vinculações jurídicas, o princípio máximo das relações contratuais. A boa-fé objetiva e a função social do contrato são, na expressão de Waldírio Bulgarelli, ‘como salvaguardas das injunções do jogo do poder negocial’”. (Marques, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: RT, 2002, pp. 180/181)

“Por boa-fé se quer significar – segundo a conotação que adveio da interpretação conferida ao § 242 do Código Civil alemão, de larga força expansionista em outros ordenamentos, e, bem assim, daquela que lhe é atribuída nos países da *common law* – modelo de conduta social, arquétipo ou, obrando como obraria um homem reto: como honestidade, lealdade, probidade. Por este modelo objetivo de conduta levam-se em consideração os fatores concretos do caso, tais como *status* pessoal e cultural dos envolvidos, não se admitindo uma aplicação mecânica do *standard*, de tipo meramente subsuntivo”. (Judith Martins Costa. A

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Boa-Fé no Direito Privado, sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: RT, 2000, p. 411).

“Na relação obrigacional a boa-fé exerce múltiplas funções, desde a fase anterior à formação do vínculo, passando pela sua execução, até a fase posterior ao adimplemento da obrigação: interpretação das regras pactuadas (função interpretativa), criação de novas normas de conduta (função integrativa) e limitação dos direitos subjetivos (função de controle contra o abuso de direito). (...)

A função integrativa da boa-fé permite a identificação concreta, em face das peculiaridades próprias de cada relação obrigacional, de novos deveres, além daqueles que nascem diretamente da vontade das partes. Ao lado dos deveres primários de prestação, surgem os deveres secundários ou acidentais da prestação e, até mesmo, deveres laterais ou acessórios de conduta. Enquanto os deveres secundários vinculam-se ao correto cumprimento dos deveres principais (v.g. dever de conservação da coisa até a tradição), os deveres acessórios ligam-se diretamente ao correto processamento da relação obrigacional (v.g. deveres de cooperação, de informação, de sigilo, de cuidado).(...)

Na sua função de controle, limita o exercício de direitos subjetivos, estabelecendo para o credor, ao exercer o seu direito, o dever de ater-se aos limites traçados pela boa-fé, sob pena de uma atuação antijurídica. Evita-se, assim, o abuso de direito em todas as fases da relação jurídica obrigacional, orientando a sua exigibilidade (pretensão) ou o seu exercício coativo (ação)”. (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor.* São Paulo: Saraiva, 2002, p. 59)

Desta forma, a boa-fé objetiva passou a atuar hoje nas relações obrigacionais (contratuais ou extracontratuais) como termômetro da justiça, do equilíbrio e da igualdade material.

C) DA PRÁTICA ABUSIVA E CONTRAÇÃO PENAL ENVOLVIDAS.

É indiscutível que a conduta da ré - ao impossibilitar que os clientes efetuem o pagamento em dinheiro, já que em muitas estações só há um totem de autoatendimento com a possibilidade pagamento em dinheiro, com o fornecimento de troco, e nem sempre este equipamento está disponível – viola a legislação consumerista, mais especificamente o art. 39, IX do CDC, vejamos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(...)

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

No mesmo sentido, a Lei de contravenções penais (DECRETO-LEI Nº 3.688/41) estipula que a recusa do fornecedor de receber moeda de curso legal no país configura ato ilícito, capaz de gerar pena de multa, nos seguintes termos:

Art. 43. Recusar-se a receber, pelo seu valor, moeda de curso legal no país:

Pena – multa, de duzentos mil réis a dois contos de réis.

Embora a demandada possua bilheteria com atendimento humano, é necessário ressaltar que, conforme vistoria realizada pelo PROCON CARIOCA, são poucas as estações que fornecem efetivamente este serviço, já que a maioria das bilheterias encontram-se fechadas. É importante ressaltar que a disponibilização de totens de autoatendimento não garante ao consumidor a possibilidade de pagamento da passagem em dinheiro com emissão de troco, já que muitos usuários não conseguem utilizar o equipamento e, para piorar, é possível observar que, em muitas estações tais equipamentos encontram-se inoperantes.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

É dever a concessionária garantir que o consumidor consiga efetuar a compra dos bilhetes para utilizar o serviço prestado, entretanto, o que se observa no caso concreto é uma busca desenfreada de redução de custos por parte da concessionária, sobretudo no que concerne à contratação de funcionários, impondo ao consumidor as amarguras de lidar com equipamentos de difícil manejo, mormente para usuários não habituados com esta tecnologia, bem como portadores de deficiência.

A prestação eficiente dos serviços essenciais abrange, inclusive, a facilidade para aquisição das passagens, ou seja, a obrigação de prestar aos consumidores/usuários os meios possíveis para que possam usufruir do meio de transporte oferecido pela ré, com qualidade, eficiência e continuidade, como se espera no desempenho da atividade ora considerada.

Nesse sentido: "A Constituição Federal, referindo-se ao regime das empresas concessionárias e permissionárias, deixou registrado que tais particulares colaboradores, a par dos direitos a que farão jus, têm o dever de manter adequado o serviço que executarem, exigindo-lhes, portanto, observância ao princípio da eficiência (art. 175, parágrafo único, IV)" (CARVALHO FILHO. José dos Santos. Obra citada, pág. 242).

Ademais, o art. 22 do CDC estabelece:

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

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código." (grifos nossos)

Com a evidência da dificuldade que os consumidores estão encontrando para poder usufruir do serviço de transporte ofertado pela ré, torna-se claro que o serviço prestado pela mesma é ineficiente, inadequado e precário, eis que incapaz de corresponder às expectativas criadas no consumidor que o utiliza,

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

caracterizando um vício de qualidade do serviço aludido, nos termos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante deste cenário, se faz necessária a intervenção estatal, a fim de garantir uma prestação do serviço nos exatos termos impostos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

D) DOS DANOS INDIVIDUAIS

É inegável que a falha na prestação do serviço do Metrô-Rio ocasiona danos de ordem moral e material ao consumidor, decorrentes da falta da eficaz e adequada prestação de tal atividade, no quesito eficiência e qualidade, eis que, muitos consumidores, sobretudo os hipervulneráveis como os idosos e portadores de necessidades especiais, encontram dificuldades para utilização dos equipamentos de autoatendimento disponibilizados pela concessionária ré, tal fato gera transtornos das mais diversas ordens, como atrasos, necessidade de auxílio de terceiros e, em último caso, a impossibilidade de utilização do serviço fornecido pela demandada, sobretudo em razão da ausência ou redução de equipamentos que garantam a aquisição de passagens com pagamento em dinheiro, bem como disponibilização de troco.

Tal circunstância configura verdadeiro fato do serviço, a teor do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, *verbis*:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido."

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

No que se refere ao dano material, é possível que muitos passageiros não tenham conseguido efetuar a compra da passagem para utilizar o serviço fornecido pela ré, em razão da ausência de atendimento humanizado, bem como equipamentos de autoatendimento com a possibilidade de pagamento em dinheiro e com emissão de troco, ocasionando a perda de compromissos laborais e, portanto, gerando o dever da ré indenizá-los por lucro cessante.

Quanto ao dano moral, é inegável que os transtornos aos quais os passageiros são submetidos, sobretudo em razão das aglomerações nas plataformas, filas intermináveis, impossibilidade de retornarem para casa após um dia de trabalho, dentre outros fatores, demonstram a necessidade dos usuários serem indenizados pelos danos morais sofridos.

O Metrô-Rio deve, portanto, ser condenado a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual - pelos danos, materiais e morais que vem causando com a sua conduta ineficiente, eis que até o momento não garante aos usuários/consumidores a qualidade necessária na execução do serviço.

E) OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DA LIMINAR

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de lesão ao direito dos consumidores, consistente na falha da prestação do serviço, em razão da ausência de bilheteria com atendimento humanizado, bem como dificuldade para pagamento dos bilhetes em dinheiro, já que são poucos os totens de autoatendimento disponibilizados com permissão para pagamento nesta modalidade e disponibilização de troco.

O *periculum in mora* se prende à circunstância de que a demora na prestação jurisdicional aumenta a sensação de impunidade, desrespeito aos usuários, cidadãos, estrangeiros, enfim, às pessoas que precisam ou desejam utilizar o referido meio de transporte, seja para trabalho ou lazer, ocasionando aos consumidores danos irreparáveis ou de difícil reparação.

F) DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O art. 6, VIII do CDC dispõe que é direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Neste sentido, é inegável que as alegações da autora são verossímeis e que a demandante, assim como os consumidores representados por ela nesta ACP, é hipossuficiente técnica e econômica frente à demandada, motivo pelo qual se faz necessária a inversão do ônus da prova.

IV) DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto a COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA que seja determinado initio litis:

1) Ao Metrô-Rio a disponibilização de bilheteria com atendimento realizado por funcionários da companhia, em todas as estações da malha metroviária sob sua concessão, de segunda a sábado, das 5h às 00h; domingos e feriados, de 7h às 23h, bem como sejam disponibilizados totens de autoatendimento com possibilidade de pagamento em dinheiro e com emissão de troco, no percentual mínimo de 50% em relação aos demais equipamentos de autoatendimento disponibilizados nas plataformas, sob pena de multa a ser arbitrada por este juízo.

Para que a medida possa surtir os efeitos desejados (caso seja concedida), e assim evitar mais danos aos consumidores, necessário se faz a fixação de multa, em valor suficiente para que a ré sintam-se desencorajada a descumprir a ordem judicial, conforme previsto nos artigos 499 e 500 do CPC, e 84, § 4º, do CDC.

V) DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Pelo acima exposto, requer:

1 – a citação da ré para, querendo, responder a presente, sob pena de sofrer as sanções legais pertinentes;

2 – a confirmação da MEDIDA LIMINAR, inaudita altera pars, de modo que se torne definitiva a condenação.

3 – O Metrô-Rio seja compelido a disponibilizar bilheteria com atendimento realizado por funcionários da companhia, em todas as estações da malha metroviária sob sua concessão, de segunda a sábado, das 5h às 00h; domingos e feriados, de 7h às 23h, bem como sejam disponibilizados totens de autoatendimento com

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

possibilidade de pagamento em dinheiro e com emissão de troco, no percentual mínimo de 50% em relação aos demais equipamentos de autoatendimento disponibilizados nas plataformas, sob pena de multa a ser arbitrada por este juízo.

4 - seja a ré condenada a indenizar, de forma ampla e completa, os DANOS MORAIS E MATERIAIS causados aos consumidores individualmente considerados, em razão da indisponibilidade de bilheteria com atendimento realizado por funcionários da concessionária em todas as estações da malha metroviária por ela operada, bem como em decorrência da redução do quantitativo ou indisponibilidade de equipamentos de autoatendimento com possibilidade de pagamento em dinheiro e com emissão de troco.

5 - a inversão do ônus da prova nos termos da fundamentação supra.

6 – a publicação do edital em órgão oficial, conforme previsto no artigo 94 da Lei n. 8.078/90; bem como a condenação da ré na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, bem como em seu sítio virtual na internet em seu respectivo endereço, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva de eventual procedência, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados;

7 - a intimação do Ministério Público;

8 – a condenação da Ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como, na cobrança de honorários advocatícios em decorrência da sucumbência, devendo o respectivo valor da condenação ser depositado no fundo da ALERJ (Banco: Itaú – Agência: 5673; Conta Corrente: 00643-2; CNPJ: 14.751.813/0001-28);

9 – a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos ou despesas, pela autora, conforme art.18 da Lei de Ação Civil Pública e o art. 87 do Código de Defesa do Consumidor;

VI – DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

O autor opta pela não realização de audiência de conciliação, conforme artigo 319, VII, do Código de Processo Civil.

VII - DA AUDIÊNCIA DE MEDIAÇÃO

O autor opta pela não realização de audiência de mediação, conforme artigo 319, VII, do Código de Processo Civil, pois restam evidenciadas as irregularidades perpetradas pela ré, de modo que a mediação se constituirá em um ato infrutífero. Ademais, considerando a sistemática da ação civil pública e o fato da CODECON-ALERJ ser um ente público, há que se observar a publicidade dos atos estatais, o que afasta a possibilidade de resolução do conflito por meio da mediação, já que neste ato vigora o princípio da confidencialidade.

VIII - DAS PROVAS

Requer pela produção de todas as provas admissíveis em direito.

IX - DO VALOR DA CAUSA

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 291 do Código de Processo Civil e para efeitos meramente fiscais, o valor de R\$1.000,00 (mil reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Rio de Janeiro, 07 de fevereiro de 2022.

Plínio Lacerda Martins
OAB/RJ nº 056.244

Jeferson Queiroz dos Santos
OAB/RJ nº 206.131