



Número: **0813146-67.2023.8.19.0001**

Classe: **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

Órgão julgador: **4ª Vara Empresarial da Comarca da Capital**

Última distribuição : **07/02/2023**

Valor da causa: **R\$ 1.000,00**

Assuntos: **Transporte Rodoviário, Estabelecimentos Comerciais E/ou Virtuais (Internet)**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (AUTOR)	JEFERSON QUEIROZ DOS SANTOS (ADVOGADO) PLINIO LACERDA MARTINS (ADVOGADO)
CONCESSAO METROVIARIA DO RIO DE JANEIRO S A (RÉU)	

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
47832 267	02/03/2023 15:59	Decisão	Decisão

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Comarca da Capital

4ª Vara Empresarial da Comarca da Capital

Palácio da Justiça, Avenida Erasmo Braga 115, Centro, RIO DE JANEIRO - RJ - CEP: 20020-903

DECISÃO

Processo: 0813146-67.2023.8.19.0001

Classe: AÇÃO CIVIL PÚBLICA (65)

AUTOR: COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RÉU: CONCESSAO METROVIARIA DO RIO DE JANEIRO S A

1) A Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro postula, na defesa dos direitos dos consumidores, a concessão de tutela de urgência para que a ré mantenha atendimento presencial e automatizado com possibilidade de pagamento em dinheiro com retorno de troco em suas estações de embarque, além daqueles equipamentos totalmente automatizados. Aduz que a ausência do atendimento humanizado e/ou a impossibilidade de pagamento da passagem em dinheiro prejudica o consumidor mais vulnerável.

Com efeito, restou comprovado pelos documentos acostados aos autos que o atendimento automatizado tem sido de constante utilização pela concessionária ré. Aliás, essa é uma tendência mundial e, de fato, consumidores mais jovens até preferem a praticidade do atendimento virtual e suas inovações.

Isso não quer dizer, contudo, que deva ser relegado o atendimento presencial ou os meios tradicionais de pagamento (dinheiro com troco! Se se lembram...).

Num juízo de cognição sumária, constata-se que a omissão da ré se afigura prejudicial a certa parcela dos usuários, que fica desprotegida e insegura ao tentar providenciar os bilhetes para embarque ou mesmo impedida de fazê-lo.

Todavia, estabelecer de pronto o quantitativo de máquinas ou guichês para atendimento nos moldes pretendido pela autora é questão mais difícil e demandaria estudo próprio, até porque os horários e fluxo de pessoas variam sobremaneira.

Isso posto, diante da presença dos pressupostos legais exigidos pelo artigo 300 do CPC, defiro parcialmente a tutela de urgência para determinar que a ré disponibilize bilheteria com atendimento humano bem como máquinas de autoatendimento com possibilidade de pagamento em dinheiro e retorno de troco em todas as estações da malha metroviária sob sua concessão, desde a abertura até o fechamento do acesso de passageiros, em quantidade suficiente a assegurar um atendimento digno de não mais que 10 minutos de espera pelo consumidor, sob pena de multa a ser arbitrada por este juízo.



Intime-se e cite-se.

Ciência ao MP.

2 - Expeça-se edital no prazo de 20 dias.

RIO DE JANEIRO, 2 de março de 2023.

PAULO ASSED ESTEFAN
Juiz Titular

