

A COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, vem pela presente, por seus procuradores que esta subscrevem (M.I.), de acordo com o artigo 5º, inciso II, da Lei 7.347/85, c/c os **artigos 82, inciso III e 83** ambos do **CDC**, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE LIMINAR

Em face de **FETRANSPOR – Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro** -, situada à Rua do Carmo, nº 60, Centro, Rio de Janeiro – RJ, cep.:20011-020, inscrita no **CNPJ sob o nº 33747288000200** pelas razões fáticas e jurídicas que expõe a seguir:

DA LEGITIMIDADE DO PÓLO ATIVO:

Prevê o artigo 63 da Constituição Estadual: "O Consumidor tem o direito à proteção do Estado.", por sua vez este mesmo artigo, em seu Parágrafo Único, dispõe que : "A proteção far-se-á entre outras medidas criadas em lei, através de : I – Criação de Organismos de defesa do Consumidor, VIII – Assistência Jurídica integral e gratuita ao consumidor, curadorias de proteção no âmbito do Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis, obrigatórios nas cidades com mais de duzentos mil habitantes".

Por sua vez, o **art. 82**, inciso III, da **lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor)** concede legitimidade aos órgãos da administração pública, ainda que sem personalidade jurídica, mas que se destinem, especificamente, aos interesses e direitos por ela protegidos, para a representação em juízo na defesa de tais interesses.

A autora é um órgão técnico vinculado ao Poder Legislativo do Estado do Rio de Janeiro, com competência definida no respectivo regimento interno, para atuar e se manifestar sobre os assuntos relacionados ao consumo, suas relações e a defesa do consumidor, entre outros, e integra o Sistema Nacional da Defesa do Consumidor, nos termos do disposto no decreto federal **nº2.181**, de 20 de março de 1997.

DA LEGITIMIDADE DO PÓLO PASSIVO:

A ré, **FETRANSPOR – Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro** -, recebeu, por delegação de um grupo de empresas de transporte rodoviário, e pelas responsáveis pelo transporte metroviário, ferroviário e aquaviário do Estado do Rio de Janeiro a atribuição de emitir, comercializar e distribuir vales-transportes.

A autorização para tal delegação advém da Lei que criou o vale-transporte (**Lei nº 7.418 de 16 de dezembro de 1985 – DOC. 01**, que o previu como facultativo e, posteriormente, a **Lei nº 7.619/87 - DOC. 02** tornou obrigatória a sua concessão), que prevê ser do transportador a obrigação de produzir o seu vale, podendo, aquele, **delegá-la a terceiros**.

Com a obrigatoriedade da concessão dos vales-transportes, a **Ré** passou a gerir o vale dentro do Estado do Rio, atendendo às operadoras de transporte público de passageiros do Estado do Rio de Janeiro, incluindo as empresas de ônibus, de trens, de barcas e de Metrô.

A **Lei Estadual 4.291, de 22 de março de 2004 – DOC.03** instituiu o **Sistema de Bilhetagem Eletrônica do Estado do Rio de Janeiro**, sendo que a **Lei 3.167, de 27 de dezembro de 2000 – DOC.04**, regulamentada pelo **Decreto 19.936 de 22 de maio de 2001**, já o havia instituído no âmbito do Município do Rio de Janeiro.

Com a implantação deste **Sistema** no Estado do Rio de Janeiro, o vale-transporte em papel começou a ser gradativamente substituído pelo vale-transporte eletrônico. A Ré, por delegação das operadoras, continuou responsável pelo vale-transporte eletrônico, já

adotado pelas concessionárias dos serviços públicos de trens e Metrô no Estado, assim como por empresas de ônibus que operam em parte do Estado, como nos Municípios do Rio, Niterói, São Gonçalo e Maricá.

Quando da implantação do **RioCard** (vale –transporte eletrônico),

era possível aos usuários controlarem os saldos de seus cartões tanto quando da 1ª **carga**, quanto quando da **recarga** e de seu uso, pois o validador – equipamento capaz de fazer a leitura das informações contidas no cartão, instalados no interior dos ônibus, estações de embarque do Metrô e de trens - acusava o saldo existente ou o crédito inserido **(DOC.05)**.

A partir do final de julho do corrente ano, a Ré operou uma mudança no sistema que impede aos 600 mil usuários do cartão o acesso às informações supra. Atualmente, só quando o cartão chega a R\$20 é que o saldo restante passa a ser exibido **(DOC.06)**.

A **Fetranspor** justifica a medida como forma de resguardar a segurança do sistema e oferecer proteção ao usuário, argumentos estes infundados, como restará demonstrado adiante. A ré, ademais, criou um sistema de vale-transporte cujo uso é obrigatório - ao menos pelas empresas, visto que o vale-transporte de papel está sendo gradativamente abolido - para, posteriormente, realizar, unilateralmente, mudanças em detrimento dos usuários.

A medida acima, cuja justificativa emerge de argumento **abstrato** e infundado da Requerida, está **concretamente** ferindo o direito básico dos consumidores, de serem devidamente

informados acerca dos dados essenciais dos produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo. **(art. 6º, III da Lei 8.078/90)**

Concluindo, a mudança operada pela **FETRANSPOR** no **Sistema de Bilhetagem Eletrônica**, que impede ao usuário verificar seu saldo no validador, , quando da carga, da recarga e do uso do cartão eletrônico é potencialmente capaz de prejudicar economicamente os consumidores, que não podem mais controlar seus gastos nem averiguar se o sistema está operando corretamente, em razão da supressão do fornecimento de informações que lhes possibilitava **fiscalizar o fornecimento do serviço**.

Caso haja a recarga seja feita em valor inferior ao descontado, ou após o débito do valor da tarifa no cartão for superior ao valor da passagem, o problema só será percebido muito tempo depois, quando o usuário perceber que o valor de R\$20 de crédito apareceu no validador antes do que deveria.

A Requerida não se preocupou com esta possibilidade e não apresentou qualquer medida que permita ao usuário demonstrar que fora lesado. Ficará o dito pelo não dito, como era comum acontecer antes da vigência do **Código de Defesa do Consumidor**.

Ante o exposto, verifica-se que a ré vem atuando no mercado de

consumo em desconformidade com os **arts. 4º, caput e incisos I e IV; 6º, incisos III e X e 31,** todos da **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990,** violando o inciso **XIV da Constituição da República,** ferindo,

conseqüentemente, direitos de seus consumidores, conforme restará demonstrado da narrativa dos fatos que abaixo se segue.

DOS FATOS:

A ré, **FETRANSPOR – Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro** - recebeu, por delegação de um grupo de empresas encarregadas do transporte rodoviário, e pelos transportes metroviário, ferroviário e aquaviário do Estado do Rio de Janeiro a atribuição de emitir, comercializar e distribuir vales-transportes.

A **Lei nº 7.418 de 16 de dezembro de 1985 (DOC. 01)** que criou o vale-transporte, prevendo-o como facultativo, autorizou essa delegação, dispondo ser do transportador a obrigação de produzir o seu vale ou delegá-la a terceiros. A **Lei nº 7.619/87 (DOC.02)** impôs a obrigatoriedade da concessão de vales-transporte.

Com a obrigatoriedade da concessão dos vales-transportes, a ré passou a gerir o vale no Estado do Rio, atendendo as operadoras do transporte público de passageiros, abrangendo os serviços de ônibus, trem, barcas e Metrô.

Em **dezembro de 2000,** a **Lei 3.167 (DOC.04),** regulamentada pelo **Decreto 19.936 de 22 de maio de 2001,** instituiu o

Sistema de Bilhetagem Eletrônica no âmbito do Município do Rio de Janeiro. Em **março de 2004** a **Lei Estadual 4.291 (DOC.03)** o instituiu em âmbito estadual.

O processo começou no Município do Rio de Janeiro e, aos poucos, está se estendendo por todo o Estado.

Com a implantação desse **Sistema,** o vale-transporte em papel começou a ser gradativamente substituído pelo vale-transporte eletrônico. A Ré, por delegação das operadoras, continuou responsável pela emissão dos vales-transporte, agora na versão "cartão eletrônico".

Foram, então, criados dois **tipos** de **RioCard** (vale-transporte eletrônico); o convencional e o rápido (DOC.05).

O vale-transporte rápido **RioCard** é a modalidade de vale eletrônico cujo principal benefício é a sua aquisição imediata. Eles estão disponíveis nas agências do UNIBANCO e seu pagamento é feito em espécie. São pré-carregados, descartáveis e têm valor fixo.

O vale-transporte convencional **RioCard** se apresenta em dois **modelos**:

a) Cartão ao portador: emitido sem impressão dos dados do usuário. Este modelo pode ser “portador- usuário” (solicitado por pessoa física) ou “portador-empresa” (solicitado pela empresa para uso de seus funcionários).

b) Cartão Personalizado: poderá ser emitido com o nome do usuário **ou** com o da empresa/empregador, ou ainda com o nome da empresa/empregador **e** do usuário. O primeiro se destina a pessoas físicas e os três últimos são destinados, pelas empresas, a seus empregados.

A solicitação do cartão vale-transporte convencional é feita via **INTERNET**, sendo a entrega feita no prazo de sete dias úteis a partir da data do pagamento, em agência do UNIBANCO ou no domicílio do comprador.

A carga e a **recarga** dos cartões é feita através da aproximação do cartão do validador.

Para a **primeira carga** do cartão, o comprador (pessoa-física ou empresa) deverá solicitar a liberação dos créditos do cartão recebido, via **INTERNET**. No prazo máximo de 48 horas após essa liberação, o crédito será transferido na primeira vez que o cartão for apresentado ao validador.

No caso de **recarga**, após solicitação de crédito, ele será liberado em cinco dias úteis após o pagamento. A **recarga** é efetuada na primeira vez em que o cartão for apresentado ao validador, nas três principais empresas de transportes usadas pelo usuário (interior dos ônibus e/ou estações de metrô e/ou trem) e em postos criados pela **FETRANSPOR**.

Quando da instituição do vale-transporte eletrônico, era possível ao usuário acompanhar o saldo do cartão a cada uso, após o valor da passagem ser debitado. O validador indicava o valor debitado e o saldo após tal desconto (**DOC.06**).

Quando da recarga, o valor dos créditos inseridos no cartão aparecia no visor do validador.

Era possível aos consumidores a confirmação do saldo restante quando o débito era efetuado e, quando da recarga, se esta havia sido feita no valor pago (pessoa-física) ou descontado (empresa).

Ocorre que, no final do mês de julho do corrente ano, a **FETRANSPOR** adotou medida que não mais permite aos usuários verem seus saldos quando do débito da tarifa e o crédito inserido quando da recarga. O saldo só aparece no validador quando está abaixo de R\$20, e, até lá, só é possível a visualização da quantia descontada no momento do uso **(DOC.07)**.

O **Sistema de Bilhetagem Eletrônica** em algumas estações ferroviárias do Estado, o último a ser implantado (15 de agosto de 2005), impossibilita ao usuário a visualização até do valor descontado a cada uso, visto que o validador foi instalado no interior dos guichês, com o visor voltado para o funcionário encarregado. O cartão é entregue pelo consumidor ao funcionário, que o passa no validador. O usuário não poderá saber sequer se o valor descontado corresponde à tarifa do trem em que pretende embarcar.

A **FETRANSPOR** está incrementando seu sistema de **não fornecimento de informações** aos usuários, que acabam tendo como única opção confiar na infalibilidade de uma técnica recentemente implantada e na boa-fé dos encarregados das cobranças.

A supressão destas informações, antes disponíveis aos mais de 600 mil usuários do serviço gerou várias reclamações a esta Comissão **(DOCs.0xxxxxx)** e à própria **FETRANSPOR (DOC.07)**, que é a primeira a considerar a medida "impopular" **(DOC.07)**.

Hoje, os consumidores não têm mais como controlar seus gastos nem saber se está correto o valor creditado quando da recarga e, conseqüentemente, qual é o crédito remanescente.

Viola frontalmente o Código de Defesa do Consumidor o fornecimento de serviço acerca do qual só o fornecedor detenha informações essenciais à sua regular fruição.

Como em toda inovação, principalmente quando há introdução de nova tecnologia, os novos sistemas costumam apresentar, durante algum tempo, defeitos que demoram a ser sanados. Dentre tais defeitos, nessas hipóteses, está o fornecimento de informações errôneas aos consumidores.

O mau funcionamento do novo sistema pode também se dar não apenas pela introdução de nova tecnologia, mas pelo desconhecimento de alguns procedimentos por parte dos usuários, que, ao utilizarem erroneamente os vales-eletrônicos, causam-lhes danos,

como a quebra da antena interna do cartão, por dobra ou falta de cuidado no manuseio. Com isso, o vale deixa de transmitir dados para o validador ou transmite informações erradas. **(DOC. 08)**

Caso um defeito no sistema ou a má utilização do cartão implique em diminuição nos valores reais dos saldos, os usuários não terão como notar o prejuízo que lhes foi causado.

O próprio diretor de Marketing e Comunicação da **FETRANSPOR**, **João Augusto Monteiro**, admite **(DOC.07)** que, em havendo engano desse tipo, o problema só será percebido depois de algum tempo, quando o usuário verificar que o crédito não correspondeu ao número de passagens a que teria direito. O usuário só fará esta descoberta se estiver controlando os descontos a cada débito efetuado, partindo do valor do crédito inserido quando da carga ou da recarga – isto se o valor inicialmente creditado corresponder ao solicitado -, e apenas quando o validador indicar seu saldo remanescente, ou seja, depois que este for inferior a R\$20!

Os usuários de cartões-empresa foram os maiores prejudicados, principalmente **quando se trata de recarga**. Esta é feita mensalmente pelas empresas para as quais trabalham e, caso não gastem todos os créditos – pelo novo sistema não saberão quanto ainda lhes resta -, como só é possível acumular até duas recargas, na terceira recarga, apesar de ser efetuado o **desconto no contra-cheque** correspondente, tais usuários só terão direito aos créditos quando uma das recargas anteriores for inteiramente consumida. Os créditos permanecem à disposição do usuário, mas só são transferidos neste momento **(DOC.07)**.

Em resumo: apesar do não recebimento do crédito, por ter economizado no mês anterior, o valor correspondente à recarga será descontado, de qualquer forma, do contra-cheque do mês seguinte. As empresas realizam a cobrança, mas o serviço não é imediatamente prestado, como deveria acontecer.

Além do mais, esta categoria de usuário não terá como saber se a empresa depositou o valor correto.

A **Fetranspor** argumenta que a adoção dessa medida tem como objetivo oferecer segurança e proteção aos usuários, pois com o saldo exibido nos visores

dos validadores, qualquer um poderia vê-lo, e, em se interessando pelo valor, furtar o cartão.

As próprias regras de funcionamento do cartão eletrônico demonstram o descabimento da justificativa apresentada pela **FETRANSPOR** para deixar de fornecer as devidas informações a seus consumidores.

O argumento de que a medida trará segurança aos consumidores, apesar de comovente não é convincente.

O sistema norteador da implantação do vale eletrônico já foi criado com vistas a tornar desinteressante e não-compensatório o seu furto.

Em primeiro lugar, há a possibilidade de o comprador (pessoa física ou empresa) do cartão (ao portador ou personalizado) cancelá-lo em caso de perda ou furto e solicitar o bloqueio dos créditos, o que se dará em 48 horas **(DOC.05)**.

Como o cartão só permite até oito viagens diárias, e limite de 30 minutos para uso seguido no mesmo ônibus ou estação de embarque, não é compensatório (estamos nos referindo, é evidente, aos que normalmente conseguem entender ser vantajosa a prática de ilícitos penais) arriscar-se ser preso pela prática do furto de um cartão que só poderá ser usado oito vezes por dia durante dois dias seguidos (até seu bloqueio) – **DOC. 05**

A hipótese de furto para revenda também deve ser descartada, pois quem o comprar precisará confiar na palavra do criminoso que tiver visto o valor dos créditos do consumidor no momento do uso do cartão.

Caso o saldo continuasse aparecendo no validador, a única forma de o receptor saber seu valor seria passando o cartão no aparelho, na presença do autor do furto – para garantir que não teria sido enganado por este no momento da revenda -, no interior do ônibus ou nas estações de embarque de trens e Metrô.

Não compensaria – ressalte-se novamente estarmos nos referindo aos que entendem que o “crime compensa” -, independentemente do saldo do cartão furtado, a prática de crime de receptação, pois, com o bloqueio do cartão pela vítima do furto, só restariam ao receptor 16 embarques, oito a cada um dos dois dias restantes, nos ônibus e plataformas de embarque dos meios de transporte em que é aceito o **RioCard**.

O **Sistema de Bilhetagem Eletrônica**, portanto, foi implantado cercado por todas as medidas de segurança necessárias a repelir o furto e o mau uso dos cartões eletrônicos. É possível, ainda, a solicitação de segunda via do cartão extraviado. Após o recebimento desta, basta que o consumidor solicite a transferência dos créditos à

empresa compradora, ou, sendo esta pessoa física, fazê-lo por telefone, à própria central de atendimento **Vale-Transporte RioCard**.

A violação ao direito de informação, garantido em diversos dispositivos da **Lei 8.078/90**, não foi, desta feita, satisfatoriamente justificada pela Ré, visto que a segurança dos usuários de seus serviços sempre esteve garantida, desde a sua implantação. Há este tempo, segurança e informação eram fornecidos aos consumidores em sua plenitude, caminhando a Ré em harmonia com os ditames do diploma consumerista e com os princípios e normas estabelecidos em nossa **Carta Magna**.

A segurança a que compete a **FETRANSPOR** fornecer, dentro de sua atribuição, que é a emissão e distribuição dos vales-transporte eletrônicos foi satisfatória e esgota-se com a estipulação das regras sobre seu funcionamento acima mencionadas.

Os usuários já estavam suficientemente protegidos pelas medidas que já tornavam o furto e a receptação dos vales-transportes eletrônicos não compensatórios aos que vivem da ilicitude. A segurança dos consumidores já estava garantida pelas regras supra **e pelo fornecimento das informações necessárias** a que os usuários pudessem confiar plenamente no novo sistema.

A segurança a ser fornecida por fornecedores a consumidores dentro do âmbito das relações de consumo já estava mais do que garantida. Ir além disso é pretender invadir a alçada de atuação de nossa polícia judiciária.

A medida adotada pela ré se assemelha à hipótese absurda de os postos de gasolina, por exemplo, decidirem que a quantidade de combustível solicitada pelo consumidor e o valor correspondente não mais aparecessem nos visores das bombas para evitar que terceiros mal intencionados, quando visualizassem que o tanque estava cheio, viessem a roubar o automóvel apenas para furtar o combustível.

A segurança que compete aos postos de gasolina oferecer aos consumidores é a de que o combustível oferecido é de boa qualidade e a de que as informações exibidas nos visores das bombas correspondem à realidade, ou seja, à quantidade solicitada. Daí em diante, a atribuição será de nossas polícias.

Consumidor desinformado é, por certo, consumidor inseguro, e é esta a segurança que compete à Ré fornecer!

Ante o exposto, cabe a esta Comissão, legitimada ativa para tanto, submeter a matéria ao Poder Judiciário, através da presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**.

DO DIREITO:

Tratando-se de relação de consumo, como ocorre no presente caso, deve a fornecedora do serviço comportar-se de acordo com os ditames da Lei consumerista.

Vale ressaltar que o **Código de Defesa do Consumidor**, por ser norma de ordem pública, conforme disposto em seu **artigo 1º**, deve ser obrigatoriamente aplicado.

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores os princípios básicos norteadores são aqueles instituídos pela **Política Nacional das Relações de Consumo (artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor)**, que tem como um dos seus objetivos assegurar a proteção dos interesses econômicos dos consumidores e o respeito à sua dignidade, com base na **transparência, harmonia e vulnerabilidade** dos mesmos, exigida sempre a **boa-fé** para preservar os interesses das partes.

Por boa fé objetiva deve-se entender um **comportamento leal**, que visa não prejudicar a outra parte (dever de proteção), para atender a legítima expectativa que levou parceiro contratual a contratar.

Nas palavras da professora **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" – grifos nossos. **(Contratos no Código de Defesa do Consumidor, ed. Revista dos Tribunais, São Paulo 2002, pp. 181/182).**

Por **transparência** deve-se entender a clareza no momento de se prestar informações sobre os temas relevantes no decorrer de toda a relação contratual.

A **transparência**, portanto, está intimamente ligada ao dever de informação, exigido em vários dispositivos do **Código de Defesa do Consumidor**. Este dever varia de acordo com as características do parceiro contratual, em obediência ao princípio da equidade.

Nas palavras da autora acima citada, "é clareza, é informação sobre os temas relevantes da futura relação contratual. Eis porque institui o CDC um novo dever de informar ao consumidor não só sobre as características do produto ou serviço, como

também sobre o conteúdo do contrato. Pretendeu, assim, o legislador evitar qualquer tipo de lesão ao consumidor, devendo ter o mesmo conhecimento do conteúdo do contrato, das obrigações que não pode suportar ou simplesmente não deseja. Assim também adquirindo um produto sem ter informações claras e precisas sobre suas qualidades e características pode adquirir um produto que não é adequado ao que se pretende ou que não possui as qualidades que o fornecedor afirma ter, ensejando mais facilmente o desfazimento do vínculo contratual” – grifos nossos.

(Contratos no Código de Defesa do Consumidor, ed. Revista dos Tribunais, São Paulo 2002, pp. 595/596)

Levando-se em conta a tutela de interesses dos consumidores, recorreremos aos preceitos legais para identificar as infrações pela Ré cometidas e os direitos inerentes aos consumidores lesionados.

O **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** determina, portanto, que nas relações de consumo deva prevalecer o **princípio da boa-fé objetiva**, com o fim de garantir a harmonização dos interesses das partes. Previsto expressamente no **art. 4º, III, do CDC**, tal princípio traduz o interesse social de segurança nas relações de consumo e determina que as partes devam agir com lealdade e segurança recíprocas.

A segurança que a Ré, fornecedora do serviço de vale-transporte eletrônico deve oferecer aos consumidores é a mencionada no parágrafo acima, é a segurança nas relações de consumo, que implica numa atuação em respeito ao princípio de transparência, que importa na clareza das informações prestadas sobre assuntos relevantes.

A medida adotada pela Requerida, que impossibilita a visualização dos saldos pelos usuários deixa-os inseguros, já que não podem ter certeza de que as recargas tenham sido feitas nos valores corretos, nem de que os descontos são devidamente feitos a cada uso. Os consumidores são obrigados a confiar na lisura da Ré e no perfeito funcionamento de um sistema recentemente implantado.

A Ré **monopoliza** o serviço de emissão e distribuição do vale-transporte eletrônico, já implantado em parte do Estado do Rio de Janeiro, tendendo a se estender por todo o mesmo. Tal vale já é aceito pela maioria das empresas de ônibus e pelas concessionárias de serviços públicos de transporte metroviário e ferroviário do Estado.

Valendo-se de sua posição no mercado, a **FETRANSPOR**, se aproveitando do fato de que o serviço que presta é de fruição obrigatória ao menos para os empregadores, modificou unilateralmente as regras de seu funcionamento, suprimindo

o fornecimento de informações essenciais aos consumidores sob o argumento de protegê-los de assaltos.

O novo sistema - conforme destacado quando da narrativa “**DOS FATOS**” -, quando implantado, já dispunha de regras que forneciam aos usuários a segurança exigível por parte da Ré, qual seja, a segurança necessária ao desenvolvimento da relação de consumo a ser estabelecida.

Deixar de fornecer aos usuários informações claras e adequadas acerca do serviço que presta sob o argumento de que se trata de uma maneira de prevenir assaltos não é convincente.

A possibilidade de cancelamento do cartão, o bloqueio dos créditos em 48 horas e a limitação de uso dos cartões a oito viagens diárias, torna desinteressante seu furto – referimo-nos aos que consideram compensatória a prática de ilícitos penais -, já que só poderá ser usado por dois dias, com a limitação quantitativa supra.

Desta feita, conclui-se que a justificativa apresentada pela Ré para supressão do fornecimento de informações aos usuários não procede.

O consumidor, **vulnerável presumido**, tem agravada essa condição quando é obrigado a aderir a serviços nas condições acima, sem que possa ter a certeza de que o mesmo lhe está sendo fornecido de forma correta e honesta.

No que tange à **oferta** de produtos e serviços, assegura o **Código de Defesa do Consumidor**:

“Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.” (grifos nossos)

A **FETRANSPOR**, ao oferecer serviço sem assegurar informações acerca de sua validade, que antes podia ser verificada pelo usuário ao visualizar seu crédito quando da recarga e a cada desconto da tarifa, viola frontalmente o dispositivo acima.

Resta caracterizada, na atuação da Ré, **prática desleal** que deságua em quebra na relação de confiança fornecedor-consumidor, por inobservância do **princípio da boa-fé**. A **boa-fé objetiva**, que é a que está presente no **C.D.C.**, pode ser definida como sendo uma

regra de conduta, o dever das partes de agirem conforme certos parâmetros de **honestidade e lealdade**, a fim de que se estabeleça o equilíbrio nas relações de consumo.

Além dos princípios que norteiam as relações de consumo, o **CDC**, em seu **artigo 6º**, define alguns direitos básicos dos consumidores (denominados deveres anexos), que devem, em qualquer relação de consumo, ser obrigatoriamente respeitados:

“Art.6º - São direitos básicos do consumidor:

[...]
III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

[...]

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

[...]

VIII – 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 experiência.” (grifos nossos)

O **artigo 6º do CDC** destaca, portanto, dentre outros direitos, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de características e preço, bem como a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, e contra práticas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. A Requerida, ante todo o exposto, além de desprezar princípios do C.D.C., está violando direitos básicos dos consumidores.

Constitui, ainda, prática abusiva, e, portanto, considerada nula de pleno direito, entre outras, a estipulação de cláusulas contratuais relativas aos serviços que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo do contrato, após sua celebração (**artigo 51, XIII, Código de Defesa do Consumidor**).

Quando da celebração dos contratos com as operadoras delegatárias, para a implantação do **Sistema de Bilhetagem Eletrônica**, era possível aos consumidores a visualização de seus saldos nos validadores.

Posteriormente, a **Ré** modificou unilateralmente o conteúdo daqueles, sob justificativa comprovadamente infundada. A consequência desta mudança foi a supressão do fornecimento de informações aos usuários, violando dispositivos da Lei 8.078/90 e prejudicando os consumidores, especialmente aqueles que recebem os vales-transportes eletrônicos de seus empregadores, aos quais não resta outra opção, visto que os vales de papel estão sendo gradativamente substituídos.

A medida adotada unilateralmente pela Requerida, ante o disposto no **inciso XIII do artigo 51 do C.D.C.**, deve, portanto, ser considerada nula.

Concluindo, a mudança operada pela **FETRANSPOR** no **Sistema de Bilhetagem Eletrônica**, que impede ao usuário verificar seu saldo no validador quando da carga, da recarga e do uso do mesmo é potencialmente capaz de prejudicar economicamente os consumidores, que não poderão controlar seus gastos nem averiguar se o sistema está operando corretamente, em razão da supressão do fornecimento de informações que lhes possibilitavam fazê-lo.

É, pelo exposto, dever da Ré disponibilizar aos usuários dos vales-transportes eletrônicos **RioCard** as informações fornecidas quando da implantação do sistema. Os visores dos validadores devem voltar a exibir os valores dos créditos quando da 1ª carga, quando da recarga e a cada tarifa descontada, devendo os aparelhos serem instalados com os visores voltados para os usuários, e não para os funcionários das empresas.

Faz-se necessária, desta feita, através da propositura da presente ação, a defesa do consumidor, nos termos dos **artigos 81, parágrafo único e 82 do CDC**, obtendo-se a tutela jurisdicional dos interesses coletivos, com base nas **Leis Federais nº 7347/85 e 8.078/90**.

DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

Encontram-se presentes, no caso em consideração, os requisitos necessários à concessão da tutela liminar, conforme previsão do **artigo 12 da Lei 7347/85 (Lei da Ação Civil Pública)**.

Nos termos do **artigo 12 da Lei 7347/85**, é cabível a concessão de medida liminar, com ou sem justificação prévia, nos próprios autos da ação civil pública, sem a necessidade de se ajuizar ação cautelar. A presente medida tem, justamente o condão de fazer cessar, o mais depressa possível, um dano a interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. Nesse sentido, **José Carlos Barbosa Moreira** assevera que:

Se a Justiça Civil tem aí um papel a desempenhar, ele será necessariamente o de prover no sentido de prevenir ofensas a tais interesses, ou pelo menos fazê-las cessar o mais depressa possível e evitar-lhes repetição; nunca o de simplesmente oferecer aos interessados o píffio consolo de uma indenização que de modo nenhum os compensaria adequadamente do prejuízo acaso sofrido, insuscetível de medir-se com o metro da pecúnia. **GRINOVER, Ada Pellegrini. et al.. A Tutela dos Interesses Difusos. 1ªed., 1984.**

Os requisitos para a concessão da liminar facilmente se vislumbram do já exposto. O **fumus boni juris**, sem um prejulgamento de mérito, consubstancia-se em um juízo de probabilidade, razoavelmente demonstrado, de irregularidade e abusividade das condutas praticadas pela ré. Não há como se negar, por mais perfunctória que seja a análise dos dispositivos invocados, quando da abordagem do mérito, que a Requerida está praticando atos lesivos a interesses dos consumidores e à **economia popular**.

O **periculum in mora**, de outra parte, emerge da premente necessidade de se evitar que consumidores continuem expostos, até o provimento jurisdicional definitivo, às conseqüências danosas do não fornecimento de informações essenciais à plena e segura fruição do serviço oferecido pela Ré. A não-adoção de medidas imediatas e eficazes que cessem a prática ilegal e abusiva da reclamada representa o prestígio indevido ao poder econômico em detrimento do legítimo interesse dos consumidores.

A reparação sem a proteção liminar resta extremamente difícil, pois os danos causados pela ré a um número indeterminado e cada vez maior de consumidores vem se protraindo no tempo, agravando seus efeitos e causando prejuízos atuais e futuros, tudo a revelar o **periculum in mora**.

Importa salientar que o que se requer, em medida liminar, é que a Ré, responsável pela emissão e distribuição, em parte do

Estado do Rio de Janeiro, dos cartões RioCard (vales-transportes eletrônicos) suspenda a medida adotada no final do mês de julho do corrente ano, que implica na supressão do fornecimento, a seus consumidores, de informações imprescindíveis a que possam fruir com segurança e tranqüilidade do serviço que oferece.

Requer-se, portanto, liminarmente, seja a ré compelida a reestruturar o Sistema de Bilhetagem Eletrônica, de forma que os visores dos validadores instalados no interior dos ônibus e plataformas de embarque das estações de trens e Metrô voltem a informar aos usuários seus créditos quando da 1ª carga e quando da recarga, assim como os saldos após os descontos de tarifas, devendo, aqueles aparelhos, serem posicionados com seus visores voltados para os usuários e não para os funcionários das empresas. Esta última medida possibilitará também que os consumidores verifiquem se o valor descontado quando do uso corresponde ao da tarifa cobrada.

A concessão de liminar para o cumprimento do acima requerido é a única maneira de termos a certeza de que os consumidores receberão as informações necessárias a que possam ter a certeza de que não estão sendo prejudicados por possíveis falhas no sistema ou pela má-fé de seus empregadores ou dos funcionários das empresas de transportes que operam com os vales-eletrônicos.

Assim, demonstrado o *fumus boni juris e o periculum in mora*, requisitos essenciais à concessão de liminar, mister que esse Juízo conceda tal medida para proteger os consumidores contra a prática abusiva da requerida que, prevalecendo-se da posição de única

fornecedora do serviço em tela, está desrespeitando direitos básicos dos consumidores monopolizando as informações acerca do serviço que presta.

Em última análise, a concessão de medida liminar não só atenderá aos interesses de grande parcela da sociedade, como inibirá a adoção de práticas similares às combatidas nesta demanda.

DOS PEDIDOS:

Ante o exposto, requer-se:

A – seja a Ré condenada em obrigação de fazer no sentido de:

A' - suspender a medida adotada no final do mês de julho do corrente ano, que implica na supressão do fornecimento, a seus consumidores, de informações imprescindíveis a que possam fruir com segurança e tranquilidade do serviço monopolizado pela Ré de emissão, distribuição e controle dos vales-transportes eletrônicos (cartões RioCard);

A'' - reestruturar o Sistema de Bilhetagem Eletrônica, de forma que os visores dos validadores instalados nos interiores dos ônibus e das

plataformas de embarque das estações de trens e Metrô voltem a disponibilizar aos usuários a informação dos valores de seus créditos quando da 1ª carga e quando da recarga, assim como dos saldos após os descontos de tarifas, devendo, aqueles aparelhos, serem posicionados com seus visores voltados para os usuários e não para os funcionários das empresas. Esta última medida possibilitará também que os consumidores verifiquem se o valor descontado do cartão, quando do uso, corresponde ao da tarifa cobrada;

B – a concessão de medida liminar em relação aos pedidos anteriores;

C – em caso de concessão da medida liminar requerida no pedido anterior, seja fixada multa diária à ré, na forma do parágrafo 3º do artigo 84 do CDC;

D – a condenação da ré na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20cmx 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores delas tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados, a qual deve ser introduzida pela seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro, o juízo da ()ª Vara Empresarial da Comarca da Capital condena a ré a publicar a parte dispositiva de eventual

sentença condenatória, que deverá ser introduzida pela seguinte informação: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, o juízo da ()ª Vara Empresarial da Comarca da Capital condenou a Federação das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro - FETRANSPOR – nos seguintes termos ()”;

Esse pedido, além de servir para recompor o dano moral coletivo sofrido pelos consumidores e por toda a sociedade, também tem como objetivo restabelecer a harmonia e a confiança no mercado de consumo.

E – a intimação do Ministério Público;

F – a citação da Ré no endereço preambularmente declinado, para que, querendo, conteste a presente ação, alertada sobre os efeitos da revelia;

G - a condenação da requerida ao pagamento dos ônus sucumbenciais;

H- a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90;

Protesta por todos os meios de prova, especialmente a documental acostada a presente.

Dá-se a causa o valor de 10.400,00 (dez mil e quatrocentos reais).

Rio de Janeiro, 22 de agosto de 2005.

**ADRIANA MONTANO LACAZ
OAB/RJ 78.460**

**PAULO GIRÃO BARROSO
OAB/RJ 107.255**