

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

VLT – Impossibilidade de realizar a validação do cartão para mais de um usuário – validação do cartão para mais de um usuário corriqueira e usual em outros modais de transporte – multa de R\$170,00 arbitrariamente imposta por ausência de validação – ilegalidade e prática abusiva – imposição de multa a consumidores que tentavam sanar suas dúvidas sobre a validação – aplicação da multa de R\$ 170,00 sem dar ao consumidor a oportunidade de realizar o pagamento da tarifa por meio de dispositivo móvel – multa que só deveria ser aplicada na hipótese de não ter sido possível realizar o débito do valor da tarifa, tampouco atendido o convite para se retirar.

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 na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar

em face de:

- 1) **CONCESSIONÁRIA DO VLT CARIOCA S.A.**, inscrito no CNPJ/MF nº 18.201.378/0001-19, com sede na Rua da União, nº 11, Santo Cristo, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20220-505;
- 2) **RIOPAR Participações S.A.**, inscrito no CNPJ/MF nº 16.727.386/0001-78, com sede na Rua do Carmo, nº 60, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20011-020;
- 3) **COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO DA REGIAO DO PORTO DO RIO DE JANEIRO S/A – CDURP**, inscrita no CNPJ: 11.628.243/0001-95, com sede na R Sacadura

Cabral, 133, Saúde, Rio De Janeiro, RJ, CEP
20081-261.

pelas razões que passa a expor:

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, da Lei n.º. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da Constituição da República.

A transindividualidade dos direitos envolvidos no caso em tela se revela notória, uma vez que os fatos ora tratados atingem expressivo número de usuários de serviço público essencial de transporte coletivo.

Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176)

PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. DIREITO INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. LEGITIMIDADE E INTERESSE PROCESSUAIS CONFIGURADOS.

- **O Ministério Público tem legitimidade processual extraordinária para a propositura de ação civil pública** objetivando a cessação de atividade inquinada de ilegal de

captação antecipada de poupança popular, disfarçada de financiamento para compra de linha telefônica.

- Não é da natureza individual, disponível e divisível que se retira a homogeneidade de interesses individuais homogêneos, mas sim de sua origem comum, violando direitos pertencentes a um número determinado ou determinável de pessoas, ligadas por esta circunstância de fato.

Inteligência do art. 81, CDC.

- Os interesses individuais homogêneos são considerados relevantes por si mesmos, sendo desnecessária a comprovação desta relevância.

Precedentes.

Recurso especial provido.

(REsp 910.192/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2010, DJe 24/02/2010). (Grifou-se)

Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII do Código de Processo Civil em vigor, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a mediação constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide:

- No curso do inquérito civil público no qual foram investigadas as irregularidades que constituem a causa de pedir da presente ação, já foi proposto TAC (Termo de Ajuste de Conduta), não tendo sido obtido sucesso, após longa espera por uma resposta definitiva, visto que a ré não apresentou soluções viáveis para a questão.

- O entendimento sustentado pelas rés no curso do procedimento se mostra absolutamente oposto ao do

Ministério Público, posto que as rés impossibilitam o pagamento de mais de uma passagem com um único bilhete RIOCARD na mesma viagem e, ao desconhecer esta imposição, o consumidor é abordado pela Guarda Municipal e multado no valor de R\$ 170,00 (cento e setenta reais). Nesta linhagem, as referidas acreditam na legalidade de sua conduta. Nesse diapasão, o princípio da indisponibilidade que rege a atuação do Ministério Público na tutela de direitos transindividuais, inviabiliza o acordo. Em outras palavras entende a ré ser legal a incidência da multa em apreço, bem como a impossibilidade do uso de mesmo cartão para mais de um pagamento, o que em outros transportes é permitido. Além de não concordar com essa posição, está o Parquet impedido de renunciar ao pedido formulado ou concordar com a limitação da responsabilidade da empresa, situação que caracterizaria, inclusive, concordância desta instituição com atuação ilegal, só podendo a controvérsia ser dirimida através de pronunciamento judicial, restando inútil a busca pela solução consensual.

Além dos já citados, constitui obstáculo à realização da mediação no caso em tela a evidente incongruência entre a exigência de publicidade em se tratando de resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, com o instituto da mediação, regidos pela confidencialidade.

A Resolução nº 125 do CNJ elenca a confidencialidade como princípio fundamental que deve reger a conciliação e a mediação:

Art. 1º (Anexo III) - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

O regramento do Tribunal de Justiça (RESOLUÇÃO TJ/OE/RJ nº 16/2014) determina expressamente a aplicação da citada norma às conciliações e mediações realizadas em seu âmbito:

Art.14. Compete aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs:

I- realizar conciliações e mediações processuais e pré-processuais conforme o disposto na Resolução 125 do CNJ;

Ocorre que a doutrina mostra-se atenta à questão desde a divulgação dos primeiros textos do Projeto do Novo CPC, destacando a inaplicabilidade da confidencialidade em situações como a do caso em tela:

“No sistema brasileiro, contudo, à luz do princípio da publicidade insculpido no artigo 37, *caput*, da nossa Constituição Federal, não me parece haver outra solução jurídica admissível senão o reconhecimento da inaplicabilidade de confidencialidade, como regra, no processo de mediação envolvendo entes públicos”.¹

“Nas hipóteses de solução alternativa de conflitos em que uma das partes seja o Poder Público, há que se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta o sigilo destas técnicas de solução de conflitos e se enquadra na exceção legal do dever de confidencialidade”.²

¹ SOUZA, Luciane Moessa de. *Resolução Consensual de Conflitos Coletivos Envolvendo Políticas Públicas*. Brasília: Fundação Universidade de Brasília. 1ª edição. 2014. p. 65-66.

² GISMONDI, Rodrigo A. Oderbrecht Curi. Mediação Pública In *Revista Eletrônica de Direito Processual*. Mediação. 14ª edição p. 192.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre que se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação que deve, conforme visto, ser realizada sob o princípio da confidencialidade (incabível na hipótese).

DOS FATOS

Foi instaurado procedimento administrativo (Inquérito Civil Reg. 770/2016, anexado) após o recebimento de reclamações formuladas por usuários do VLT (Veículo leve sobre trilhos), os quais narravam arbitrariedade na imposição de multas a usuários do VLT, que se veem impedidos de utilizar seus cartões RioCard, Bilhete único Carioca, Bilhete único intermunicipal e Bilhete único Carioca Pré-Pago para pagamento múltiplo de passagens. A Concessionária VLT Carioca S/A impunha uma série de restrições ao consumidor, notadamente quanto a não aceitação, pelo modal, do pagamento de mais de uma tarifa através do mesmo cartão aceito para o pagamento da passagem.

No curso das investigações, a Secretaria Municipal de Transportes – SMTR confirmou a situação noticiada pelos consumidores, ao atestar, com base em vistorias e intimações as concessionárias, que o pagamento só poderia ser efetuado por intermédio de

um único cartão e cada consumidor deveria possuir em mãos um cartão pessoal.

Em fls. 102, o órgão municipal acusa o recebimento do ofício nº 522/2016, reiterado em nº 140/2017, onde anexa cópia das informações prestadas pela ré RIOPAR Participações S/A. Nas informações prestadas, a concessionária alega não ser possível utilizar um cartão para mais de uma passagem, por ocasião da ausência de estações de embarque fechadas e catracas, reiterando: "*(...) Sendo a apresentação do cartão RioCard no validador a forma de fiscalização possível do pagamento da passagem pelos fiscais do VLT e Guardas Municipais, que conferem a data da última validação do cartão. Daí a necessidade de se utilizar um cartão para o pagamento de cada passagem.*"

A Concessionária do VLT (Veículo Leve sobre Trilhos) espelhou-se na resposta da Concessionária RIOPAR Participações S/A. Para fundamentar sua argumentação, novamente frisa a impossibilidade de uso do mesmo cartão para o crédito de mais de uma passagem.

Além das informações prestadas pela SMTR, o inquérito civil de nº 770/2016 presidido pela autora contém reclamos de usuários que narram a insatisfação de usuários com o transporte, a corroborar as irregularidades constatadas.

Muitas foram as reclamações realizadas por consumidores perante o Ministério Público, surpreendidos pela impossibilidade de realizar a validação do cartão para mais de um usuário, como

corriqueiramente fazem em outros modais de transporte. Os usuários ainda expõem que mesmo de posse do cartão com saldo disponível é-lhes arbitrariamente imposta multa, sem qualquer oportunidade de desconto do valor da passagem. Muitos foram autuados quando buscavam sanar suas dúvidas acerca da validação:

Peguei o veículo na estação da Pereira Reis no santo cristo aproximadamente 18:15h estava com uma amiga e perguntei pra ela como pagar a passagem ... Ela falou que era com o bilhete único e que caso eu não tivesse ela passaria o dela duas vezes assim como eu já fiz com ela no ônibus Entramos no VLT, ela passou o cartão dela e não conseguiu passar pra mim ... Assim eu chamei uma moça da concessionária e contei o que se passou pra ela e pedi orientação de como proceder ... Se eu podia descer ou pagar pra ela ... Foi então que começou a minha decepção quando a moça do VLT, que eu mesmo chamei pra contar o problema no cartão, gritou para uma guarda municipal que veio grosseiramente me pedindo o CPF .. Na hora eu confesso que demorei a entender o estava acontecendo .. Foi quando fui informada que estava sendo multado! Como assim multada? Eu queria pagar a passagem mas não tive orientação! Minha amiga começou a passar mal devido a grosseria com que fomos abordadas e eu forneci meu CPF pra não causar mais confusão, e fomos maltratadas e humilhadas em público. (grifo nosso).

DIFERENTEMENTE DE OUTROS TRANSPORTES DE MASSA. A CULPA É DA MÁQUINA DO VLT. ISSO É PRÁTICA ABUSIVA, pois está buscando multar pessoas inocentes. (...)

Boa tarde! Fui ao Rio de Janeiro neste final de semana (14 à 15 de julho) com minha família (eu, esposa e filha de 8 anos) e durante um passeio eu e minha esposa fomos multados por utilização do Transporte VLT sem o pagamento. As multas são no valor de 170,00 para cada um, e recebemos a comunicação da infração pelo Guarda Municipal no momento da ocorrência (Protocolo 20170716091108220 e 201707160909117218). Na ocasião, estávamos na companhia de parentes que residem no Rio de Janeiro e também estavam

utilizando o serviço pela primeira vez. Adquirimos todas as passagens em um único cartão para irmos até a estação do AcquaRio (aquário). Tenho o comprovante da aquisição no valor de R\$50,00 reais. Entretanto, após adentrarmos no transporte, fomos informados que o cartão é pessoal, ou seja, cada passageiro tem que ter o seu, impedindo que fossem autenticadas as passagens. Sou de Guaratinguetá-SP não sabia da existência dessa Lei local. Ocorre que não foi dada a oportunidade de regularização e jamais tínhamos a intenção de não realizar o pagamento ou de utilizar o transporte sem pagamento. Considero isso um abuso. Quero deixar a minha indignação à esse procedimento pela falta de colaboração, cooperação com o Turista, transparência da informação, pois não identificamos essa informação antes de embarcar e havia uma funcionário da concessionária que não prestou qualquer informação na estação. Desde já agradeço a atenção e gostaria de registrar minha indignação e reclamação, solicitando desse Digno órgão as providências que entender necessárias para evitar que outros casos, como o que ocorreu comigo, se repitam aos demais usuários turistas. (grifo nosso).

OBTIVE UM CARTÃO DE PASSAGEM,RIO CARD, E ADENTREI AO VLT PARA UM PASSEIO ,IMEDIATAMENTE A ADENTRAR, TOQUEI COM MEU CARTÃO NO APARELHO DE LEITURA PARA PAGAR MINHA PASSAGEM QUE NÃO FOI ACEITA E DEU SALDO INSUFICIENTE,VEO UM RAPAZ DA EMPRESA ME AJUDAR,ACOMPANHADO DE UM GUARDA MUNICIPAL QUE ME SOLICITOU IDENTIFICAÇÃO,ENQUANTO EU DIZIA QUE SOU DE CURITIBA, ELE ANOTOU MEUS DADOS PEDIU PRA EU ASSINAR UMA FOLHA E FICOU COM A COPIA, UMA HORA DEPOIS,DESCOBRI QUE HAVIA SIDO MULTADO POR FALTAREM RS0,05 NO CARTÃO QUE POSSUO O EXTRATO DO SALDO!,AO LER A Lei 6065, de 15 de abril de 2016, estabelece penalidades aos usuários do VLT Carioca que não efetuarem o pagamento espontâneo da tarifa ao utilizar o serviço. As multas previstas são de R\$ 170,00 (cento e setenta reais), e de R\$ 255,00 (multa mais 50%), no caso de reincidência.,ENTENDI QUE ELA DEVE SER APLICADA AQUELES QUE SE RECUSAM A PAGAR, COISA QUE EM MOMENTO ALGUM HOUVE MÁ FÉ OU INTENSÃO DE DAR CALOTE,COM BASE NA LEI,NÃO HA JUSTIFICATIVA DA INDUÇÃO A MULTA

E GOSTARIA DE SOLICITAR QUE FOSSE INDEFERIDO ESSE PROCESSO.
(grifo nosso).

Boa noite! Estive nesse feriado de réveillon na cidade do Rio de Janeiro e ao utilizar os serviços do VLT Carioca, numa viagem da estação Cinelândia até a Rodoviária ocorreu um fato desagradável. Estava acompanhado de minha mãe e recarreguei dois valores de tarifa para usarmos o serviço prestado pela concessionária. Porém ao adentrar no veículo descobri que o cartão não permite passar mais de uma vez num determinado período de tempo e que eu deveria adquirir outro cartão com o valor correspondente da tarifa. Porém no mesmo instante fui abordado por uma guarda municipal que foi exigindo meu documento para lavratura de uma multa e que caso eu não apresentasse o documento seria conduzido coercitivamente até uma unidade administrativa da polícia. Perguntei se poderia então descer na próxima estação e comprar um cartão na máquina para embarcar e conseguir chegar ao meu destino que era a Rodoviária Novo Rio e a resposta foi que não, seria aplicado de qualquer forma a multa. Entendo perfeitamente que há uma norma regulamentada sobre isso, mas achei de um tom abusivo por parte da concessionária VLT Carioca não permitir que você corrija um equívoco, pois eu desconhecia desse procedimento e outro fator é o constrangimento que os Guardas Municipais fazem você passar, como se você fosse tivesse agido de má fé. (grifo nosso).

No dia 13/01/2018, eu e minha namorada decidimos utilizar o VLT para nos locomovermos pela cidade, bem como para conhecer esse novo meio de transporte. Assim como em todos os outros meios de transporte público disponibilizados neste municípios, optamos por utilizar apenas um cartão para os dois passageiros, facilitando o porte. Contudo, ao embarcarmos no VLT fomos informados de que o cartão era individual, que não poderia ser compartilhado entre passageiros, ainda que houvesse saldo suficiente para ambos. Sem que nos fosse dada qualquer opção, um policial militar que estava dentro do vagão lavrou, de imediato, auto de infração no valor de R\$ 170,00, e nos disse que poderíamos recorrer pelo site indicado no próprio documento que me foi entregue. Contudo, algumas informações devem ser esclarecidas: 1) entre mim e a VLT há inegável relação de consumo, razão pela qual o dever de informação é

mais elevado. Muito embora, posteriormente ao ocorrido, tivéssemos tomado conhecimento da impossibilidade de partilha do cartão, tal informação não fora apresentada de forma CLARA e OSTENSIVA pela empresa - somente tomamos conhecimento ao ingressar no vagão, concomitantemente com o cometimento da infração; 2) a funcionária localizada na estação de embarque também não prestou qualquer informação de forma espontânea; 3) o direito de defesa fica prejudicado em relação aos turistas, pois a Prefeitura não oferece sistema de recurso eletrônico, devendo o "infrator" dirigir-se até o bairro São Cristóvão - cujo trajeto por transporte público é de alta periculosidade; 4) durante o trajeto, mais de 10 pessoas foram autuadas pela mesma infração, o que reforça a ineficiência de eventuais informações apresentadas. Portanto, é evidente que os denunciados violam os direitos dos consumidores, pois não informam a possibilidade de configuração de infração de forma clara e ostensiva, de forma destacada no ponto de embarque, bem como prejudicam o direito de defesa pelo sistema recursal disponível. (grifo nosso).

Está ocorrendo uma arbitrariedade no VLT CARIOCA, extorquindo literalmente os turistas. Explico: Você que é de fora (meu caso) e nunca foi ao RJ quer ir a algum lugar utilizando metrô e VLT. Na hora da compra é informado que pode colocar crédito suficiente para realizar o pagamento seu e de seus pares em APENAS UM CARTÃO, pois o que importa é ter saldo para utilizar o serviço. Ocorre que, quando se adentra ao VLT logo chega um GCM junto a um fiscal e solicita os cartões. Quando você informa que não os tem, somente um com o valor total (como orientado no metrô), imediatamente te colocam para fora do VLT e lhe aplicam uma multa de " se negar a pagar espontaneamente".(grifo nosso).

COMUNICANTE DENUNCIA A PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO, RJ. CONTA QUE NO DIA 26/07/2018, POR VOLTA DAS 12H55, EMBARCOU NO VLT CARIOCA (VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS) NA ESTAÇÃO DA CENTRAL, PASSOU (POR DUAS VEZES) SEU CARTÃO BILHETE ÚNICO CARIOCA NA ROLETA DA ESTAÇÃO, ACREDITANDO QUE SUA PASSAGEM E DE UMA AMIGA ESTAVAM PAGAS (CARTÃO VALIDADO), UMA VEZ QUE A ROLETA FOI LIBERADA NORMALMENTE e POR DESCONHECER O

PROCEDIMENTO. EMBORA ANTES SOLICITOU INFORMAÇÃO AO AGENTE (NOME NÃO INFORMADO) DA ESTAÇÃO, QUE NÃO INFORMOU O PROCEDIMENTO CORRETO, E ELES ENTRAM NO VEÍCULO, SENTARAM SEM SE PREOCUPAR, POIS ACREDITAVAM QUE TUDO ESTAVA DE ACORDO. JÁ DENTRO DO VEÍCULO FOI ABORDADO POR UM FISCAL (NOME IGNOTO) QUE, AO CONFERIR SEU CARTÃO, VERIFICOU QUE O REFERIDO NÃO HAVIA SIDO VALIDADO, FATO QUE COMUNICANTE ACATOU, EXPLICOU SEU ENGANO E SE PRONTIFICOU A COMPRAR OUTRO CARTÃO, PORÉM, O FISCAL NÃO ACEITOU AS EXPLICAÇÕES E CHAMOU O GUARDA MUNICIPAL (DE MIRANDA) QUE APÓS OS ESCLARECIMENTOS POR PARTE DO COMUNICANTE, TAMBÉM NÃO ACATOU O DESEJO DO MESMO EM EFETUAR A COMPRA DE CARTÃO PARA O PAGAMENTO DA OUTRA PASSAGEM E DEU ORDEM PARA QUE OS DOIS DESEMBARCASSEM DO VLT, O QUE ACARRETOU EM CONSTRANGIMENTO PARA OS DOIS PASSAGEIROS, E O GUARDA SE RECUSOU A RESPONDER OS QUESTIONAMENTOS SE AS PASSAGENS PODERIAM SER PAGAS DENTRO DO PRÓPRIO VEÍCULO, E APENAS REPETIA EM TOM GROSSEIRO E ÁSPERO ¿QUE OS DOIS TERIAM QUE DESCER¿, ALÉM DISSO, FOI RUDE COM SUA AMIGA AFIRMANDO QUE ¿ELA ACHAVA MUITA COISA¿ QUANDO ELA TENTOU EXPLICAR QUE NÃO SABIA DO PROCEDIMENTO POR RESIDIR FORA O PAÍS. FALA QUE O GUARDA, NOVAMENTE EM TOM RUDE, SOLICITOU AO COMUNICANTE SUA DOCUMENTAÇÃO PARA EFETUAR A PENALIDADE OU LEVARIA O MESMO PARA DELEGACIA. RESSALTA QUE RECEBEU A INFRAÇÃO, PROTOCOLO 20180726132155801, DATA DE INFRAÇÃO 26/07/2018, AS 13H21, NO VALOR DE R\$170,00 (CENTO E SETENTA REAIS), SEM DATA DE VENCIMENTO. INFORMA QUE AO ENTRAR NO SITE RECLAME AQUI E NO SITE DA WWW.PREFEITURA.RIO/WEB/VLTCARIOCA, CONSTATOU QUE HÁ DIVERSOS RELATOS REFERENTE ÀS POSTURAS SEMELHANTES POR PARTE DOS FISCAIS E DOS GUARDAS MUNICIPAIS, COM INTENÇÃO DE GERAR FLAGRANTE DESTA NATUREZA. DIANTE DO EXPOSTO SOLICITA AVERIGUAÇÃO DESTE ÓRGÃO MINISTERIAL. (grifo nosso).

No dia 09 de novembro de 2018 por volta de 17:20 estava eu e mais 5 pessoas de Volta Redonda a trabalho no centro do Rio de Janeiro quando decidimos utilizar o VLT para ir para a rodoviária, compramos na máquina que fica do lado de fora do vlt, um cartão para fazer essa utilização e na pressa para retornar para Volta Redonda, colocamos crédito para as 6 pessoas em um único cartão, ao embarcar passamos o cartão uma vez e o mesmo não permitiu que fosse passado novamente mesmo tendo o crédito para todos! Sendo a primeira vez que utilizávamos esse veículo e antes que a porta fosse fechada avistamos uma funcionária do VLT ainda dentro do veículo que estava na iminência de fechar a porta, perguntamos como faríamos, se aceitaria dinheiro, débito ou crédito e fomos surpreendidos pela mesma que além de não nos dar uma informação, simplesmente chamou um guarda e disse que seríamos multados pois não estávamos com o cartão, não quis aceitar o dinheiro de outra forma, na mesma hora o guarda já veio pegando nossos documentos, 1 minuto depois já chegou outro guarda, e a mesma da fiscalização do VLT, saiu na próxima parada como se nada tivesse acontecido e fugiu, nem passou informações direito aos guardas que por sua vez também não deram importância para o que falávamos e multou em R\$ 170 cada uma das 5 pessoas , pois uma o cartão funcionou... Nós não nos recusamos a pagar em momento algum, tínhamos colocado o crédito no cartão e depois nos dispusemos a pagar de outra forma , ou descer e comprar o tal cartão pra todo mundo, mas não nos deixaram! Um completo absurdo e abuso de poder. Uma forma de enriquecimento ilícito da Prefeitura. Gostaria que algo fosse feito contra a Prefeitura do RJ e o VLT pois essa prática é corriqueira, inclusive pesquisando na internet verifiquei diversas pessoas com o mesmo problema é inclusive varias matérias em jornais e até no Jornal O Globo e nada foi feito. O Rio é uma cidade turística e isso deve ser verificado. (grifo nosso).

Fui pela primeira vez utilizar o VLT. Entrei na fila de um equipamento eletrônico e adquiri um cartão de 20,00 reais e outro de 9,00 reais. Ao voltar registei meu cartão, mas ao registrar o que estava com minha esposa apareceu a mensagem "saldo insuficiente". Imediatamente acenei para um funcionário do VLT que estava com uma maquininha nas mãos e relatei o ocorrido. Daí ele me explicou que no ato da compra é descontado o valor de 3,00 reais ?como preço pelo cartão?. Pus a mão no bolso e vi que no recibo foi descontado de cada cartão um

valor de 3,00 reais. Me desculpei e tentei debitar no outro cartão o que foi recusado, sugeri que debitasse naquela maquininha que portava e ele disse que não. Sugerir pagar a passagem e, novamente, disse que não. Sugerir que saltássemos e que eu pagasse na estação e disse que não. Ele chamou, então, um guarda municipal, que pediu meu CPF para lavrar uma multa por "evasão de passagem". Embora a Lei Municipal 6065 faculte a aplicação de multa no caso de "não pagamento espontâneo" e seja clara, esta não estabelece que possam existir limitações para este pagamento. No restrito cumprimento da Lei, manifestei, de forma espontânea o desejo de pagar a passagem. O procedimento de não permitir o uso de outro cartão que contenha créditos é imposto pela concessionária, impedindo que o pagamento seja efetuado. A Lei não lhes faculta o direito de dificultar ou obstruir o pagamento espontâneo, sob quaisquer argumentos. Além disto, o Consórcio sim deveria ser punido pois, pelo número de queixas similares (no site Reclame Aqui), é evidente que as regras não estão claras, Além do que viola a boa fé também. Porque é um comportamento contraditório penalizar alguém que se disponibiliza a cumprir a regra. Pois o objetivo da regra é fazer as pessoas pagarem, o que eu não me neguei a fazer. Se a finalidade não for só fazer pagar pelo transporte, então é uma regra feita para ser obscura e arrecadar com multa. (grifo nosso).

Diversos foram ainda os relatos realizados perante o site ReclameAqui em sentido análogo (fls. 235/246 dos autos do IC).

Em fls. 91 dos autos, fora anexada cópia da página do sítio Jornal O Globo, QUE demonstra que o serviço VLT tem 5 mil pessoas multadas por não pagarem a passagem, ressaltando a falta de informação acerca da forma de utilização do mesmo e os danos advindos da impossibilidade de se utilizar o cartão por duas pessoas:

A advogada mineira Pâmella Alqualo decidiu, na semana passada, ir com o marido à Zona Portuária para visitar o AquaRio de VLT. Mas o que seria um passeio divertido virou dor de cabeça. Ao não conseguir usar um RioCard, ela

pediu ajuda a uma fiscal, que, em vez de orientá-la, chamou um guarda municipal. Pâmella acabou se tornando uma das 5.085 pessoas multadas desde setembro do ano passado por viajar sem pagar passagem.

— Como tinha acabado de usar o cartão para pagar duas passagens no metrô, imaginei que poderia fazer o mesmo no VLT. Abordei a fiscal para pedir uma informação e fui tratada como desonesta, como se estivesse me recusando a pagar R\$ 3,80. Achei um absurdo — reclamou Pâmella.

(...)

Um dos recursos foi apresentado pela designer baiana Ana Paula Esteves, que veio passar o carnaval no Rio. Ela viveu situação semelhante à de Pâmella. Ao não conseguir pagar duas passagens com um único cartão e pedir ajuda, foi multada.

— A guarda já veio pedindo meu CPF, pensei que fosse apenas para fazer um cadastro e me dar informação. Mas ela me entregou uma multa de R\$ 170 e ignorou quando pedi que deixasse a gente descer para comprar outro cartão. Fiz o recurso porque achei um abuso, uma forma de usurpar a gente.

Já o técnico em eletrônica gaúcho Juliano Mattos fez tudo certo: comprou dois cartões, para ele e a mulher, e colocou crédito para ir e voltar do Centro ao AquaRio. Na volta, ao fazer uma baldeação obrigatória na Parada dos Navios, foi abordado por um fiscal e multado por um guarda municipal.

— Não sei se, ao passar o cartão na baldeação, fomos cobrados indevidamente. O fato é que eu tinha o comprovante da compra dos nossos bilhetes de ida e volta, com o horário que os adquirimos, e mostrei ao guarda. Ele sabia que não tínhamos feito nada de errado — criticou Juliano.

Não é permitido, portanto, no transporte por VLT, o uso de mesmo bilhete eletrônico RIOCARD para o pagamento de passagem para mais de uma pessoa por viagem.

Tal regra diverge da prática adotada nos demais modais de transporte que utilizam o sistema de bilhetagem eletrônica, nos quais o único cartão pode ser utilizado por diferentes pessoas na mesma viagem.

No caso de não validação de seus bilhetes ou apresentação de problemas na validação, os fiscais da concessionária VLT acionam imediatamente a guarda municipal para promover a retirada dos passageiros, aplicando sanção de R\$170,00 injusta e abusiva, sem

conferência da possibilidade de pagamento naquele momento, o que importa em um tratamento desigual entre os consumidores, vez que permitida em outros modais, em dissonância com o princípio da boa-fé objetiva e os artigos 6º, X e 22, do Código de Defesa do Consumidor.

A concessionária VLT ainda aplica a multa de R\$ 170,00 sem dar ao consumidor a oportunidade de realizar o pagamento da tarifa por meio de dispositivo móvel. Também não convida o usuário a se retirar do veículo ou a sair da estação, providência que deve ser aplicada quando ele não possua bilhete a ser validado, nem bilhete válido com saldo suficiente ou se negar a apresentá-lo para confirmação do pagamento da tarifa no interior do veículo ou da estação. Restam descumpridos os termos do DECRETO RIO N° 41627 de 3 de maio de 2016.

Desse modo, o Ministério Público propôs assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta às concessionárias, como derradeira tentativa de resolver a situação por via extrajudicial. Todavia, o esforço se mostrou infrutífero.

Insta salientar que, a solução oferecida pela ré, referente à tecnologia QRCODE se mostra inviável, visto que exige que o consumidor possua aparelho celular *smartphone*, o que constitui empecilho à aquisição direta de passagens. Ainda, o prazo informado para a implementação da tecnologia é excessivo, diante da premente necessidade de adequação de serviço, conforme consta em ofício n° 046/2018, em fls. 164.

Então, perante o quadro de flagrante violação, constituído como prática abusiva, na forma do artigo 39, VII do CDC e observando que os fatos investigados estão em desacordo com o Decreto Municipal n° 41.627/16, que regulamenta o serviço público em questão (art. 13 e seus §§), foi ajuizada a presente ação civil pública como tentativa de forçar a regularização do serviço público em apreço.

DA FUNDAMENTAÇÃO

a) O tratamento desigual aos consumidores por obrigação à obtenção de bilhete próprio e aplicação de sanção injusta e abusiva de forma constrangedora e humilhante

As rés participam da prestação de serviço de transporte público coletivo, sendo a Concessionária do VLT Carioca responsável pela disponibilização do meio de transporte VLT, a Concessionária RIOPAR Participações S/A responsável por serviços relacionados à bilhetagem eletrônica e a CDURP, sociedade mista municipal, parceira da concessionária na implantação do VLT.

A primeira alega não ter maneiras de modificação desta forma de comprovação de pagamento, enquanto a segunda alega não ter qualquer ingerência no modelo de pagamento voluntário adotado pelo Município do Rio de Janeiro, não realizando, assim, qualquer ato de fiscalização, controle de ingresso de passageiros ou aplicação de penalidade de pagamento de passagem, conforme constam em fls. 104 dos autos. A CDURP

sustenta questões inexistentes e ilógicas para obstar a múltipla validação através de um único cartão.

Com isso, denota-se procrastinação ao solucionar a violação e o abuso e, ainda, postura de irresponsabilidade, na medida em que alegam ambas não encontrarem saídas para a atual conjuntura.

A eficiência do serviço público pressupõe que a sua execução seja mais proveitosa com menor dispêndio. A limitação do uso a um único bilhete por passageiro pode tornar mais fácil o trabalho de cobrança no VLT. Porém, para os consumidores, se mostra abusiva esta imposição. Nos demais modais de transporte existe a possibilidade de debitar mais de uma passagem em um único bilhete, gerando, dessa forma, tratamento desigual entre os consumidores.

Nesta linhagem, a exigência de obtenção de um bilhete para cada passageiro torna incômodo e dispendioso o transporte para, por exemplo, uma família que tenha em sua companhia seus filhos menores. Seria necessário obter, em uma família de seis pessoas, cartões distintos, quando poderiam ser debitadas todas as passagens em um único cartão, facilitando a viagem para os pais, acompanhados de crianças.

Ainda mais quando se constata que o cartão é pago.

Ainda, a alegação de que as informações à respeito da publicidade estariam disponíveis em sítios eletrônicos e nos pontos do VLT é insuficiente, uma vez que não é toda a população que

detém de acesso à *internet* e os avisos existentes nos pontos do VLT são comprovadamente imperceptíveis, conforme reclamações dos consumidores lesados, anexas ao procedimento.

A situação é absolutamente incongruente.

O usuário embarca no trem, metrô ou ônibus e pode usar o cartão para pagar apenas uma passagem. Exclusivamente no VLT não pode compartilhar o seu cartão. Com a particularidade de que a falta de validação regular ainda implica em multa de valor elevado.

Em relação à multa de R\$ 170,00 que é aplicada na falta de pagamento, prevista no artigo 2º da Lei nº 6.605/16, que estabelece aos usuários do Serviço Público de Transporte Coletivo por meio de Veículos Leves sobre Trilhos (SSPVLT) é nitidamente abusiva, uma vez que é exorbitante em seu valor. A sua aplicação deve ser subordinada à oportunidade ao consumidor de realizar o pagamento da tarifa por meio de dispositivo móvel. Nas hipóteses em que ele não possua bilhete a ser validado, nem bilhete válido com saldo suficiente ou se negar a apresentá-lo para confirmação do pagamento da tarifa no interior do veículo ou da estação, o usuário deve ser convidado a se retirar do veículo ou a sair da estação. A multa assim só deve ser aplicada na hipótese de não ter sido possível realizar o débito do valor da tarifa, tampouco atendido o convite para se retirar.

Assim dispõe o DECRETO RIO Nº 41627 de 3 de maio de 2016, que dispõe sobre a regulamentação do

serviço público de transporte de passageiros por meio de veículo leve sobre trilhos:

Art. 13. O concessionário poderá, por meio dos seus Agentes de Transporte, realizar abordagens aleatórias aos usuários no interior dos veículos, nas paradas e estações para verificação da validação dos bilhetes, nos termos do art. 17, inciso III.

§ 1º Esta verificação consistirá na verificação da validação do bilhete do usuário por meio de dispositivo móvel utilizado pelo Agente de Transporte do concessionário.

§ 2º Caso o usuário não tenha validado o bilhete, o Agente de Transporte poderá debitar a passagem do bilhete por meio do seu dispositivo móvel.

§ 3º Caso o usuário não possua bilhete a ser validado, nem bilhete válido com saldo suficiente ou se negue a apresentá-lo ao Agente de Transporte para a confirmação do pagamento da tarifa no interior do veículo ou da estação, este será convidado a desembarcar do veículo ou sair da estação.

§ 4º Na hipótese do parágrafo anterior, caso o usuário se negue a se retirar do veículo ou a sair da estação, o Agente de Transporte poderá solicitar apoio da autoridade pública competente.

A multa se transformou em um instrumento de arrecadação para o município.

Os usuários relatam que muitas vezes procuraram um funcionário da concessionária para tirar dúvidas sobre a validação e como resposta tiveram aplicada a multa por ausência de pagamento da viagem.

A CDURP sustenta a impossibilidade da múltipla validação vez que: i) o portador do cartão deve permanecer até o último passageiro do grupo descer; ii) não haverá usufruto da integração entre os diferentes modais de transporte; iii) a implementação “poderá” ensejar reequilíbrio econômico da concessão “caso” não estejam

contempladas no contrato as alterações que seriam necessárias para a múltipla validação.

Os argumentos são absolutamente frágeis.

A escolha da múltipla validação pelo usuário obviamente pressupõe o interesse do portador do cartão em permanecer no veículo até que todos os passageiros do grupo desembarquem.

A múltipla validação já é realizada em outros modais de transporte. A questão da integração já está, portanto, equacionada, não significando um problema para o usuário.

O reequilíbrio econômico é apenas uma hipótese aventada, nas palavras da própria CDURP, a demonstrar que é evitável e sequer certa.

Ressalte-se que, para o alcance da eficiência, primordial é o que o serviço público esteja à plena disposição dos usuários, a fim de que ele atenda integralmente ao seu fim, com observância integral das leis e determinações dos órgãos competentes e atendimento integral das necessidades da coletividade. Observa-se, contudo, que tais exigências não ocorrem no caso em pauta, em que não se respeita as expectativas dos consumidores por um transporte acessível e igual aos outros modais existentes, característica atrelada à observância das normas municipais de adequação.

Destaca-se que a inadequação do serviço público é conceituada a contrário senso do que dispõe o art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95, *in verbis*:

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

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, **generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.**

Destarte, o serviço prestado de forma segregadora não pode ser considerado adequado, o que ocorre no caso em tela. Desse modo, notória é a sua inadequação.

Em razão disso, há patente violação do direito básico dos usuários, enquanto consumidores, à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, conforme preceituado pelo art. 6º, X, do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, os serviços prestados pelas rés para a linha em apreço, sendo incapazes de corresponder às necessidades do consumidor, caracterizam vício de serviço, nos termos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor.

A conduta das concessionárias rés configura, ainda, flagrante prática comercial abusiva, por inserirem, no mercado de consumo, serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes. Desse modo, há manutenção de conduta ilícita, vedada pelas normas de proteção do consumidor, nos moldes do art. 6º, IV, e art. 39, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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;

(...)

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

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes (...);

Portanto, a necessidade de obtenção de um bilhete por pessoa e a multa que enseja ao consumidor por não o possuí-lo constitui lesão ao consumidor, devendo a possibilidade de usar o mesmo cartão e a possibilidade de pagamento dentro do veículo obrigação que deve ser imposta às rés, a fim de que sejam respeitadas as normas do art. 6º, inciso X, art. 22 e art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.

b) Os danos materiais e morais causados aos consumidores considerados individualmente

Fica claro, por todo o exposto, que a conduta das rés tem potencial para gerar danos materiais e morais aos consumidores individualmente considerados, sendo certo que, para que haja condenação indenizatória, não é necessário que o autor da ação civil pública demonstre a ocorrência dos prejuízos individualmente sofridos pelos consumidores.

Em sede de ação civil pública, deve o réu ser condenado ao ressarcimento dos consumidores, vez que o CDC expressamente prevê que, na ação coletiva visando a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, deve ser prolatada sentença genérica, *verbis*:

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

A comprovação do prejuízo individual deve ser realizada em fase de liquidação de sentença, conforme previsto no art. 97 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Conclui-se que o diploma consumerista exige que o autor da ação civil pública demonstre apenas a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pelos réus e, no caso em tela, inegável a possibilidade de sofrimento de prejuízos de ordem moral e material, por parte dos consumidores em decorrência da irregularidade que constitui a causa de pedir da presente ação.

Verifica-se, assim, que restou demonstrada a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pela Concessionária do VLT Carioca S.A. e RIOPAR Participações S.A., devendo a comprovação de o prejuízo individual ser realizada na fase de liquidação de sentença, na forma do art. 97 do Código de Defesa do Consumidor.

c) Os danos morais e materiais causados aos consumidores considerados de forma coletiva

Em face das irregularidades narradas na presente, devem as rés ser condenadas, ainda, a ressarcir da forma mais ampla possível os consumidores, coletivamente considerados, pela violação ao Código de Defesa do Consumidor.

Em um primeiro momento, é importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, a sua previsão expressa no nosso ordenamento jurídico nos art. 6º, incisos VI e VII do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No mesmo sentido, o art. 1º da Lei nº. 7.347/85:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados**: (grifou-se).

I – ao meio ambiente;

II – ao consumidor;

III – a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V – por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI – à ordem urbanística.

Assim, como afirma Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema, “além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a

responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada”.³

De acordo com o autor, a concepção do dano moral coletivo não pode está mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais.

Tratamos, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de sua tutela. E essa nova proteção, com base no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República, se sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão. Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

Nas palavras do mesmo autor, “em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal”.⁴

Portanto, a par dessas premissas, vemos que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela.

Menciona, inclusive, Leonardo Roscoe Bessa que “como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do *dano*

³ BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor n° 59/2006.

⁴ _____, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor n° 59/2006.

moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais.”.⁵

Ou seja, o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de *astreintes* e de cláusula penal compensatória, a qual tem o objetivo de pré-liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação.

Ademais, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo.

É o mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Em resumo, mais uma vez se utilizando do brilhante artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa, “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 despreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (André Carvalho Ramos) “diminuição da estima, infligidos 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”.⁶

⁵ _____. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor n° 59/2006.

⁶ _____. *Dano moral coletivo*. In Revista de Direito do Consumidor n° 59/2006.

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo de uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço.

A irregularidade perpetrada pelas rés, conforme visto, viola o Código de Defesa do Consumidor. É necessário, pois, que o ordenamento jurídico crie sanções a essa atitude, a par da cessação da prática, sendo esta a função do dano moral coletivo.

Nesse sentido a jurisprudência, do STJ E TJ -RJ, com o reconhecimento do dano moral coletivo:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir o serviço de telefonia.

(...)

7. A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013,

DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

11. A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei.

12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor.

13. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014) – grifo nosso.

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO.

1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. **Ele deve ser**

grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Ocorrência, na espécie. (REsp. 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.

4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.

5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso;

c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina;

d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.

6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra).

(REsp. 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012 – grifo nosso).

Por fim, no que se refere aos danos materiais coletivos, necessário ressaltar que as rés, ao impossibilitar o transporte do consumidor e, aplicar uma indenização absurda ao consumidor em caso de desconhecimento, experimenta enriquecimento sem causa, em detrimento dos consumidores. Como aqui já exposto, a notícia do Jornal O Globo publicada em sítio, retratou de forma explícita a conduta abusiva e despreocupada da Concessionária: "Dados da

prefeitura mostram que, desde o início da fiscalização, foram aplicadas em média 25 multas por dia. Das 1.475 guias emitidas, no valor de R\$ 170,00 cada, 935 foram pagas, o que gerou um montante de R\$ 158.950 para o Tesouro Municipal. Do total de autuados, 660 recorreram, mas, até agora, nenhum recurso foi deferido. Ao ser multado, é responsabilidade do passageiro emitir a guia de pagamento pela internet.”.

Tal fato é vedado pelo Código Civil, que tutela tal situação em seus artigos 884 a 886, visando impedir o enriquecimento sem que exista uma causa para esse aumento patrimonial.

Verificado o enriquecimento sem causa, tal como ocorrido no caso em tela, aquele que se beneficiou desta situação é obrigado a restituir os prejudicados, na forma do art. 884, parágrafo único, do Código Civil.

É exatamente esse enriquecimento injustificado das rés, que caracteriza a ocorrência do dano material coletivo no caso em tela.

Portanto, impõe-se o reconhecimento da existência de danos morais e materiais, causados aos consumidores considerados em sentido coletivo, no presente caso, haja vista a relevância social dos direitos envolvidos e o posicionamento da legislação e jurisprudência nacionais.

d) 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*.

A verossimilhança das alegações reside no fato de as irregularidades que constituem a causa de pedir da ação ter sido constatada pelo órgão fiscalizador competente, no exercício de seu poder de polícia, sendo certo que, como ato administrativo, possui presunção de veracidade e legitimidade. Ademais, o atuar das rés representa má prestação dos serviços públicos de transporte coletivo, violando diretamente os artigos expressos na Lei 8.078/90, sobretudo os artigos 6º, inciso X e 22, a caracterizar o *fumus boni iuris*.

Sendo assim, não são atendidas às necessidades da coletividade de consumidores que utilizam o serviço de transporte VLT em tela, trazendo diversos transtornos e dissabores, não só daqueles que necessitam do mesmo.

Com isso, a demora no provimento jurisdicional importa em milhares de usuários sujeitos ao desamparo do transporte público em seus cotidianos, situação capaz de inflar o número de consumidores lesados, os quais são acentuadamente vulneráveis e submetidos aos abusos perpetrados pelas concessionárias rés, sendo certo que o provimento jurisdicional, depois de anos, pode não mais lhes ser eficiente, a configurar o periculum in mora.

Em relação à reversibilidade do provimento jurisdicional, presente tal requisito, uma vez que a obrigação a ser amparada pela tutela antecipada, no

caso, constitui obrigação imposta pelas normas consumeristas e pelos órgãos administrativos competentes.

Vê-se, portanto, que presentes os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.

DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* as rés, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), que, i) permitam, no transporte coletivo por VLT, o pagamento de mais de uma passagem com um único bilhete na mesma viagem; ii) debitem a passagem do bilhete por meio de dispositivo móvel, caso o usuário não tenha validado o seu bilhete; iii) a convidar o usuário a se retirar do veículo ou a sair da estação nas hipóteses em que ele não possua bilhete a ser validado, nem bilhete válido com saldo suficiente ou se negar a apresentá-lo para confirmação do pagamento da tarifa no interior do veículo ou da estação; iv) a somente aplicar penalidade ao usuário inadimplente na hipótese de não ter sido possível realizar o débito previsto no item "ii" e também não atendido o convite previsto no item "iii".

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer, ainda, o Ministério Público:

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;

b) que sejam as rés condenadas, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais): i) A permitir, no transporte coletivo por VLT, o pagamento de mais de uma passagem com um único bilhete na mesma viagem; ii) a debitar a passagem do bilhete por meio de dispositivo móvel, caso o usuário não tenha validado o seu bilhete; iii) a convidar o usuário a se retirar do veículo ou a sair da estação nas hipóteses em que ele não possua bilhete a ser validado, nem bilhete válido com saldo suficiente ou se negar a apresentá-lo para confirmação do pagamento da tarifa no interior do veículo ou da estação; iv) a somente aplicar penalidade ao usuário inadimplente na hipótese de não ter sido possível realizar o débito previsto no item "ii" e também não atendido o convite previsto no item "iii".

c) que sejam as rés condenadas a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação, inclusive com a repetição do indébito em dobro do valor cobrado indevidamente;

d) a condenação das rés a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 3.000.000,00 (três milhões 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;

e) a condenação dos réus a publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação em cada uma das capitais do país, a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos individuais, sob pena de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigidos monetariamente.

f) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

g) a citação das rés para que, querendo, apresentar contestação, sob pena de revelia;

h) a condenação das rés ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.

Protesta, ainda, o Ministério Público pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 258 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais).

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2019.

Julio Machado Teixeira Costa

Promotor de Justiça

Mat. 2099