

OITAVA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (Antiga 17ª Câmara Cível)

AGRAVO DE INSTRUMENTO

PROCESSO N.º 0019996-76.2023.8.19.0000

AGRAVANTE: CONCESSÃO METROVIARIA DO RIO DE JANEIRO S/A

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

RELATOR: DES. WAGNER CINELLI DE PAULA FREITAS

DECISÃO

Trata-se de agravo de instrumento, com pedido de efeito suspensivo, interposto de decisão que, em ação civil pública, deferiu parcialmente a tutela de urgência para determinar que a ré disponibilize bilheteria com atendimento humano bem como máquinas de autoatendimento com possibilidade de pagamento em dinheiro e retorno de troco em todas as estações da malha metroviária sob sua concessão, desde a abertura até o fechamento do acesso de passageiros, em quantidade suficiente a assegurar um atendimento digno de não mais que 10 minutos de espera pelo consumidor, sob pena de multa a ser arbitrada pelo juízo.

Sustenta a agravante, em síntese, a existência de menos uma máquina de autoatendimento que permite o pagamento da tarifa em dinheiro com recebimento de troco em todas as estações e que nas estações da Pavuna e Central existem bilheterias com funcionários durante todo o horário de funcionamento do metrô. Sustenta, ainda, que os consumidores idosos e portadores de deficiência não são prejudicados pela alegada escassez de guichês, uma vez que essas pessoas têm assegurada a gratuidade nos transportes públicos. Ressalta que o sistema de bilhetagem do metrô admite inúmeras formas de pagamento e que, na hipótese de algum usuário sentir dificuldade para utilizar alguma delas, todas as estações contam com operadores e agentes de segurança capazes não só de prestar a assistência necessária para a utilização dos sistemas, mas, também autorizados a abrir os pontos de vendas (bilheterias) nas hipóteses de inoperância das máquinas de autoatendimento, nos horários de grande movimentação ou em qualquer outra situação de excepcional necessidade. No caso de indisponibilidade geral para a venda de passagens, os colaboradores estão autorizados a liberar o acesso dos usuários à plataforma de embarque, independentemente de qualquer pagamento. Afirma que em virtude das novas tecnologias e com o advento da tarifa

social instituída pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro, cada vez menos usuários utilizam as bilheterias físicas, sendo o serviço prestado eficiente e adequado ao pleno atendimento dos consumidores. Argumenta que a manutenção da decisão trará impactos na operação da agravante, refletindo diretamente no valor das tarifas cobradas da população. Requer seja dado efeito suspensivo ao recurso, e por fim, seja dado provimento ao agravo para que seja cassada a decisão agravada.

Verifica-se que o fato base que atraiu a providência jurisdicional ora atacada remonta há alguns anos. Dessa forma, não se antevê, em favor da parte contrária, ora agravada, *periculum in mora*.

Assim, resta justificada a concessão do efeito suspensivo requerido, até ulterior deliberação do Colegiado.

Dê-se ciência desta decisão ao Juízo.

Dispensadas as informações.

Intime-se a agravada, na forma do art. 1.019, II, do CPC.

À Procuradoria de Justiça.

Após, voltem conclusos.

Rio de Janeiro, 24 de março de 2023.

WAGNER CINELLI
DESEMBARGADOR
RELATOR