UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

RENATA DOS ANJOS DE OLIVEIRA

A PROTEÇÃO DOS USUÁRIOS DOS CONTRATOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS EM FACE DE ASSALTOS: UMA ANÁLISE CRÍTICA DO POSICIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

Salvador
2018

RENATA DOS ANJOS DE OLIVEIRA

A PROTEÇÃO DOS USUÁRIOS DOS CONTRATOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS EM FACE DE ASSALTOS: UMA ANÁLISE CRÍTICA DO POSICIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Federal da Bahia como exigência parcial para a obtenção de Grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof.ª Dra. Joseane Suzart Lopes da Silva

Salvador
2018

RENATA DOS ANJOS DE OLIVEIRA

A PROTEÇÃO DOS USUÁRIOS DOS CONTRATOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS EM FACE DE ASSALTOS: UMA ANÁLISE CRÍTICA DO POSICIONAMNTO DO PODER JUDICIÁRIO

Monografia apresentada ao curso de Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia – UFBA, na área de Direito do Consumidor, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Direito, defendida e aprovada pela banca examinadora abaixo assinada.

Aprovada em 05 de março de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Joseane Suzart Lopes da Silva - Orientadora

_____

Doutora em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia.
Professora Adjunta da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia

Bruno Cesar de Carvalho Coelho – Examinador

_____

Mestre em Políticas Sociais e Cidadania pela
Universidade Católica do Salvador/UCSal.
Professor substituto de Direito Processual Civil e Prática Jurídica Cível I e II, da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia.

Emanuel Lins Freire Vasconcellos – Examinador

_____

Doutorando, mestre e graduado em Direito pela Universidade Federal da Bahia.
Professor Assistente da Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia

Dedico este trabalho aos meus pais, Dulce Sobral e Humberto Jorge. Aos Meus Avós Felix (*in memoriam*), Lalinha e Dulce. Aos meus sobrinhos João e Julia. Obrigada por serem minha fonte inesgotável de apoio e incentivo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por ter me dado forças para chegar até aqui e conseguir realizar esse sonho.

Aos meus pais, por acreditarem em mim e serem meu porto seguro quando mais precisei.

À toda a minha família, que direta ou indiretamente, participaram dessa trajetória, em especial, as minhas irmãs Daniella e Rafaella, pelas palavras de motivação, aos meus sobrinhos João Vitor e Ana Julia, por serem a alegria da minha vida. E a família Leal Oliveira Gonsalves, por terem me acolhido tão bem, serei eternamente grata por tudo.

A minha orientadora Joseane Suzart Lopes da Silva, pelo apoio e orientação de extrema importância para boa execução deste trabalho e a todos os mestres que tive a honra de ser aluna e que compartilharam seus saberes com toda dedicação possível.

Aos meus amigos que sonharam junto comigo Patricia e Rafael, apesar da vida ter nos levados para lugares distantes, nada é capaz de apagar essa amizade.

A todos os colegas e amigos que sempre me apoiaram nessa realização, em especial à Gloria Luana, a irmã que Deus me deu, um laço criado que ultrapassa as barreiras da faculdade, e foi meu grande suporte ao longo desses anos.

A Júlio, por estar comigo nos melhores momentos da minha vida, festejando, mas, também nos piores me dando a mão e nunca me deixando abater ou desistir, você foi fundamental nessa conquista.

Aos funcionários desta Faculdade, que sempre estiveram prontos a nos atender e desempenhar seu papel com humanidade, meu agradecimento singular à Lucas, Tici, Geninho, Sena, Natan, Mércia, Carlinha e Seu Chico.

Muito obrigada a todos!

“Não importa o que aconteça, continue a nadar.”

(WALTERS, Graham; Procurando Nemo, 2003.)

RESUMO

O presente trabalho visa analisar a problemática acerca da possibilidade de responsabilização civil das transportadoras de pessoas por danos causados aos seus passageiros pelos assaltos ocorridos dentro das suas dependências e o consequente dever de indenizá-los. Utilizaram-se, tendo em vista a interdisciplinaridade do tema, o método hipotético-dedutivo e argumentativo, através do tipo genérico de investigação jurídico-propositiva e teórico-metodológico, esta última através da sua vertente jurídico-dogmática, e as técnicas de observação indireta e direta. O primeiro, por meio de consultas a livros, revistas, artigos jurídicos, jurisprudência e leis, e a segunda mediante entrevista com os usufruidores dessa atividade. Parte-se de uma análise do que vem a ser o contrato de transporte e a legislação que a ele é aplicada, dando destaque para os direitos e deveres tanto da empresa que presta o serviço, quanto dos seus usuários. Posteriormente, passa-se a uma verificação do que vem sendo decidido a respeito do tema, através de julgados, dos Juizados Especiais de Defesa do Consumidor do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal. Por fim, alcança-se o estudo da proteção dos consumidores nesse tipo de transporte, com base nos direitos e garantias atribuídas em conjunto pela Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor e Código Civil, verificando, assim, se há respaldo para responsabilidade civil das empresas de transportes públicos. Desta forma, chega-se à conclusão da possibilidade de responsabilização das concessionárias de transporte público, em casos de assaltos efetivamente concretizados que causem prejuízos aos consumidores.

Palavras-chave: Assalto. Proteção do consumidor. Contrato de transporte. Responsabilidade Civil.

ABSTRACT

The present work aims to analyze the problematic of the possibility of civil liability of the carriers of people for damages caused to their passengers by the assaults occurring within their dependencies and the consequent duty to indemnify them. The hypothetical-deductive and argumentative method was used, considering the interdisciplinary nature of the topic, through the generic type of legal-propositional and theoretical-methodological research, the latter through its juridical-dogmatic side, and indirect observation techniques and direct. The first, through consultations with books, magazines, legal articles, jurisprudence and laws, and the second through interviews with the users of this activity. It is based on an analysis of what is the contract of transport and the legislation that is applied to it, highlighting the rights and duties of both the company that provides the service and its users. Subsequently, we proceed to a verification of what has been decided on the subject, through judgments, the Special Judges of Consumer Protection of the Court of Justice of the State of Bahia, the Superior Court of Justice and the Federal Supreme Court. Finally, the study of the protection of consumers in this type of transportation, based on the rights and guarantees assigned jointly by the Federal Constitution, the Code of Consumer Protection and the Civil Code, is verified, thus verifying if there is support for civil liability of the public transport companies. In this way, the possibility of accountability of public transport concessionaires is reached, in cases of actual assaults that cause damages to consumers.

Key words: Assault. Consumer protection. Transportation contract. Civil responsibility.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AgRg	Agravo Regimental
ARSAL	Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços Públicos de Salvador
Art.	Artigo
BA	Bahia
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
DECON	Delegacia do Consumidor
DJe	Diário da Justiça Eletrônico
EDcl	Embargos de Declaração
LTDA.	Limitada
nº	Número
ONU	Organização das Nações Unidas
SEMOB	Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TJ	Tribunal de Justiça
SNSA	Secretaria Nacional de Saneamento
UFBA	Universidade Federal da Bahia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 10
2 O CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS.....12
2.1 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS 12
2.2 DEVERES DO TRANSPORTADOR E DOS USUÁRIOS.....14
2.3 LEGISLAÇÃO FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL 16
2.3.1 Legislação do Estado da Bahia 17
2.3.2 Legislação do Município de Salvador-BA 21
3 POSICIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO SOBRE O PROBLEMA.....24
3.1 DECISÕES DO JUIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 24
3.2 O SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA 26
3.2.1 Entendimentos a favor da responsabilização do fornecedor 27
3.2.2 Pronunciamentos contrários à responsabilização do fornecedor 28
3.3 POSICIONAMENTO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL 30
4 A NECESSÁRIA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS 34
4.1 O DIREITO FUNDAMENTAL DO CONSUMIDOR 34
4.1.1 Direito à saúde, vida e segurança 35
4.1.2 Transparência e harmonia nas relações de consumo 38
4.1.3 Informação e outros direitos básicos dos consumidores 40
4.2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....44
4.3 O PRINCÍPIO DA INTERNVENÇÃO ESTATAL 46
4.4 A NÃO EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR E A REPARAÇÃO INTEGRAL DOS DANOS SOFRIDOS 48
5 CONCLUSÃO 51
REFERÊNCIAS 54
APÊNDICE I – Pesquisa de Campo.....58

1 INTRODUÇÃO

Todos os dias, milhões de pessoas utilizam os meios de transporte público para se locomoverem com as mais diversas finalidades, porém estas vêm enfrentando alguns problemas tidos como insolucionáveis, ou seja, não encontram um desfecho no arcabouço legislativo brasileiro, pois mesmo o prestador destes serviços tendo como uma de suas obrigações a garantia de levar o passageiro de um local a outro sem causar danos, isso nem sempre ocorre. É fato notório que o número de assaltos em transportes coletivos de pessoas vem aumentando em uma taxa alarmante, ao ponto de uma simples pesquisa no Google gerar 27.200 resultados em 0,33 segundos. São momentos relatados como de terror, pânico e supressão de objetos por parte daqueles que se utilizam desse meio de transporte, mas esse ônus, em sua grande maioria, acaba sendo suportado pelo consumidor sem qualquer tipo de indenização.

Os danos causados por essas práticas delitivas, no entanto, muitas vezes, ultrapassam os limites do razoável, onerando excessivamente os direitos individuais do cidadão, o que, juntamente com a presença da responsabilidade civil objetiva, fazem surgir o consequente dever de indenizar. Em face disso é que o presente estudo se desenvolve, tendo como objeto a análise de como se dá a proteção dos usuários de transporte público, em caso de assaltos, através da responsabilização das transportadoras que prestam esse serviço.

Está a sua relevância, pois, em provocar uma reflexão acerca dessa problemática, não só no campo jurídico, mas também social, pois o número de pessoas que só possuem esse meio de transporte para se locomoverem é muito alto, devendo este ser prestado de maneira segura e eficiente, a fim de evitar esses tipos de infortúnios, além de prestar esclarecimentos sobre o tema, com a finalidade que os cidadãos possam buscar e efetivar seus direitos.

Assim, este trabalho apresenta como objetivos específicos, primeiramente, verificar se o contrato de transporte público é de consumo, e assim regido também pelas normas do Código de Defesa do Consumidor. Intenta, ainda, analisar quais os argumentos a favor e contra a responsabilidade das empresas concessionárias de transporte público. Por fim, busca-se aferir em que medida é possível a responsabilização civil do transportador em casos de assaltos a coletivos.

Para tanto, existe uma hipótese central, cuja veracidade será aferida no decorrer deste trabalho, que é a possibilidade da responsabilização civil das transportadoras por assaltos ocorridos dentro das suas dependências, já que a atividade destas é pautada na preservação

física, psíquica e patrimonial dos seus passageiros, direitos estes que são violados nesse tipo de ocorrência.

Desse modo, dentre os métodos científicos clássicos, escolheu-se o hipotético-dedutivo e no campo jurídico optou-se pelo argumentativo; quanto as linhas metodológicas seguiu-se da análise crítico-metodológica, tendo como tipos genéricos o jurídico-propositiva e teórico-metodológico, esse por meio da sua vertente jurídico-dogmática. No que concerne as técnicas utilizadas têm-se a observação indireta, realizada através de consultas a livros, revistas, artigos jurídicos, jurisprudência e à legislação nacional, estadual e municipal pertinentes ao objeto de estudo, além da observação direta, mediante pesquisa de campo com usuários do serviço.

Desta forma, o presente trabalho estruturar-se-á em três capítulos. O primeiro irá analisar as generalidades e peculiaridades existentes nos contratos de transportes, bem como os direitos e deveres de ambos os polos da relação contratual, e a legislação aplicável a eles em três entes que compõem a federação: a União, o Estado da Bahia, e o município de Salvador.

O segundo capítulo, por sua vez, irá trazer algumas jurisprudências dos Juizados Especiais de Defesa do Consumidor do Estado da Bahia, bem como o entendimento do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal sobre a (ir-)responsabilidade das transportadoras de pessoas no que diz respeito às investidas violentas ocorridas dentro dos transportes públicos, e de que modo essas decisões impactam na procura dos cidadãos, que passam por essas situações, ao poder judiciário e policial.

Por fim, o último capítulo debruçar-se-á sobre a proteção que deve ter o usuário através das normas e princípios, principalmente o da vulnerabilidade, do Código de Defesa do Consumidor em diálogo com mais fontes normativas tais como a Constituição Federal e o Código Civil. E após a análise destes, faz-se um paralelo entre o dever ser, a lei, e o ser, o que está efetivamente acontecendo na realidade, buscando assim verificar se vem sendo tomada todas as medidas para que se tenha um translado eficiente, de qualidade e seguro.

É importante informar, que a pesquisa de campo foi realizada com 86 (oitenta e seis) pessoas, usuárias ativas ou não dos transportes públicos de passageiros, através de uma plataforma online, e os resultados encontram-se no Apêndice I – Pesquisa de Campo.

2 O CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

A relação de transporte sempre que houver usuário e fornecedor será regulada na legislação brasileira pelo diálogo[1] entre o Código de Defesa do Consumidor e o Civil, e em casos de existir lacunas ou incompatibilidade entre esses deverá recorrer-se às normas especiais. Reconhece-se dois tipos de contrato de transporte: o de coisas e o de pessoas, ambos têm como função primordial o de deslocar seres humanos ou objetos de um lugar a outro, conforme estipulado previamente na sua rota e cumprindo com todas as obrigações predeterminadas nas leis acima mencionadas, porém, apesar de similitudes, o deslocamento de passageiros possui peculiaridades que serão estudadas neste capítulo.

2 .1 CONCEITO E CARACTERISTICAS

O contrato de transporte encontra-se definido no artigo 730 do Código Civil (CC), segundo o qual "alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas". Mas com a qualificação desse tipo de contrato pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) como prestação de serviço, o mesmo é enquadrado no artigo 3º, §2º deste último: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração [...]"; e, desse modo, são exigidas no serviço de deslocamento de pessoas obrigações devidas, para que o consumidor seja protegido em todas as suas esferas. [2]

Da extração dos artigos acima apresentados, depreende-se que o contrato de transporte[3] é determinado como de consumo sempre que houver a obrigação para o fornecedor de, mediante um pagamento, transportar o passageiro e seus pertences, seja por ônibus, metrô ou carro, de um lugar para o outro. Estabelece-se a necessidade de resultado desse tipo de contrato, pois é preciso que o fornecedor assuma a obrigação de levar a pessoa até o seu destino final já previamente estabelecido.[4] Nem sempre esse conhecimento prévio deriva de um contrato escrito, na maioria das vezes, o contrato é firmado apenas pela conduta do consumidor de adentrar no transporte e pagar a passagem, ficando as condições do contrato

---

[1] MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de defesa do consumidor:** o novo regime das relações contratuais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p.732.
[2] AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. **Direitos e Deveres dos Passageiros**. [Brasília, 2015?]. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/passageiros/Direitos_e_Deveres_dos_Passageiros.html>. Acesso em: 08 dez. 2017.
[3] Cf. GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Dos Contratos de Hospedagem, de Transporte de Passageiros e de Turismo**. São Paulo: Saraiva, 2007.
[4] MARQUES, op. cit., p.491.

arbitradas, já que é de adesão, através de papéis, panfletos ou placas afixadas no coletivo, pois, no dia-a-dia, o meio de transporte torna-se essencial não se tendo tempo de discutir cláusulas ou assinar combinações de serviço.

Contudo, nem todo contrato de transporte de passageiros é considerado de consumo; segundo a teoria finalista, uma das interpretações do caput do artigo 2º do CDC, que estabelece "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.", o transporte só será de consumo se o seu usuário for destinatário final do serviço, não podendo ser um meio para obtenção de alguma vantagem econômica.[5] Ademais, não é considerado contrato de consumo, excluindo-se o do campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor, o oferecido gratuitamente por amizade ou cortesia, conforme o artigo 736, caput do Código Civil: "Não se subordina às normas do contrato de transporte o feito gratuitamente, por amizade ou cortesia.".[6] Também não pode ser alcançado nenhum outro benefício, é o que preceitua o parágrafo único do mesmo artigo: "Não se considera gratuito o transporte quando, embora feito sem remuneração, o transportador auferir vantagens indiretas.", mas, em todo o caso, conforme Súmula 145 do Superior Tribunal de Justiça, o transportador será responsabilizado civilmente se causar dano ao transportado por dolo ou culpa grave.[7]

Diante do explicitado acima, surge a ideia de que se o idoso não realiza o pagamento de passagens, deveria ser excluído da classificação e dos direitos de ser consumidor. Não obstante essa concepção está totalmente equivocada, a própria Constituição Federal, lei maior do País, estabelece, no seu artigo 230, §2º que "Aos maiores de sessenta e cinco anos é garantida a gratuidade dos transportes coletivos urbanos." Ou seja, a remuneração do idoso não se dá de forma direta e sim indireta "pelo preço pago por toda a coletividade e pelo benefício da manutenção da concessão pública daquele fornecedor de serviços de transportes coletivos".[8] Dessa maneira o idoso não é excluído da categoria de consumidor.

Por meio do conceito e das peculiaridades apresentadas acima acerca do contrato de transporte de passageiros, pode-se identificar as características mais marcantes desse tipo de negócio: a primeira é a sua classificação como contrato de adesão; em seguida a sua

---

[5] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
[6] BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.
[7] BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 145. No transporte desinteressado, de simples cortesia, o transportador só será civilmente responsável por danos causados ao transportado quando incorrer em dolo ou culpa grave.
[8] MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de defesa do consumidor:** o novo regime das relações contratuais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 497.

onerosidade, exige-se remuneração pelo serviço prestado, sendo também bilateral, celebrado entre transportador e passageiro. É ainda comutativo, existindo relações recíprocas entre as partes, o fornecedor se obriga a transportar a pessoa de um lugar para outro e, em contrapartida, o consumidor paga um preço por esse serviço, e é celebrado através do consenso de ambas as partes; afinal um tem o serviço e o outro paga por esse, gerando uma relação de equilíbrio no mercado de consumo.

2.2 DEVERES DO TRANSPORTADOR E DOS USUÁRIOS

O principal dever do transportador, derivando todos os demais desse, é a obrigação de resultado, ou seja, de transportar a pessoa até o seu destino. Essa responsabilidade do fornecedor de serviços de transportes públicos é tipificada no artigo 741 do CC, o qual prevê que, no caso de o deslocamento ser interrompido por "motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível", este tem a incumbência de conclui-lo com veículo similar, ou, se o passageiro aceitar, em outro de diferente categoria, tudo as suas expensas, devendo também arcar com a estadia e alimentação dos usuários na espera do próximo transporte.[9]

Outro dever do transportador de pessoas é o encargo de assegurar a integridade e a incolumidade do ser humano transportado e para isso precisa seguir algumas medidas que podem derivar de leis ou do próprio contrato, quais sejam: a pontualidade, como o transporte público de passageiros é habitual e necessário para levar as pessoas para seus trabalhos, estudos ou lazeres pessoais, ele precisa ser pontual, na medida que os consumidores possam se programar para cumprir as suas coisas.[10] O transporte precisa ser seguro para que justamente a integridade dos usuários não seja violada, e seja isento de riscos, como preceitua a incolumidade; para isso, é necessário que o veículo passe sempre por revisões para verificar todos os mecanismos, que seja dirigido com cuidado, e, acima de tudo, que tenha instrumentos como câmeras e dispositivo de ligação direta à polícia mais próxima, para diminuir ou eliminar os assaltos nesse tipo de transporte.

A condução, para cumprir o encargo acima relatado, ainda precisa que o itinerário disponibilizado previamente do deslocamento seja cumprido, pois só assim o transportado

---

[9] BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.
[10] Ver mais em DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro:** responsabilidade civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 7.

poderá saber qual a rota mais satisfatória para o lugar onde vai, e, no caso de existir empecilho de seguir algum dos locais estabelecidos de antemão deve-se avisar ao usuário antes do embarque. Para complementar é necessária a promoção de conforto para os usuários e, assim, fornecer um serviço de qualidade. No entanto, se os deveres forem descumpridos, o transportador tem responsabilidade objetiva, respondendo pelos danos causados independentemente de culpa.[11]

O artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, regula os serviços públicos e como os transportes públicos são exercidos por concessionarias do Estado, estes devem obedecer também às obrigações impostas pelo artigo citado, que são de fornecer "serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos." Em caso de descumprimento dessas obrigações e das relatadas anteriormente, o fornecedor será obrigado a reparar os danos causados e como o contrato de transporte é de adesão[12], o usuário não tem escolha a não ser aceitar todas as cláusulas ali impostas, por isso, a jurisprudência brasileira a fim de proteger o consumidor fixou na súmula 161 do Supremo Tribunal Federal que em "contrato de transporte, é inoperante a cláusula de não indenizar." O que foi seguido pelo artigo 734 do Código Civil, que reafirma a obrigação do transportador de responder pelos danos que vier a causar aos transportados e seus pertences, mas inova ao prever uma causa em que essa obrigação será excluída, que é por motivo de força maior, ou seja, são os fatos humanos ou naturais, que mesmo sendo previsíveis, não podem ser impedidos.[13]

A despeito de a proteção está voltada para o consumidor, este não é isento de deveres e responsabilidade ao utilizar um transporte coletivo; primeiramente, lhe é imposto a remuneração, o pagamento pelo serviço prestado, afinal, o transporte desinteressado e por pura amizade não é abarcado pelo direito aqui estudado. Além desse dever primordial, o usuário deve seguir as regras inseridas no contrato ou afixadas no transporte que servem para que um transportado não invada a esfera do outro, incomodando-o, como ouvindo músicas sem fone ou praticando outros atos que lhes causem prejuízos. É proibido também ao consumidor danificar o meio de transporte ou dificultar o seu exercício normal, ademais perde o direito de ser indenizado por danos causados, se ele mesmo concorreu ou deu causa ao prejuízo, conforme preceitua o artigo 14, §3, II do CDC, ao admitir que a culpa exclusiva do

---

[11] Ver CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2014.
[12] Cf. GOMES, Orlando. **Contrato de Adesão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972.
[13] Ver RODRIGUES, Silvio. **Direito civil**: responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 4.

consumidor afasta a responsabilidade civil do transportador, evitando assim enriquecimento ilícito.[14]

2.3 LEGISLAÇÃO FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL

A Constituição da República Federativa do Brasil, após a Emenda Constitucional nº 90 de 2015, inseriu o transporte em seu rol de Direitos Sociais no artigo 6º: "São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância [...]".[15] Evidenciando, por conseguinte, no seu artigo 22, IX e XI, a competência privativamente da União para legislar respectivamente sobre "diretrizes da política nacional de transporte" e "trânsito e transporte". Por ser um direito de extrema importância, a Carta Magna, em seu artigo 30, V, concede a competência aos municípios para "organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial". Essa essencialidade está intrinsicamente atrelada ao princípio da igualdade, pois diversas pessoas precisam utilizar do transporte público diariamente e cada uma com as suas limitações, e estas devem ser atendidas para que todos sejam tratados de forma igualitária e possam usufruir dessa atividade, por isso o artigo 244 da CF afirma que a lei deve dispor "sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência [...]."

A lei federal nº 12.587, de 3 de janeiro de 2009, institui as diretrizes da política nacional de mobilidade urbana, que, de acordo com o seu artigo 5º, incisos III e IV, respectivamente, seguem os princípios da equidade no acesso dos cidadãos ao transporte público coletivo; e da eficiência, eficácia e efetividade na prestação dos serviços de transporte urbano. A equidade é o princípio de que todos os seres humanos podem, obedecendo suas obrigações, utilizar o transporte público de maneira igualitária;[16] já a eficiência pressupõe o bom funcionamento do transporte, o que cumpre o resultado para o qual foi criado. Dando continuidade a como se deve operar esta atividade e salientando os deveres de ambos os polos da relação, o artigo 12 afirma que "Os serviços de utilidade pública de transporte individual de passageiros deverão

---

[14] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
[15] BRASIL. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº 90, de 15 de setembro de 2015. Dá nova redação ao art. 6º da Constituição Federal, para introduzir o transporte como direito social.
[16] NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011.

ser organizados, disciplinados e fiscalizados pelo poder público municipal [...]", consolidando a regra de competência dos municípios concedida pela Constituição, mas essa organização deve seguir "[...] requisitos mínimos de segurança, de conforto, de higiene, de qualidade dos serviços e de fixação prévia dos valores máximos das tarifas a serem cobradas." O poder concedente também deve fazer a fiscalização dos serviços concedidos, é o que se desprende do artigo 13: "Na prestação de serviços de transporte público coletivo, o poder público delegante deverá realizar atividades de fiscalização e controle dos serviços delegados, preferencialmente em parceria com os demais entes federativos."[17]

2.3.1 Legislação do Estado da Bahia

No que tange à legislação estadual tem-se um tripé que regula o serviço de transporte coletivo que são a Constituição do Estado, a lei 6.654/94 e a lei 13.535/2016. A Constituição do Estado da Bahia prevê, no seu capítulo VII, algumas disposições sobre como irá ocorrer o transporte no seu território. O primeiro artigo desse capítulo é o 206 e dispõe que independente do meio de transporte ser aéreo, rodoviário, ferroviário ou hidroviário deve ter como base a preservação "da vida humana, à segurança e conforto dos cidadãos, à defesa do meio ambiente e à preservação do patrimônio arquitetônico paisagístico e ecológico.".[18] Reafirma os princípios da vida, segurança e conforto do Código de Defesa do Consumidor, e acrescenta a proteção ao meio ambiente, que fica mais evidenciado no artigo 208, que gera um dever ao poder público de "substituição de combustíveis poluentes utilizados nos veículos, privilegiando a implantação e incentivando a operação dos sistemas de transportes que utilizem combustíveis menos poluentes ou menos impactantes ao meio ambiente."

O artigo 207 explicita que o "transporte coletivo de passageiros é um serviço público essencial [...]", valendo lembrar que por ter essas duas características está submetido às normas de proteção ao consumidor e não pode ser interrompido sem causar grandes prejuízos à sociedade. A segunda parte do artigo inclui o transporte de passageiros "entre as atribuições do Poder Público, responsável por seu planejamento, que pode operá-lo diretamente ou mediante concessão, [...]". Na maior parte das vezes, o poder público exerce esse dever por meio de concessão, através de um acordo de vontades com um particular, transferindo para

---

[17] BRASIL**. Lei nº 12.587**, de 03 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana e dá outras providências.
[18] BAHIA. **Constituição do Estado da Bahia**. Salvador: Assembleia Legislativa do Estado da Bahia, 1989.

este a prerrogativa de, por seu nome e conta em risco, efetuar o transporte público e, por fim, o artigo prevê a obrigação de fornecer o transporte mediante "tarifa justa e digna qualidade de serviço", afinal, as obrigações são recíprocas, prestar o deslocamento mediante pagamento.

E, no artigo 209, transfere aos municípios que compõem o Estado da Bahia, o compromisso de planejar e administrar o "trânsito urbano e operação do serviço local de transporte coletivo de passageiros, providenciada a adaptação de veículos para uso de deficientes físicos." A administração do trânsito é de suma importância para diminuir os engarrafamentos nas grandes cidades e fazer com que o fluxo de veículos ocorra normalmente, evitando atrasos e propiciando o cumprimento do trajeto no tempo previsto, e a adaptação dos veículos para os deficientes serve para proporcionar a igualdade material de todos os cidadãos e o direito que todos detém de utilizar os serviços públicos.[19]

O artigo 210 trata do transporte de coisas: "Lei disporá sobre transporte de material inflamável, tóxico ou potencialmente perigoso, no território do Estado.", esse tipo de substância precisa de um aparato melhor ao ser transportado para que não cause algum tipo de acidente. E o 211 proíbe "a venda e uso de bebidas alcoólicas ao longo das rodovias do Estado." Essa última norma é um dever do transportador de não permitir a comercialização desse produto dentro das dependências do veículo, mas também é um dever do usuário na medida em que as bebidas alcoólicas, o cheiro e a alteração que acarretam nas pessoas podem acabar por incomodar os demais passageiros.[20]

A lei 6.654, de 15 de julho de 1994, sancionada pelo Governador do Estado da Bahia, na época, trata sobre a outorga de permissão e concessão para a exploração dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e dá outras providências. Em seu artigo 2º, a lei deixa claro que a concessão de serviço dos transportes "pressupõe o atendimento do princípio da prestação de serviço adequado às necessidades dos usuários."[21] E em seu parágrafo único, explica o que é considerado serviço adequado "é o que satisfaz às condições de regularidade, continuidade, segurança, eficiência, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas [...]", lembrando que é regra geral para todos os fornecedores de serviços públicos.

---

[19] NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 185.
[20] Veja mais em BRASIL. **Decreto 6.489**, de 19 de junho de 2008. Regulamenta a Lei nº 11.705, de 19 de junho de 2008, no ponto em que restringe a comercialização de bebidas alcoólicas em rodovias federais.
[21] BAHIA. **Lei 6.654**, de 15 de julho de 1994. Dispõe sobre a outorga de permissão e concessão para a exploração dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e dá outras providências.

O artigo 10 apresenta um rol de cinco incisos, nos quais oferece os indicadores para considerar se o serviço público, que está sendo prestado é realmente de qualidade, conforme a seguinte redação "as condições de segurança, conforto e higiene dos veículos, terminais e pontos de parada;". Mais uma vez aparece que os veículos, que transportam pessoas sejam intermunicipais, ou dentro de um mesmo município, devem ter todo um aparato de segurança como câmeras, sempre que possível identificação dos passageiros, fiscalização durante a viagem, entre outros instrumentos. Outro aspecto é o do conforto e, inovando, é o da higiene, este último é um dever compartilhado entre transportador e transportado, aquele deve colocar no mercado veículos e demais pontos limpos, já este deve manter essa limpeza.

O inciso II afirma que o fornecedor que recebe a concessão do Estado deve cumprir as "condições de regularidade, continuidade, pontualidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação".[22] Esse inciso traz adjetivos que o transporte de passageiros deve ter para ser considerado de qualidade. O próximo inciso se dedica à "garantia de integridade das bagagens e encomendas", integridade aqui é entendida na sua concepção mais ampla, não podendo o consumidor ser atingido na sua esfera física, nem patrimonial. O quarto inciso impõe o "desempenho profissional do pessoal da transportadora", quer dizer, todas as pessoas que trabalham nesse ramo devem se empenhar para cumprir as obrigações acima elencadas, e, por fim, o artigo indica, no seu quinto inciso, que deve ser analisado o "índice de acidentes em relação às viagens realizadas" e quanto menor o índice, melhor. O parágrafo único do mesmo artigo, ademais, ressalta que mesmo com a concessão, o poder público está incumbido de proceder o "controle permanente da qualidade dos serviços, valendo-se inclusive da realização de auditorias para avaliação da capacidade técnico-operacional da transportadora."[23]

O artigo 11 destaca, em oito incisos, hipóteses em que a outorga para realizar serviços de transportes será anulada; o primeiro é quando se comprovar que a empresa não possui capacidade técnica ou econômica para operar o serviço; o segundo é a redução da frota para menos do estabelecido e não resolver a situação no prazo de noventa dias; a terceira hipótese é na ocasião em que o transportador abandona o serviço durante dois dias consecutivos ou não executa a metade dos horários preestabelecidos durante trinta dias, ressalvado se isso ocorrer por motivo de força maior; o quarto é quando a mesma empresa se envolve constantemente

---

[22] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 241.
[23] Ver mais em BRASIL**. Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos.

em acidentes por sua culpa; o quinto é por inadimplência de qualquer uma das cláusulas do contrato; o sexto é em caso de falência da outorgada; o sétimo é se, após trinta dias da entrega do certificado de funcionamento, a empresa não iniciar os serviços; e o oitavo é o lockout, que é quando o empregador faz paralisação para evitar reivindicações do empregado. O parágrafo único afirma que no caso de dissolução ou extinção da pessoa jurídica a outorga também se extingue, salvo quando ocorrerem fusão, cisões, incorporações e transformações.

O artigo 12 dialoga com o Código de Defesa do Consumidor e especifica os direitos e deveres dos consumidores em transportes interestaduais, podendo alguns serem aplicados por analogia para qualquer translado de passageiros. Os incisos I e II estabelecem que os transportados devem receber um serviço adequado e informações que facilitem a defesa dos interesses individuais e coletivos. O III e o IV, respectivamente, consagram a liberdade de escolha do consumidor, e derivado desse direito, o poder de denunciar irregularidades que tenham conhecimento. O inciso V impõe o dever ao usuário de zelar pelos equipamentos do veículo em que está sendo transportado. O VI garante o direito do consumidor de "ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem".[24] O VII consagra a garantia da poltrona conforme especificada no bilhete, que é considerado prova da celebração do contrato de transporte. O VIII estatui que é dever dos agentes da transportadora e dos agentes de fiscalização tratar a todos com urbanidade. O IX é uma norma de boa conduta, ao determinar que, no momento do embarque e desembarque, devam ser auxiliadas as crianças, os idosos e pessoas com dificuldade de locomoção.

O X é o direito à informação que o consumidor tem de receber todas as comunicações que dizem respeito à viagem tais como horários de saída e chegada, itinerário, preço e tudo que for importante.[25] Os incisos XI, XII e XIII tratam das bagagens levadas pelo transportado, afirmando que elas devem ser conduzidas de forma gratuita, receber alguma comprovação que seus pertences estão no veículo e ser indenizado, caso ocorra extravio. Os incisos XIV, XV e XVI, por sua vez, determinam o ressarcimento no caso da viagem não ser concluída, ou o for em veículo inferior, receber também hospedagem e alimentação no caso de interrupção ou não início da viagem por culpa da transportadora e em acidentes ter pronto atendimento. O inciso XVII prevê a gratuidade para crianças de até cinco anos, porém elas não podem ocupar assentos. O XVIII e o XIX concedem ao usuário o direito de comprar passagem com data em

---

[24]Ver mais ALMEIDA, João Batista. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.
[25] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 76.

aberto que só serão sujeitas a reajuste se não utilizadas em um ano e o direito de desistência com antecedência mínima de seis horas antes do início da viagem, tendo direito ao ressarcimento do valor pago ou revalidação da passagem.

O artigo 13 preceitua que, em determinadas situações, o usuário do serviço pode não ter autorização para embarcar ou em casos extremos ser compelido ao desembarque. Essas situações são: a não identificação quando exigida por algum funcionário ou agente de fiscalização, quando a pessoa estiver em evidente estado de embriaguez; se portar arma não autorizada pelas autoridades competentes; tentar levar na bagagem produtos perigosos, ou, embarcar com animais silvestres não devidamente vacinados e sem suporte apropriado; pretender embarcar com produtos demasiadamente grandes para o compartimento do veículo. Essas hipóteses são de não poder viajar, passa-se agora para três possibilidades de expulsão do transporte que são: usar aparelho sonoro, sem uso de fone de ouvido, mesmo após advertido pelos demais passageiros; ter comportamentos inconvenientes; e se recusar a realizar o pagamento da tarifa.

A lei 13.535, de 02 de fevereiro de 2016, aprovada pela Assembleia Legislativa do Estado da Bahia, institui, em seu artigo 1º que as empresas que trabalham com o transporte intermunicipal de passageiros neste Estado ficam obrigadas “a instalar, em local visível a todos os usuários, equipamentos com tela digital indicando a velocidade em que se encontra trafegando o veículo”. A imposição, acertadamente criada, parte do princípio e direito da segurança de todo o consumidor,[26] é primordial para que o usuário possa exercer esse controle de velocidade do motorista, e este último dirija com cuidado e dentro da velocidade permitida por cada via, a fim de preservar a vida das pessoas que está transportando e tornar o serviço de mais qualidade.

2.3.2 Legislação do Município de Salvador - BA

No âmbito Municipal, existe o Decreto 25.966, de 17 de abril de 2015, que aprova o regulamento operacional do serviço público de transporte coletivo de passageiros por ônibus - STCO - em Salvador, e dá outras providências. O artigo 2º do decreto institui que este regulamento operacional tem como um dos seus objetivos “garantir a prestação de um serviço

[26] BAHIA. **Lei 13.535**, de 02 de fevereiro de 2016. Estabelece a obrigatoriedade de instalação de equipamentos indicadores de velocidade nos veículos de transporte intermunicipal de passageiros em operação no Estado da Bahia, na forma que indica, e dá outras providências.

adequado ao pleno atendimento dos usuários.” O artigo 3º do mesmo Decreto inova ao afirmar que, independentemente do controle exercido pela Agência Reguladora e Fiscalizadora dos Serviços Públicos de Salvador (ARSAL), cabe também a Secretaria Municipal de Mobilidade (SEMOB) “o disciplinamento e a fiscalização operacional do STCO”. Os artigos 5º e 6º estabelecem, respectivamente, os direitos e as obrigações dos usuários do serviço, que são as mesmas já relatadas na Constituição Estadual, acrescentando apenas, no artigo 6º, III, especificamente situações que devem ser praticas pelo usuário como “colaborar para a circulação dos outros usuários no interior do veículo, não se postando nas portas e não obstruindo desnecessariamente o corredor de circulação”. Também é preciso que se reservem acentos preferenciais e que usuários, que não se enquadrem nas situações determinadas (gravidez, doença mental, idosos, pessoas obesas) cedam sempre esses lugares, e os que encaixem nesses padrões, apresentem credenciais para comprovar a gratuidade ou redução das tarifas, e que esses sejam usados apenas em benefício próprio. Os demais artigos adaptam os direitos de segurança, eficiência, qualidade, licenciamento de veículos para a realidade municipal.[27]

A grande inovação desse decreto encontra-se realmente no seu anexo único que apresenta penalidades para cada tipo de infração nesse tipo de serviço. A tabela prevê a aplicabilidade de multa para as seguintes situações: deixar os fornecedores de promover a limpeza dos veículos nos pontos iniciais e finais; fumar no interior do veículo; ocupar assentos reservados; dificultar o acesso ou o desembarque de passageiros ficando nas portas; permitir a entrada de animais no veículo de transporte de passageiros, exceto os cão-guias, nesse caso ocorre a retenção do veículo; não utilizar o uniforme no horário de serviço para que possa ser identificado, não tratar com urbanidade os passageiros e os agentes fiscalizadores. Ademais, foram estabelecidas as seguintes infrações: não atender o sinal de parada para o embarque e para desembarque; parar o veículo afastado da margem do ponto de espera sem motivo justificado; não parar nos pontos previamente estabelecidos ou não seguir o itinerário definido; deixar de transitar com faróis acesos de dia ou de noite nas vias exclusivas e de estação; fazer necessidades fisiológicas dentro do veículo ou em locais proibidos; deixar, após a revisão, de concertar o meio de transporte no prazo estabelecido, isso gera remoção do ônibus e recolhimento do certificado de cadastro e vistoria; deixar

[27] Ver mais em SALVADOR. **Decreto 25.966**, de 17 de abril de 2015. Aprova o regulamento operacional do serviço público de transporte coletivo de passageiros por ônibus - STCO - no município de Salvador, e dá outras providências.

vendedores ambulantes não cadastrados adentrar o veículo; veicular publicidade não autorizada; cobrar passagem fora do local permitido; e deixar de auxiliar passageiros com mobilidade reduzida.

Aplica-se medida administrativa de recolhimento da matrícula do operador quando o motorista dirigir inadequadamente, pondo em risco a vida dos passageiros e de outros motoristas, desrespeitando as regras de sinalização; recusar livre acesso do fiscalizador no exercício da atividade; e cobrar a tarifa diferente do valor aprovado ou deixar de dar o troco. Outrossim, constituem infrações: recusar a remoção ou apreensão do veículo; deixar de atender as orientações dos agentes fiscalizadores, a penalidade para todas essas infrações é de multa e/ou suspensão do cadastro do operador, e sanção de multa para no caso de deixar de providenciar outro transporte no caso de interrupção do serviço. Constam ainda, como infrações: não atender a programação visual interna e externa, gerando recolhimento do veículo; não preencher corretamente os formulários do concedente, ocasionando recolhimento do documento; deixar de avisar ao poder concedente a sua desativação; portar em serviço arma de qualquer natureza; deixar de repassar para o usuário as informações do poder concedente; recusar passageiro sem motivo; paralisar total ou parcialmente o serviço, já que este é essencial, entre outros.[28]

Essa colaboração entre os diversos entes que compõem a federação brasileira se justifica pelo grande número de pessoas que utilizam o serviço de transporte público, não podendo o direito ignorar essa realidade e deixar de proteger os consumidores que se utilizam desse meio para trabalhar, estudar, se divertir, independente do fim, é preciso essa cooperação para que as coisas funcionem efetivamente e o mínimo de dignidade seja concedido aos usuários desse serviço,[29] não apenas o levando ao local determinado, mas o conduzindo em segurança, evitando, ou ao menos tomando medidas efetivas, para reparar os danos causados por um assalto dentro de um transporte, onde a sensação de impotência é aumentada, pois não se pode correr, se mexer, e todos os ânimos ficam exaltados, e, por fim, o patrimônio do consumidor é levado e este arca com todo o ônus.

---

[28] SALVADOR. **Decreto 25.966**, de 17 de abril de 2015. Aprova o regulamento operacional do serviço público de transporte coletivo de passageiros por ônibus - STCO - no município de Salvador, e dá outras providências. Anexo Único.

[29] Ver mais em BRASIL. **Lei Nº 8.987**, de 13 de fevereiro 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos.

3 POSICIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO SOBRE O PROBLEMA

Os Tribunais Brasileiros, desde a primeira instância com os Juizados de Defesa do Consumidor até o Supremo Tribunal Federal, vêm consolidando o entendimento de que assaltos à mão armada em transportes coletivos de pessoas não são passiveis de indenização pela transportadora aos contratantes do serviço.

3.1 DECISÕES DO JUIZADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Os Juízes de Direito das 2ª, 5ª e 6ª Varas do Sistemas dos Juizados Especiais do Consumidor, localizadas no Fórum Regional do Imbuí I, estão decidindo pela improcedência do pedido de indenização de danos materiais e morais nos casos de assaltos dentro de coletivos, embasados todos no artigo 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor.[30] Segundo tal dispositivo, em casos de culpa exclusiva de terceiros, a empresa não será responsabilizada. Ademais aplicam o artigo 734 do Código Civil,[31] que reforça o CDC, no sentido de que o transportador em casos de força maior não responde pelos danos causados aos usuários do serviço.

Nas suas sentenças, os juízes das Varas supracitadas descartam o nexo de causalidade, ao afirmarem que o risco de assalto não é inerente à atividade prestada pela transportadora, e sim que esse fato deve ser responsabilidade do Estado que é encarregado pela segurança pública dos seus cidadãos, conforme o artigo 144, caput, da nossa Carta Maior.[32] Com essas decisões, afasta-se a responsabilidade objetiva da fornecedora que teria o dever de indenizar em outras situações que não sejam fatos causados por terceiros, ou pelo próprio usuário do serviço, ou em casos fortuitos e de força maior.

As Turmas Recursais do Tribunal de Justiça da Bahia já vêm há mais de dez anos se posicionando de acordo com os magistrados, como exemplos tem-se o processo de nº 45773-6/2002, julgado pela Terceira Turma Cível e Criminal, tendo como relatora Maria Carlota

---

[30] Art. 14, §3º, II/CDC: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

[31] Art. 734/CC: O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

[32] Art. 144/CF: A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...].

Sampaio dos Humildes Oliveira, contra Bomfim- Empresa Senhor do Bomfim LTDA. No dia 12 de novembro de 2003, decidiu-se, por unanimidade, que assalto a ônibus não gera indenização por ser "fato estranho ao contrato de transporte". Outro exemplo consiste no processo de nº 18726-7/2003, datado de 24 de maio de 2004, contra a Empresa de Transporte União LTDA, que teve como relatora a Juíza Heloísa Pinto de Freitas Vieira Graddi da Primeira Turma Recursal Cível e Criminal. Deu-se provimento parcial ao consumidor tão somente para reconhecer a competência do Juizado de Defesa do Consumidor para o julgamento da matéria de assalto a ônibus, mas julgou improcedente o pedido autoral de indenização pelos danos sofridos, com a justificativa de ser fato externo ao serviço de transporte, mantendo-se nos dois casos a sentença de primeira instância.

Outros Juizados Especiais do Consumidor têm tornado estável a decisão de que não deve haver indenização da transportadora em casos de assaltos em coletivos, segundo a seguinte jurisprudência: "O roubo no interior de coletivo deve ser interpretado como excludente de responsabilidade porque se trata de fato imprevisível e inevitável, que não guarda nenhuma relação com o contrato de transporte [...]".[33]Um segundo argumento muito utilizado é de que o assalto é praticado "por ato de terceiro estranho à atividade desenvolvida pela empresa ré, o que configura fortuito externo e constitui causa excludente da responsabilidade civil da transportadora. [...]"[34] E por fim, ainda, tem-se a argumentação de que "não deve a recorrente, prestadora do serviço de transporte, ser condenada a indenizar, vez que o roubo constitui caso fortuito, visto que o sujeito passivo não pode evitá-lo. [...]".[35]

Um caso julgado pela 6ª Vara dos Sistemas dos Juizados do consumidor de Salvador – BA, serve para demonstrar o quanto essa jurisprudência encontra-se consolidada. O processo foi instaurado por uma passageira, que, no dia 25 de fevereiro de 2016, utilizou o serviço de ônibus da transportadora Integra Salvador Norte, e relatou que no meio do percurso dois indivíduos adentraram o veículo e anunciaram o assalto, porém, em dado momento do percurso ainda com os assaltantes dentro das dependências do automóvel, o semáforo ficou vermelho e todos os passageiros se amontoaram na porta de saída e gritaram para que o motorista abrisse a porta, o que foi feito pelo mesmo, mas na confusão a autora da demanda

---

[33] TJ-RJ - RI: 00458014820118190001 RJ 0045801-48.2011.8.19.0001, Relator: Tiago Holanda Mascarenhas, Terceira Turma Recursal, Data de Publicação: 18/06/2012 17:21.
[34] Acórdão n. 567696, 20110810038424ACJ, Relator: Sandra Reves Vasques Tonussi, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, julgado em 28/02/2012, DJ 01/03/2012 p. 238.
[35] TJ-DF - ACJ: 20060110867503 DF, Relator: Ana Cantarino, Data de Julgamento: 21/08/2007, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Data de Publicação: DJU 02/10/2007 Pág.: 140.

acabou por cair e bater a cabeça no meio fio, causando rachaduras na base do crânio. Diante do relato e provas produzidas, o juiz, pela peculiaridade do caso, afastou a não responsabilidade da acionada e julgou parcialmente procedente o pedido da requerente, condenando a acionada a indenizá-la por danos matérias e morais. Inconformada com a decisão, a empresa recorreu, e com a relatoria da Juíza Isabela Kruschewsky Pedreira da Silva, e unanimidade dos votos dos componentes da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Bahia, ganhou o pleito com a anulação da sentença de primeiro grau, e consequentemente o conhecimento da improcedência do pedido inicial, argumentando que "embora seja lícito exigir da transportadora que assuma os riscos próprios à atividade que explora – o transporte rodoviário – não se lhe poderia atribuir o encargo de se resguardar contra imprevisíveis eventos derivados de falha no serviço de segurança pública."[36]

Dessa forma, esse entendimento enraizado contribui para que os consumidores que entram com processos para indenização, muitas vezes, desistam por terem conhecimento dessas decisões e outra parte nem recorre da improcedência, o que resta é apenas o sentimento de desamparo em circunstâncias como essas. Isso porque, em sua maioria, os objetos não são recuperados e o judiciário não reconhece a responsabilidade civil das transportadoras,[37] ficando assim a parte hipossuficiente da relação com os prejuízos não apenas materiais, mas psicológicos que são causados por assaltos à mão armada em coletivos.

3.2 O SUPERIOR TIBUNAL DE JUSTIÇA

O Superior Tribunal de Justiça, do mesmo modo que os Juizados Especiais, mantém quase que uma pacificação em torno da questão de assaltos em coletivos. Para a grande maioria das turmas esses casos não geram o dever de indenizar por parte da fornecedora, pois não está dentro das especificações do contrato de transporte o ressarcimento do valor dos objetos subtraídos por terceiros estranhos a relação contratual, ademais, fatos como esses são considerados imprevisíveis. Apesar disso, existem algumas orientações que divergem do habitual e analisam de forma que quando alguém disponibiliza um serviço no mercado de consumo, aquele deve estar apto para arcar com o ônus e o bônus.

---

[36] TJ -BA - RI: 01622076920168050001. Relatora: Isabela Kruschewsky Pedreira Da Silva, Segunda Turma Recursal, Data de Publicação: 23/11/2017.

[37] STJ - REsp 726371 RJ 2005/0027195-0: A Segunda Seção desta Corte já proclamou o entendimento de que o fato inteiramente estranho ao transporte em si (assalto à mão armada no interior de ônibus coletivo) constitui caso fortuito, excludente de responsabilidade da empresa transportadora.

3.2.1 Entendimentos a favor da responsabilização do fornecedor

No EDcl no Agravo em Recurso Especial nº 319.298 - BA (2013/0085881-8), o relator Ministro João Otávio de Noronha, da Terceira Turma do STJ, decidiu, acompanhado por unanimidade dos seus companheiros, por manter a sentença do Juizo *a quo* que afastou a hipótese de caso fortuito ou força maior da transportadora interestadual, responsabilizando-a civilmente pelo assalto ocorrido dentro das suas dependências. Acatou-se o argumento de que o local, onde ocorreu o fato delituoso, era conhecido por todos como de frequente assaltos a ônibus "[...] uma vez que 'era de notório conhecimento público e, principalmente da agravante, os frequentes assaltos a ônibus no local onde se deram os fatos' [...]." Sendo assim, a empresa deveria tomar as medidas de segurança cabíveis para evitar o assalto, o que não restou demonstrado, e por falta de provas que configurassem o caso fortuito e a força maior, a responsabilidade, aplicada pelo juízo de origem e mantida pelo STJ, foi objetiva. Ademais, "além de reconhecer que houve negligência da empresa em pôr em prática as medidas de segurança que estavam a seu alcance, o Tribunal *a quo* concluiu que houve responsabilidade objetiva da agravante."

Outro caso, bastante peculiar nas decisões do STJ, remete-se ao julgado AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 271.862 - SP (2012/0265702-9), realizado pela Quarta Turma, tendo como Relator o Ministro Luis Felipe Salomão. O caso se trata de um assalto à mão aramada a uma transportadora de passageiros, ocorrido em uma rodovia, que acabou em resultado morte de um dos passageiros que tentou reagir ao assalto após um policial militar fazer o mesmo e ser baleado. Segundo testemunhas, o ônibus teve que parar no acostamento por ter objetos obstruindo a sua passagem, ficando, assim, vulnerável a esse tipo de evento. O que é ressaltado no acordão, ao afirmar que assaltos "infelizmente, tornaram-se frequentes, […], competia à transportadora em situação que se apresentava no dia dos fatos [...] munir-se de meios que fornecessem aos passageiros [...], maior segurança, […] até o ponto de destino."

Dessa forma, decidiu o tribunal que o fato não deve ser encarado como "[...] responsabilidade subjetiva da recorrente, fundada na culpa [...]", pelo agravante que a empresa após o ocorrido ainda não prestou o devido socorro às vítimas. Assim, restou decidido, e posteriormente mantido em agravo regimental, que não "há que se invocar, diante das circunstâncias em que se deram os fatos, força maior [...] porque nenhuma providência foi adotada pela empresa transportadora quando deveria fazê-lo na situação contratada."

A mesma lógica seguiu o Relator Barros Monteiro ao julgar o REsp 232.649/SP: “Tendo se tornado fato comum e corriqueiro, sobretudo em determinadas cidades e zonas tidas como perigosas, o assalto no interior do ônibus já não pode mais ser genericamente qualificado como fato extraordinário e imprevisível na execução do contrato de transporte”. Ele ainda afirma, no seu voto, que diante dessa previsibilidade, deve a empresa transportadora se cercar de meios que evitem esse tipo de situação e proteja a incolumidade física e patrimonial dos seus passageiros. Ou seja, o principal argumento para se adotar a teoria objetiva, e não considerar apenas como fato de terceiro estranho ao contrato de transporte firmado, foi o fato de que assaltos a coletivos são frequentes em determinadas regiões, as empresas, sejam elas concessionarias do Poder Público ou não, devem tomar todas as medidas de segurança para que seus consumidores não arquem com o prejuízo final, e sejam transladados em segurança, como preceitua o art. 22 do CDC.[38]

3.2.2 Pronunciamentos contrários à responsabilização do fornecedor

Na grande parte dos julgados do STJ, quando o assunto é roubo à mão armada em coletivo, é colado o mesmo dispositivo: “Nos termos da jurisprudência desta Corte Superior, não há responsabilidade da empresa de transporte coletivo em caso de assalto à mão armada dentro de ônibus, pois o evento é considerado caso fortuito ou força maior,” excluindo-se, portanto, a responsabilidade da empresa transportadora. Observe-se o posicionamento de Ari Pargendler no REsp 468.900/RJ: “Ocorre que esta Corte firmou entendimento de que, em caso de transporte coletivo de passageiros, o transportador só responde pelos danos resultantes de fatos conexos com o serviço que presta”, o que exclui, segundo o Ministro, os assaltos, que são casos fortuitos e de força maior causado por terceiro estranho ao objeto do contrato de transporte.[39]

Esse precedente já foi perpetrado em informativos, como o de nº 0224 da Quarta Turma do STJ, segundo o qual “[...] consubstancia causa excludente de responsabilidade da empresa de transporte concessionária de serviço público o roubo à mão armada perpetrado no interior do coletivo. Trata-se, pois, de fato estranho ao serviço (força maior) [...]”.

---

[38] Art. 22/CDC: Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

[39] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

Nos EDcl no AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 418.176 - PE (2013/0358190-9), relatado pelo Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, este deixa claro que a Segunda Seção do STJ, "[…] firmou, há tempos, entendimento de que, não obstante a habitualidade da ocorrência de assaltos em determinadas linhas, é de ser afastada a responsabilidade da empresa transportadora [...]", pois esse fato seria estranho ao contrato de transporte e causado por terceiro, sendo assim um caso fortuito, o que acabaria por não restar dúvidas de que a transportadora não deve ser responsabilizada. O relator ainda afirma que um dos deveres do Estado é "a segurança pública [...]. Sua omissão não pode impor à concessionária de transporte público o dever de indenizar os passageiros afetados por eventos danosos fortuitos[...]". Vale ressaltar que o voto do relator, seguido pela turma, modificou totalmente a decisão recorrida, pois nela afirmava-se que a "responsabilidade do transportador é regida sim pela teoria do risco proveito, onde assentada a ideia de que o dano deve ser suportado por aqueles que retiram proveitos ou vantagens dos fatos lesivos [...]".

Desta forma, caberia à transportadora arcar com o bônus, mas também com o ônus de situações como essas, pois como consta na decisão recorrida, "nos dias de hoje, entendo que o assalto à mão armada, nos meios de transporte de passageiros, deixou de possuir o atributo de imprevisível e inevitável, ante a habitualidade de sua ocorrência." E ano após ano, o índice de assaltos só aumenta sem providências administrativas adotadas por parte do Estado, cabendo às empresas prestadoras desse serviço tomar medidas. Porém, nesse caso, prevaleceu o entendimento já consolidado da segunda seção que julgou pela improcedência da ação.

O julgamento do REsp 435.865/RJ, de relatoria do Ministro Barros Monteiro, publicado no DJ 12.05.2003, só consubstancia os tantos argumentos contrários à responsabilização, já trazidos acima, preconizando que "Constitui causa excludente da responsabilidade da empresa transportadora o fato inteiramente estranho ao transporte em si, como é o assalto ocorrido no interior do coletivo. Precedentes. Recurso especial conhecido e provido."

Os EDcl no Ag 1395921/BA, atuando como relatora a Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, DJe 25/04/2012: "Este Tribunal tem jurisprudência tranquila de que eximida a responsabilidade da empresa de transporte coletivo em caso de assalto à mão armada ocorrido no interior de ônibus. Precedentes."

Desse modo, percebe-se que é, praticamente já pacificado o posicionamento no Superior Tribunal de Justiça, que assaltos à mão armada no interior de coletivos, não são passiveis de responsabilidade objetiva da transportadora, por considerarem que o fato é estranho ao objeto do contrato e que seriam caracterizados por força maior ou caso fortuito, praticado por um

terceiro; o que quebraria o nexo de causalidade e isentaria a empresa de responsabilidade segundo previsão legal do art. 734 do Código Civil[40] e o art. 14, §3, II do Código de Defesa do Consumidor.[41] Ou seja, roubos dentro de coletivos são uma questão de segurança pública que deve ser tratada pelo Estado e não por suas empresas concessionárias que prestam o serviço, pois é um fato totalmente imprevisível, mesmo com seu frequente crescimento, então a fornecedora desse tipo de serviço não tem como precaver ou após indenizar por um ato que não faz parte do transporte público, segundo a visão dos Ministros supracitados.

3.3 POSICIONAMENTO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

Após analisar alguns julgados das duas instâncias acima relatadas, restam, em alguns casos irresignações sobre o que foi decido nos demais tribunais, o que gera assim recursos para o Supremo Tribunal Federal (STF), que serão estudados agora.

No Agravo Regimental, no Recurso Extraordinário, com Agravo 959.476, oriundo do Rio de Janeiro, a Ministra e Relatora Rosa Weber, decidiu, com apoio unânime da primeira turma, em conhecer e negar provimento ao agravo regimental da Supervia Concessionária de Transporte Ferroviário S/A, em seus termos: “A matéria debatida, em síntese, diz com a análise acerca da responsabilidade civil do transportador[42] em decorrência de assaltos ocorridos dentro do transporte coletivo.” No seu voto, justifica que o agravo afronta diretamente os art. 37, §6º[43] e 144 da Constituição Federal e que “Esta Suprema Corte já se manifestou no sentido da responsabilidade objetiva de empresa concessionária de serviço público em relação a terceiros usuários e não usuários” e, por isso, aceita o agravo, mas não lhe dá provimento mantendo a responsabilização da empresa recorrente.

---

[40] Art. 734/CC: O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

[41] Art. 14, §3º, II /CDC: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.
§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

[42] COSSICH, Antônio Marcio Figueira. Responsabilidade civil do transportador. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 4, n. 36, 1 nov. 1999. ISSN 1518-4862. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/656>. Acesso em: 10 jan. 2018.

[43] Art. 37/CF: A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:
§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

O Ministro Ricardo Lewandowski, da Segunda Turma, também decidiu pela responsabilização das empresas concessionárias de serviço públicos por danos causados a terceiros no Recurso Extraordinário 591.874-RG. Restou prevista que a responsabilidade civil das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviço público[44] "é objetiva relativamente a terceiros usuários e não-usuários do serviço, segundo decorre do art. 37, § 6º, da Constituição Federal." Esse, inclusive, foi um dos argumentos citados no voto da relatora acima mencionado.

No Agravo Regimental no Recurso Extraordinário com Agravo 776.656, insurge o Estado de Pernambuco contra decisão de relatoria do Ministro Luiz Fux, da primeira turma, que, em julgamento do Recurso Extraordinário julgou pelo desprovimento do requerimento da parte, tendo em vista, que segundo a súmula 279 do STF; "Para simples reexame de prova não cabe recurso extraordinário." Reformou-se parcialmente a sentença para reafirmar que não restava dúvida que o fato que levou à paraplegia da parte apelante foi ocasionado por assalto à mão armada no interior de transporte coletivo, decidindo que "nos termos do art. 144 da CF/88 e dos arts. 734 do C.C./2002, 17 do Dec. 2.681/12, 57 e 64 do Dec. 2.089/63, gera o dever de indenizar por parte dos apelados." Inconformado, o Estado de Pernambuco interpôs recurso, analisado pelo próprio Luiz Fux, seguido por unanimada pela Turma, que negou provimento ao agravo regimental, mantendo a decisão já mencionada anteriormente, inclusive, com a condenação com base na responsabilidade civil objetiva do Estado[45].

O Ministro Cezar Peluso, relator, como integrante da Segunda Turma, julgou o Agravo Regimental no Recurso Extraordinário 449.210, oriundo da Bahia, que foi interposto contra a decisão do Ministro Luiz Fux que havia decidido pela "[...] responsabilidade da transportadora. Revelia configurada. Preliminar rejeitada. Indenização devida. Constituição Federal art. 37, parágrafo 6º. súmula 187[46] do STF", mantendo a sentença. O relator, por unanimidade, decidiu manter o parecer de Luiz Fux: "o inconformismo sistemático, manifestado em recurso carente de fundamentos novos, pode ser visto como abuso do poder recursal. Ante o exposto, nego provimento ao agravo regimental."

---

[44] CARVALHO FILHO, José dos Santos. Responsabilidade Civil das Pessoas Jurídicas de Direito Privado Prestadoras de Serviços Públicos. **Revista Eletrônica de Direito do Estado**, Salvador, Instituto Brasileiro de Direito Público, n. 13, jan./mar. 2008. 19 p. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/codrevista.asp?cod=220>. Acesso em: 13 jan. 2018.

[45] PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil**. Responsabilidade Civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

[46] BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula nº 187. A responsabilidade contratual do transportador, pelo acidente com o passageiro, não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.

Assim, da análise dos julgados, acima descritos, percebe-se que os grandes litigantes, em matéria de assaltos coletivos no STF, são as empresas concessionárias de serviços públicos ou o próprio Estado, muitas vezes por inconformismo com as decisões de primeira e até de instâncias superiores. Depreende-se, também dos autos dos processos, que o STF adota um posicionamento contrário à maioria dos Juizados Especiais de Defesa do Consumidor e até do próprio STJ. Em todos os seus julgados, a Suprema Corte vem decidindo pela responsabilidade objetiva das transportadoras e também do Estado, amparado pela Carta Magna, no seu art. 37, §6º, segundo o qual as "pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros [...]", mas, reserva aqueles "o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.".[47] Muitas vezes, esse responsável não é encontrado, mas não cabe ao contratante arcar com os prejuízos físicos e patrimoniais derivados de assaltos, podendo acionar qualquer um que faça parte da cadeia de consumo[48], que com um alto índice já não pode e nem deve mais ser caracterizado como força maior ou imprevisível, deve-se ao contrário tomar-se mais precauções para evitar tais fatos.

Em resumo, o posicionamento do judiciário em relação aos assaltos em transportadoras de pessoas, ainda não está totalmente pacificada, apesar de ficar evidente que a maioria das decisões relatadas constatam que a empresa concessionária de serviço público que conduz pessoas não deve ser responsabilizada de forma objetiva civilmente. Através do argumento de que os assaltos são culpa de um terceiro e motivo de força maior, não decorrendo assim de um elemento intrínseco ao contrato de transporte firmado entre as partes da relação consumerista, sendo este fato considerado imprevisível. Contudo, existem opiniões e decisões divergentes que levam em consideração o crescente número de violência e principalmente de assalto a coletivos. É o que demonstra uma reportagem do ano de 2017, que assegura que em Salvador - BA, o número de assalto a ônibus cresceu 25% só no primeiro semestre do mesmo ano.[49] E por meio dessa análise mais detalhada, acabam por decidir que a possibilidade de ocorrer fatos como este é previsível e dessa forma, deve ser tomada todas as medidas para que o

---

[47]SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Prestadora de serviço público tem responsabilidade objetiva em relação a terceiros não-usuários. **Notícias STF**, Brasília, 26 Ago. 2009. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=112429>. Acesso em: 11 jan. 2018.

[48] MIRAGEM, Bruno**. Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 142.

[49] CRESCE em 25% o número de assalto a ônibus em Salvador. **A Tarde**, Salvador, 19 jul. 2017. Disponível em: <http://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/1878820-cresce-em-25-o-numero-de-assalto-a-onibus-em-salvador>. Acesso em: 26 nov. 2017.

transporte seja feito da forma mais segura e caso não o seja, que o judiciário assegure esse direito.

4 A NECESSÁRIA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NO TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS

O consumidor é detentor de uma vasta proteção legislativa, que começa na Constituição Federal de 1988 e acaba por culminar no Código de Defesa do Consumidor de 1990, porém não é admissível que se reconheça apenas essas duas fontes como concedentes protetivas dos direitos consumeristas. Afinal, existe previsão que leis extravagantes, podendo ser elas gerais ou especiais, prevejam um grau maior de proteção aos consumidores do que os direitos elencados pelo Código, e isso permite que exista um diálogo de fontes normativas,[50] prevalecendo a norma mais benéfica para o consumidor. No caso dos contratantes de transportes públicos, esse diálogo vai existir de forma mais evidente, o que, por sua vez, demonstra a necessária proteção da classe de usuários desse serviço.

4.1 O DIREITO FUNDAMENTAL DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor nasceu em 11 de setembro de 1990, através da lei 8078/90, que implementou, dois anos após a promulgação da Constituição Brasileira de 1988, o diploma acima mencionado no sistema normativo nacional, mas a sua criação já era prevista no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias em seu artigo 48: "O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.", e na própria Constituição, no rol do art. 5º, XXXII: "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor."[51]

Foi um grande avanço para as relações de consumo a implementação de um código próprio, pois agora já dava para previamente se vislumbrar quais os direitos e deveres de cada um dos polos da relação e voltar o olhar para a parte considerada, desde os primórdios, como sendo a mais vulnerável: o consumidor.[52] Segundo Rizzato Nunes,[53] no seu livro Curso de Direito do Consumidor, se o Código tivesse se limitado apenas aos sete primeiros artigos, já se teria um apanhado de normas capazes de proteger o usuário de serviços e produtos,

---

[50] Veja JAYME, Erick. **Identilé culturelle et intégration**: Le droit internationale prive postmoderne. Cours general de droit international prive (Tiré à part Du Recueil ds Cours, tome 251). Hague: Nijhoff, 1995. In: MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo das Fontes**: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. 2ª Tiragem. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.
[51] BRASIL. **Constituição (1988).** Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 12 jan. 2018.
[52] NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 194.
[53] Id., 2013, p. 176.

precisando apenas de intérpretes para essas normas, porém, o autor não descarta a importância das normas posteriores, porque concretizam, ainda mais, os princípios e os direitos e deveres entre consumidor e fornecedor.

Os direitos fundamentais do consumidor, também conhecidos por grande parte da doutrina como vetores básicos, estão previstos no caput do art. 4º, tendo seu desdobramento nos arts. 5º, 6º e 7º, todos do CDC, com respaldo na Constituição Federal.

4.1.1 Direito à saúde, vida e segurança

O artigo 4º inaugura o Capítulo II do Código de Defesa do Consumidor, intitulado "Da Política Nacional de Relações de Consumo", e, no seu caput, irá tratar do objetivo geral dessa política que é de atender as necessidades dos consumidores, por intermédio do "[...] respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo [...]".[54] Os princípios apresentados neste artigo são os pilares para todo o sistema de normas do código.

O primeiro princípio é o da dignidade, que está ligado diretamente ao texto constitucional, no seu art. 1º, III: "A República Federativa do Brasil, [...], constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: III – a dignidade da pessoa humana". Todo o ser humano nasce dotado de dignidade e ela se ramifica para vários campos do direito e, em nenhum deles, pode-se violá-la, afinal todas as pessoas merecem ser respeitadas pelo Estado e pela sociedade em qualquer situação, seja na sua honra, crença, gênero, privacidade, e ter condições de vida mínima para sua sobrevivência. Trazer essa realidade para os usuários de transportes coletivos, é de suma importância, pois um assaltado acaba por ter invadido não apenas o seu patrimônio, mas sofre também abalos psicológicos e, muitas vezes, toma-se o mínimo de quem vive numa escala acentuada de pobreza.[55]

O próximo princípio elencado é tríplice: vida, saúde e segurança, e também reafirmado no artigo 6º, I do CDC[56], o que aumenta sua importância. Essa aliança tripla está totalmente ligada ao princípio anterior, sendo algumas de suas vertentes. O direito à vida também está previsto no caput do artigo 5º da nossa carta maior: "Todos são iguais perante a lei, sem

---

[54] BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
[55] Ver mais em NUNES, Rizzato. **O Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana**: Doutrina e Jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 49.
[56] Cf. ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo; MARINS, James. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. São Paulo: RT, 1995.

distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade", a proteção do direito é tão valoroso que o Código Penal tem um capítulo intitulado "Dos Crimes Contra a vida", que vai do artigo 121 ao 128 e pune desde homicídio ao aborto.

Na esfera consumerista, o direito à vida possui diversas interpretações, podendo ser entendida como uma proteção à vida individual de cada consumidor em uma relação própria, sendo necessária uma proteção a sua integridade física e moral frente ao fornecedor.[57] Nessa acepção, pode-se inserir o contratante do serviço de transporte público que, no momento de um assalto, ver ferido esse direito, ou, pode ser compreendida através de uma dimensão transindividual, que é a proteção do direito à vida contra as relações de riscos e demais vícios do mercado de consumo a toda coletividade de consumidores efetivos ou potenciais. Qualquer que seja a interpretação desse direito está intrinsicamente ligado ao direito à saúde e segurança.[58]

O direito à saúde é um desdobramento do direito à vida, encontra-se previsto no art. 6º da Constituição: "São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição."[59] No âmbito do direito do consumidor, a saúde visa assegurar a integridade física e psíquica destes, mais uma vez, vale lembrar o já relatado acima que, no momento de um assalto em um transporte coletivo, esses direitos são atacados, pois são utilizadas armas de fogo ou branca que podem acabar por atingir a saúde física dos usuários do serviço, além da saúde mental que pode e muitas vezes fica abalada por quem sofre esse trauma.

A segurança está prevista no caput do artigo 5º da Constituição Federal, constando também no dispositivo o direito à vida, mas a Carta Magna também desdobra esse direito, mostrando a quem compete garantir essa proteção, no artigo 144: "A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]", também é confirmado no Código de Defesa do Consumidor, no caput do art. 4º, e no art. 6º, I: "São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos". É exatamente

---

[57] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p.211.
[58] Cf. NOVAIS, Elaine Cardoso de Matos. **Serviços Públicos & Relação de Consumo. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor**. Curitiba: Juruá, 2008.
[59] NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011.

esse o objetivo do direito à segurança nas relações de consumo o de assegurar a defesa do indivíduo contra os riscos decorrentes do mercado, e de propiciar o direito à vida, à saúde e ao patrimônio do usuário de produtos e serviço. Afinal, é dever do fornecedor de bens e serviços realizar a segurança e manter os cuidados necessários daquilo que comercializam.[60]

Novamente, pode-se afirmar que a segurança, em situações de assaltos em transportes públicos, é um direito sem efetividade, pois o que mais predomina nesse contexto é a insegurança e o patrimônio dos usuários que também deveria ser protegido é levado pelos assaltantes, e o pior é que a maior parte do judiciário julgam demandas de danos patrimoniais e morais nesses casos como improcedentes se respaldando no artigo 14,§3º do CDC, considerando apenas culpa exclusiva de terceiro e fato não abarcado pelo contrato de transportes. Esquecendo, no entanto, que o art. 4º, II, d, do mesmo diploma, afirma que devem existir ações governamentais que visem proteger o consumidor dando "d) garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho."[61], e que a sociedade, atualmente, é considerada de risco, tornando a segurança mais que um direito e sim um dever a ser efetivado e caso contrário passível de reparos cíveis.

Vale ressaltar que existe a teoria da qualidade que acaba com a divisão existente entre responsabilidade contratual e extracontratual e passa a se importar com a segurança das vítimas, que, no caso em estudo, são os consumidores, e essa deve ser assegurada por toda a cadeia de fornecedores.[62] A teoria certifica que a qualidade de um produto ou serviço está diretamente ligada a adequação desses a seu uso esperado na sociedade consumo. O REsp 967.623 – RJ de 2009, relatado pela Ministra Nancy Andrighi, adota essa teoria ao afirmar "[...] um produto ou serviço apresentará defeito de segurança quando, além de não corresponder à expectativa do consumidor, sua utilização for capaz de adicionar riscos à sua incolumidade ou de terceiros." É de suma relevância essa teoria dado que os consumidores precisam confiar nos produtos e serviços que estão sendo oferecidos no mercado, até porque a economia gira em torno desse comércio consumerista, que deve zelar pela segurança e na falta dessa prestação gerar o dever de indenizar, como preceitua o artigo 14, §1º do Código de Defesa do Consumidor: "O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes [...]".

---

[60] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 75.
[61] BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.
[62] BENJAMIN, op. cit., p. 74.

4.1.2 Transparência e harmonia nas relações de consumo

Outro princípio é o da transparência e harmonia que estão intimamente ligados ao princípio da boa-fé[63], que se pode afirmar ser a principal diretriz dos contratos de consumo. O princípio da transparência gera um dever ao fornecedor de oportunizar que os consumidores dos seus produtos ou serviços conheçam previamente o conteúdo do que lhe está sendo oferecido no mercado de consumo.[64] Essa obrigação é complementada pelo art. 6º, III, do CDC dispõe ser direito do usuário ter "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem". Nos casos de contratos que regulem as relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor também protege o usuário através do art. 46, ao afirmar que esses contratos "não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo[...]". Além disso, é preciso também que para o cliente ter plena compreensão do que está adquirindo o contrato seja ser o mais claro possível, evitando interpretações dúbias, sob pena de ensejar má-fé por parte do fornecedor.

Por ser a transparência um princípio que obriga o prestador de serviço disponibilizar todas as informações inerentes ao mesmo antecipadamente e de forma precisa, ele se coaduna com a lógica do transporte de pessoas, pois é fundamental que o fornecedor possibilite ao consumidor conhecer qual tipo de veículo, como são as suas acomodações, se por exemplo, existe vagas para deficientes, os locais por onde a condução passará. Isso tudo, além de ser esclarecido, deve constar no contrato, que nesse caso em específico deve estar afixado nos letreiros e em demais locais visíveis para que todos os passageiros possam tomar ciência e escolher a melhor opção.

A harmonia se baseia na ideia de que, na relação jurídica consumerista, os interesses das partes não são contrapostos e sim complementares, que deve levar à satisfação dos dois polos. Esse princípio da harmonia pressupõe que exista uma igualdade substancial entre as partes de modo que as normas protetivas do consumidor devem propiciar essa igualdade e só arbitrar gravames ao fornecedor que representem descumprimento de normas que são próprias da

---

[63] AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A Boa-fé na Relação de Consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 14, p. 20-27, abr/jun. 95.
[64] NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 193.

natureza da sua obrigação, evitando punições excessivas e protegendo o consumidor de boa-fé.[65]

Realizado o exame dos princípios elencados no artigo 4º, é preciso analisar os demais dispositivos que montam o arcabouço de proteção para o consumidor. O artigo 5º traz, nos seus incisos de I à V, os instrumentos que o Poder Público deve se utilizar para implementar a Política Nacional das Relações de Consumo. O inciso I garante aos consumidores carentes a assistência judiciária integral e gratuita, refletindo assim o princípio da igualdade e propiciando que todos os cidadãos consumeristas possam entrar com demandas judiciais; o II remete ao poder público que institua Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor dentro do próprio Ministério Público já existente; o III recomenda a criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais no mercado de consumo; atualmente, essas delegacias são conhecidas como Delegacia do Consumidor (DECON); o IV propõe a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas especializadas para solução dos conflitos de consumo, esses Juizados foram instituídos pela lei 9099/95 dentro do gênero dos Juizados Cíveis; e, por fim, o inciso V estabelece que seja incentivada a criação e o desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor. Frisa-se, contudo, que o caput do art. 5º utiliza a expressão "entre outros", o que evidencia que pode existir outras formas de executar as Políticas da Relação de Consumo que não estejam explicitadas no código.

O artigo 6º, por sua vez, enumera, em nove incisos, o rol dos direitos básicos do consumidor, que são indisponíveis, pois integram a ordem pública de proteção mínima dos usuários de produtos e serviços. O primeiro inciso refere-se ao direito à proteção da vida, saúde e segurança que os consumidores devem ter contra as práticas e o fornecimento de serviços que são considerados perigosos. Este inciso já foi fartamente analisado acima, e sua repetição serve para mostrar o quanto esse princípio/direito deve ser respeitado nas relações de consumo, uma vez que atentar contra esse direito é ir contra a base do ordenamento jurídico brasileiro, e subjugar a dignidade da pessoa humana.[66]

O inciso II assegura que o fornecedor faça a educação e a divulgação do serviço que está colocando no mercado, e que o consumidor tenha liberdade de escolha para que, por meio da sua autonomia racional, decida contratar ou não.[67] A liberdade de escolha tem respaldo

---

[65] Ver mais em COSTA, Judith Martins. **A boa-fé no direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.
[66] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 209.
[67] Art. 6º, II/ CDC: São direitos básicos do consumidor: II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

constitucional, pois ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer algo se não em virtude da lei - art.5, II da CF/88 -, que não pode obrigar os cidadãos a contratar com a empresa A ou B, já que a sociedade brasileira se respalda conforme art. 3º, II, numa "sociedade livre, justa e solidária". Esse inciso também dá o direito de igualdade de contratação, não podendo o fornecedor discriminar consumidores de acordo com critérios subjetivos que não estão previstos em lei.

4.1.3 Informação e outros direitos básicos dos consumidores

O direito à informação[68] está estampando no terceiro inciso do artigo 6º, e é um desdobramento do princípio da transparência, sendo também um mandamento constitucional configurado no artigo 5º, XVI: "é assegurado a todos o acesso à informação [...]". O direito de o consumidor ser informado do serviço ou produto, que está adquirindo ou contratando, gera um dever para o fornecedor de, antes do início de qualquer relação consumerista, prestar informações acerca das características, qualidades, riscos, preços e a partir da lei 12.741/2012, deve avisar sobre os tributos incidentes sobre o preço, além das cláusulas contratuais por eles estipuladas, daquilo que está colocando no mercado de consumo.[69] O informe prestado deve ser feito de maneira correta, de fácil entendimento, precisa e em língua portuguesa para que os destinatários consigam entender, não se admitindo falhas ou omissões que sejam capazes de induzir o usuário ao erro. Esse dever, concretizado da forma como preceituada, assegura que o consumidor tenha uma escolha consciente do produto e serviço que venha a adquirir ou usufruir além de formar um vínculo de confiança entre consumidor e fornecedor. [70]O direito acima relatado, é de grande relevância, pois a partir das informações divulgadas pela transportadora, e obtidas pelo usuário, e pelo Estado que regula esse tipo de serviço, poderá se montar um sistema mais eficiente para a proteção dos consumidores e evitar que veículos que não atendem o padrão mínimo, circulem pelas cidades e se tornem vulneráveis à assaltos.

O inciso IV trata da proteção do consumidor contra publicidade enganosa, além de práticas de cláusulas contratuais abusivas. No que diz respeito à publicidade, ela é o instrumento pelo qual os produtos e serviços são anunciados e divulgados, não obstante, pode ocorrer de que algo seja apresentado de uma forma, nos meios de comunicação, mas na hora

---

[68] BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação:** direito e dever nas relações de consumo. São Paulo: RT, 2008.
[69] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 214-216.
[70] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 79.

da aquisição o que foi descrito no anúncio não é cumprido. O Estado deve garantir o direito do consumidor a oferta. Quanto às práticas e cláusulas contratuais abusivas, vale conceituar que se caracteriza quando o fornecedor na elaboração de um contrato de consumo age em desacordo com a boa-fé e a confiança dos consumidores, desrespeitando assim os padrões de condutas negociais. O contrato de transporte, apesar de ser de adesão, deve sempre zelar pelo princípio da boa-fé, não pode o fornecedor desse tipo de serviço se valer de propagandas enganosas, por exemplo, divulgando preço menor da passagem para adquirir mais passageiros e não cumprindo, ou fixar no interior do veículo informações somente em língua estrangeira e incompreensíveis para o público em geral.

O sistema normativo brasileiro tem uma vasta legislação em relação ao assunto, o Código Civil preceitua em seu artigo 187: "Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.", ou seja, proíbe o abuso do direito. O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, veda a elaboração de cláusulas contratuais abusivas e, se mesmo assim, elas forem criadas, torna-as ilícitas, além de enumerar, no artigo 39 o rol das consideradas práticas abusivas como a venda casada dentre outras.[71] Essa proteção se justifica pela posição que o fornecedor tem em uma relação de consumo capaz de criar cláusulas unilaterais que comprometeriam o equilíbrio contratual e afetaria a parte mais fraca que é o consumidor. Relacionando o exposto acima, com o contrato de transporte, pode-se perceber

---

[71] Art. 39/ CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes; III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes; VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos; VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro); I X - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério; IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços; XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999; XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério; XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido; XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

que aquele que comercializa esse serviço, não pode, por exemplo, obrigar o usuário a adquirir o seguro, sob a alegação de que sem ele, qualquer prejuízo ocorrido durante o percurso o ônus recairia todo para o consumidor, se eximindo assim da sua responsabilidade civil. [72]

O inciso VI trata do direito que tem o consumidor à prevenção e reparação de danos materiais e morais sejam eles individuais, coletivos ou difusos. O regime da responsabilidade civil já previa a reparabilidade dos danos materiais causados aos consumidores ou qualquer outra vítima, o CDC inova ao acrescentar a indenização pelos prejuízos morais. Além da reparação, este inciso conta com o direito de prevenção, ou seja, para que não se precise recompor, os fornecedores, que tem dever por oferecer os produtos e serviços, e o Estado, por obrigação constitucional de defender o consumidor, precisam criar formas de eliminar ou reduzir as causas capazes de produzir um evento danoso. Essa prevenção gera o direito de o consumidor que se sentir ameaçado na sua esfera moral ou material procure o judiciário requerendo medidas cautelares em forma de liminar para evitar que o dano se efetive.[73]

Os incisos VII e VIII se complementam, o primeiro é o direito de acesso à justiça, que garante a todos, inclusive os consumidores mais necessitados que possam se utilizar da assistência judiciária gratuita e das defensorias públicas do Estado e da União, o ingresso aos órgãos judiciários e administrativos para que vejam reparados os danos que vierem a sofrer em sua esfera patrimonial ou moral numa relação de consumo.[74] O segundo assegura a facilitação da defesa do consumidor no processo civil, permitindo a inversão do ônus da prova que será admitida pelo juiz por requerimento do consumidor se atendidas duas hipóteses: 1) quando a alegação do consumidor for verossímil e 2) quando o consumidor for hipossuficiente, não tendo assim como arcar com a produção de uma prova que pode ser facilmente conseguida pelo fornecedor. O Código de Processo Civil no seu artigo 373 lista que “O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;” mas em seu §1º, ressalva exceção do CDC de inversão do ônus da prova em casos necessários.

---

[72] O inciso V, do art. 6º do CDC, oferece ao consumidor o direito “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou a revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.” Pelo princípio da conservação e pela proteção do interesse do consumidor que necessita do contrato, primeiro tenta-se suprir a lacuna criada pela cláusula abusiva que se quer anular e só em último caso, não conseguindo esse suprimento, é que a abusividade da cláusula contaminará todo o contrato e este será invalidado. Para ocorrer a revisão contratual, basta que, após firmado o contrato, surjam fatos posteriores que o tornem demasiadamente excessivos para o contratante. Não se admite, em todo o caso, a prática abusiva de fornecedores que, não tendo interesse mais na manutenção contatual, criem obstáculos para que o consumidor não consiga cumprir o contrato.

[73] NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 192.

[74] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 87-90.

Esses dois incisos, acabam por estimular que usuários de transportes coletivos, que se vejam em situações onde perderam seus bens ou foram até agredidos física ou psicologicamente por causa de um assalto, procurem as instâncias judiciais para verem reparados seus estados.

Como o inciso IX foi vetado, o último inciso dos direitos básicos do consumidor é o X decorrente do princípio da eficiência previsto na Constituição Federal, que assegura aos usuários de serviços públicos em geral a sua prestação de maneira adequada e eficaz. Para que esse direito se concretize, não basta apenas a adequação, é preciso que o serviço seja eficiente, tem que funcionar e tem que suprir a necessidade para o qual ele foi criado.[75] A complementação desse direito encontra-se no artigo 22 do mesmo diploma legal ao reiterar que os órgãos públicos, ao agir em forma de empresas próprias, concessionárias ou permissionárias dos seus serviços, "são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos." No caso do serviço de transporte de pessoas, o dever do fornecedor é levar o usuário ao destino previamente informado, seguindo principalmente o princípio/direito da segurança. A consequência da violação desse direito, resulta na indenização do consumidor pelos eventuais prejuízos causados pela má ou deficiente prestação do serviço; é o que decreta o parágrafo único do artigo supramencionado, podendo o assalto ser considerada uma falha na prestação; já que põe em risco a segurança dos usuários de transportes públicos.

Terminando o capítulo dedicado à Política Nacional das Relações de Consumo, do Código de Defesa do Consumidor, tem-se o artigo 7º assegurando que as normas ali descritas, não excluem outras que decorram de tratados ou convenções que o Brasil seja signatário, bem como a legislação interna ordinária de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes e ademais deve-se observar também os princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidades. O caput deste artigo apenas deixa claro que o direito consumerista deve dialogar com todas as fontes possíveis para melhor proteger o vulnerável dessa relação, o consumidor, e vai além no seu parágrafo único ao introduzir o princípio da solidariedade na cadeia de consumo, uma vez que se a ofensa ao bem patrimonial ou moral do consumidor for realizada por mais de um autor todos deverão responder solidariamente para reparação do dano.[76]

---

[75] Cf. PORTO NETO, Benedito. **Concessão no Serviço Público no Regime da Lei n. 8.987/95**: conceitos e princípios. São Paulo: Malheiros, 1998.

[76] Art. 7º/ CDC: Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia,

4.2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Inicialmente, antes de adentrar no mérito da vulnerabilidade do consumidor, é preciso distingui-la da hipossuficiência. A vulnerabilidade é atributo de todo consumidor, já é reconhecida em lei e não precisa ser decretada ou exigida a ninguém, gerando direito a gozar de todos os benefícios e proteção instituídos automaticamente. Já a hipossuficiência sempre será determinada pelo juiz analisando o perfil do consumidor em cada caso especifico, além de que o seu reconhecimento gera o direito à assistência judiciaria e jurídica gratuita, sendo também um dos requisitos para a inversão do ônus da prova.[77]

O consumidor no mercado de consumo está exposto a todos os tipos de bens e serviços e alguns desses são necessários e essenciais para manutenção de uma vida digna, por esse motivo o consumidor é considerado vulnerável. A vulnerabilidade é uma característica intrínseca a todo o consumidor, é uma forma de identificar a parte mais fraca numa relação e dar um sinal da necessidade de proteção para essas pessoas.[78] O direito do consumidor surgiu exatamente para com o intuito de proteger e equilibrar a relação de consumo onde encontra-se de um lado o consumidor vulnerável e do outro o fornecedor de bens e serviços. O artigo 4º, I, deixa claro que, dentre os princípios consumerista, está o "reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de trabalho".

A fragilidade do usuário em face do fornecedor é real e concreta e se distingue segundo Claudia Lima Marques, em três espécies: a primeira é a vulnerabilidade técnica pois o consumidor não tem esse tipo de capacidade para analisar a perfeição dos produtos e serviços que são postos no mercado e o fornecedor, no que lhe diz respeito, possui o monopólio do conhecimento, visto que é ele que determina o que, onde e como será produzido o produto ou ofertado o serviço, ficando o consumidor à mercê daquilo que o mercado tem a oferecer. Isto acaba por tolher o direito à liberdade de escolha, já que só se pode comprar e usufruir aquilo que está posto pelo fornecedor, e esse último visa apenas a obtenção de lucros. A segunda é a vulnerabilidade jurídica e científica, aquela se refere a falta de conhecimento pelo utilizador dos direitos e deveres inerentes a relação de consumo e a ausência de compreensão das consequências jurídicas do contrato que celebra, e a científica é a incapacidade de

---

costumes e eqüidade. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

[77] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 128, 2016;

[78] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 104, 2014;

compreender os efetivos resultados das relações que estabelece sobre o seu patrimônio, isso se o consumidor for pessoa física, no caso de pessoa jurídica, é obrigação mínima conhecer esses detalhes legais. A terceira espécie é a chamada vulnerabilidade fática que abrange a vertente econômica, via de regra, o fornecedor possui maior capacidade econômica que o consumidor, pode existir, é claro pequenos comerciantes que quebrem essa regra, mas é apenas uma exceção, além de outras situações específicas.[79]

Essas singularidades dizem respeitos a tipos de consumidores que geram uma dupla vulnerabilidade. O consumidor-criança, considerado pela Organização das Nações Unidas (ONU), o ser humano desde o seu nascimento até dezoito anos, esse tipo de sujeito tem mais facilidade de ser atraído pelo marketing dos fornecedores devido a sua formação intelectual incompleta. O consumidor-idoso, aquele com idade igual ou maior que 60 (sessenta) anos, que tem a sua vulnerabilidade demonstrada em dois aspectos, o primeiro é que com a faixa etária avançada acaba ocorrendo perda de determinadas aptidões físicas e/ou intelectuais o que torna mais suscetível a atuação negocial dos fornecedores; e a segunda é a afeição que ele acaba criando em relação a determinados serviços e produtos, o que o coloca em relação de dependência com os seus fornecedores. Consumidor-analfabeto, estes ficam prejudicados no direito à informação por não entenderem completamente a língua portuguesa ou mesmo que consigam ler simples textos não são capazes de gerar um senso crítico sobre determinado serviço ou produto, tornando-o assim presas fáceis do mercado de consumo. Por fim, tem-se o consumidor-deficiente, e no que se trata das relações de consumo, deve-se protegê-lo aumentando o grau de informação e veracidade dessas informações, adequando o meio como ela vai ser transmitida de acordo com cada deficiência.[80] Como já foi assinalado, o transporte coletivo é utilizado por uma enorme variedade de pessoas, incluindo as descritas acima, sendo assim, o veículo deve estar equipado, o contrato tem que ser passado a todos os passageiros, independente das suas limitações, e os profissionais desse tipo de serviço devem estar aptos a atender essas demandas, para que se possa proteger a todos com igualdade.

A vulnerabilidade informacional está relacionada com o direito ao conhecimento verdadeiro, claro e objetivo que o consumidor deve ter antes de adquirir um produto ou serviço, porém na era digital que se vive, a cada segundo surge uma publicidade, um marketing bem feito e atrativo que acaba por não dar tempo ao usuário atestar a veracidade de

---

[79] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
[80] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo**:** Revista dos Tribunais, p.131-141, 2016;

todas as notícias, e o torna mais suscetível aos apelos da mídia em geral para o consumo de determinados produtos, sem uma avaliação racional.[81]

Quando, no entanto, se trata de contratos e, em especial, dos contratos de transporte, a vulnerabilidade do consumidor se torna mais acentuada, pois o desequilíbrio entre as partes é flagrante, a parcela mais fraca não tem opções, todas as cláusulas já estão estabelecidas e, mesmo se um delas for abusiva o contrato é de adesão o que diminui o direito de escolha, por não existirem outros fornecedores com cláusulas distintas, portanto, é preciso que haja um olhar mais cuidadoso para essa classe consumerista que não tem nenhum poder de escolha frente aos prestadores que determinam toda a condição que se operará o serviço.[82]

Então, chama-se atenção para o fato de que todos os consumidores merecem proteção, mas estes listados por condições especiais e por não opção de escolha têm uma vulnerabilidade mais marcante. Mas, além dessa característica, o que une todos esses tipos de consumidores é que a maioria deles necessita do transporte público para se locomover, principalmente nos grandes centros, como é a cidade de Salvador-Ba. Por essa razão, devem ser protegidos de toda e qualquer ameaça contra sua vida, sua moral e seu patrimônio, pois não é questão de escolha ser usuário de transportes públicos de passageiros, é a única opção e nada mais justo que a proteção da vulnerabilidade se una a da segurança e garanta um deslocamento mais seguro para todos os contratantes.

4.3 O PRINCÍPIO DA INTERVENÇÃO ESTATAL

O princípio da intervenção estatal é consequência da vulnerabilidade do consumidor e da dignidade da pessoa humana, isto é o Estado deve intervir na economia para proteger os usuários de produtos e serviços dos abusos que podem acontecer no mercado, seja prevenindo que os direitos e princípios constantes no Código de Defesa do Consumidor ou em leis esparsas sejam respeitados, ou auxiliando na reparação de possíveis falhas que venham a ocorrer pela atuação dos fornecedores. Esse dever do Estado é primordial para que o Direito do Consumidor seja considerado Direito Fundamental.

Mas nem sempre foi assim, na época do Estado Liberal, segundo Bruno Miragem,[83] o Estado “se limitava ao papel de árbitro dos conflitos interindividuais.” O liberalismo

---

[81] BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
[82] NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, p.194, 2011.
[83] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** São Paulo: Revista dos Tribunais**,** 2016.

econômico foi marcado pela separação entre o Estado e a economia, esta última deveria se autorregular, ou melhor, para que o mercado funcionasse, seria necessário que o mesmo se estimulasse segundo suas próprias regras, seguindo seu curso natural sem intervenção estatal, porém esse modelo econômico acabou por gerar uma concorrência econômica sem freios, desencadeando guerras e Estados ditatoriais como o nazismo e o fascismo.[84] Devido a isso, o Estado passa de liberal para social, e assume um papel no processo econômico, trazendo para si a tarefa de organizar os diversos interesses presentes na sociedade e o dever de proteger os vulneráveis. O Estado não deve mais ser neutro ao arbitrar normas legislativas ou medidas judiciais na relação de consumo, e sim encarregar-se de proteger os interesses do consumidor.

O artigo 4º, II, do CDC, prevê esse dever, autorizando a intervenção direta do Estado no mercado, assegurando ao consumidor o acesso aos produtos e garantindo que estes sejam disponibilizados de forma adequada. As alíneas de "a" à "d", desse mesmo artigo, afirmam que o Estado deve promover essa proteção através de ações governamentais que podem ser implementadas por "a) iniciativa direta; b) por incentivo à criação e desenvolvimento de associações representativas;" além dessas prerrogativas deve e Estado se mostrar presente "c) no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho."

Ademais, o dever do Estado se materializa quando os direitos dos consumidores são violados e aqueles têm a função de acordo com o artigo 5º do CDC de disponibilizar instituições públicas e órgãos administrativos que defendam os interesses dos usuários de produtos e serviços para "[...] atuar na proteção, implementação e efetividade dos direitos deste sujeito vulnerável, caracterizando-se como efeito do dever fundamental do Estado, estabelecido pela Constituição da República."[85]

Transportando esse princípio da intervenção para a realidade contratual dos transportes públicos de passageiros quando estes últimos sofrem assaltos, tem-se que o Estado é obrigado a intervir para cessar ou, ao menos, diminuir a quantidade cada ano mais alarmante dessas ocorrências dentro dos veículos. A Carta Magna institui o direito à segurança no seu artigo 144, declarando que este é um dever do Estado para preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do seu patrimônio, essa garantia é reproduzida em diversas passagens do CDC o que demonstra a sua importância. A Constituição impõe esse dever para

---

[84] BEDIN, Gabriel de Lima; CENCI, Ana Righi; FISCHER, Ricardo Santi. Do Liberalismo ao Intervencionismo: O Estado como Protagonista da (des)regulação Econômica. Constituição, Economia e Desenvolvimento: **Revista da Academia Brasileira de Direito Constitucional**, Curitiba, n.4, p. 77-97, jan./jun. 2011.
[85] MIRAGEM, loc. cit.

o Estado, pois ele tem a capacidade técnica e econômica de implementar métodos e manejar profissionais preparados para impedir esse dano ao consumidor, e vigora o princípio da solidariedade que coloca o fornecedor no dever de segurança em pé de igualdade com o Estado, se ambos se unirem para resolver o problema a realidade pode ser alterada.[86]

4.4 A NÃO EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR E A REPARAÇÃO INTEGRAL DOS DANOS SOFRIDOS

De acordo com o caput artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o prestador de serviços "responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." Seguindo a mesma concepção, a primeira parte do artigo 734 do Código Civil determina que o transportador de pessoas responderá "pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens", por bagagens entende-se qualquer pertence patrimonial em posse do usuário de transporte, consolidando a responsabilidade civil[87] objetiva dos fornecedores de serviços.

Analisando-se apenas essas duas partes dos dois artigos, chega-se à concepção que qualquer que seja o dano e independente de quem o praticou o consumidor, parte vulnerável da relação, tem o direito de ser indenizado pelos prejuízos causados devido ao descumprimento das obrigações que o artigo 22 do CDC impõe aos órgão públicos, suas empresas, concessionárias ou permissionárias ou sob qualquer forma de empreendimento de fornecer serviços "adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos."[88] O serviço público, considerado eficiente, é aquele que funciona, que supre a necessidade para o qual foi criado, além de oferecer o maior número possível de efeitos positivos para os contratantes. Seguro é o serviço de transporte que não apenas esteja em dia com a manutenção do seu veículo, mas que garanta a incolumidade física e patrimonial de todos os seus passageiros, ressaltando-se que de acordo com o artigo 10, V, da lei 7.783/89, a Lei de

---

[86] NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 199-200.
[87] Cf. BACELLAR FILHO, Romeu Felipe. Responsabilidade Civil Extracontratual das Pessoas Jurídicas de Direito Privado Prestadoras de Serviço Público. **Fórum Administrativo: Direito Público**. Belo Horizonte, a. 3, n. 25, p. 1.993-2.014, mar. 2003.
[88] Id., 2011, p. 391.

Greve[89], o transporte público é considerado serviço essencial devendo ser continuo a sua disposição no mercado.[90]

Porém, se os artigos 14 e 734 supramencionados terminassem ali, o direito à indenização do usuário de transporte público de passageiros, em caso de assalto, estaria garantido, porém, na sua continuação, ambos abrem uma possibilidade para exclusão da responsabilidade do fornecedor. O artigo 14, § 3, II declara que "O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". O artigo 734 termina seu caput com "salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade." Essas duas simples previsões transformam totalmente a indenização em casos de assaltos em transportes de passageiros, pois os fornecedores alegam sempre que este fato foi praticado por um terceiro que não está na cadeia de relação de consumo e o mesmo é estranho ao contrato de transporte, sendo a situação totalmente imprevisível e assim conseguem a exclusão da sua responsabilidade. O Estado, por sua vez, pode ser acionado, mas ao contrário do fornecedor sua responsabilidade é subjetiva[91] devendo ser demonstrada que por alguma conduta omissiva o assalto ocorreu.

No entanto, não se pode excluir a culpa do fornecedor baseando-se apenas na alegação de fato de terceiro ou de imprevisibilidade e olvidar de todos os princípios e direitos, que já foram relatados, como a segurança, a dignidade da pessoa humana, a proteção da vida e saúde física e psicológica do consumidor. O transporte público de passageiro, já supramencionado, é um serviço essencial e não apresenta liberdade de escolha para o usuário que o utiliza por extrema necessidade de não ter outro meio de se locomover; dessa maneira, nada mais justo que prejuízos causados dentro do transporte sejam indenizados por aquele que põe esse serviço no mercado. Quanto à teoria da imprevisibilidade está cai por terra ao se constatar que a sociedade atual é uma sociedade de risco[92], a quantidade de assaltos é cada vez mais alarmante e os lugares onde eles ocorrem são praticamente os mesmos, não devendo ser afastada a responsabilidade dos contratantes diante de tantos argumentos pró-indenização.

Dessarte, essa indenização, como preceitua o CDC e CC/02, deve ser integral a fim de reparar todos os danos sofridos pelo consumidor. O Código de Defesa do Consumidor preceitua essa integralização no rol dos direitos básicos no artigo 6º, VI, já estudado, mas que

---

[89] Art. 10, V/Lei 7.783/89: São considerados serviços ou atividades essenciais: V - transporte coletivo.
[90] Cf. CUNHA, Renato Alves Bernardo da. **Serviços Públicos Essenciais**. O Princípio da Continuidade e o Inadimplemento do Consumidor. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004.
[91] Ver mais em MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Malheiros, p. 871 -872, 2003.
[92] Cf. BECK, Ulrich. **Sociedade de Risco**. 2. ed. Trad. Sebastião Nascimento. São Paulo: Editora 34 S.A, 2011.

merece um reforço, pois é garantia do consumidor a “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”, e o Código Civil, em seu artigo 944, destaca: “A indenização mede-se pela extensão do dano”, quer dizer o dano deve ser integralmente ressarcido, nenhum consumidor pode ter seu patrimônio violado por falta ou falhas de segurança que deveria ser garantida pelo Estado e no âmbito consumerista também pelo fornecedor. [93]

Como ensina Sergio Cavalieri Filho[94]: “o anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça […], surgindo, deste modo, a necessidade de se restabelecer o equilíbrio jurídico-econômico [...]”, seguindo nessa linha de raciocínio, o autor ainda afirma que o princípio da reparação integral busca “recolocar a vítima no status quo ante, através de fixação de indenização e de forma proporcional ao dano.”

Para entender um pouco mais da realidade dos usuários de transporte público, foi realizada uma pesquisa de campo com os mesmos, que expuseram suas experiências, dentre outras constatações que podem ser vistas no Apêndice I, página 57, deste trabalho.

Isto posto, é imperioso destacar, afirmar e reafirmar que não se pode, nem se deve aceitar um assalto em transporte público como fato não passível de indenização só porque é um terceiro que comete o ato ilícito. Não é admissível também que só se tenha uma responsabilidade penal e os consumidores, considerados presumidamente vulneráveis, muitas vezes hipossuficientes arquem com os custos de perda do seu patrimônio.[95] Trata-se de serviço que é pago e o fornecedor, nessa seara, acaba por só ter bônus não arcando com o ônus devido se analisados criticamente todos os princípios e direitos apresenta.

---

[93] MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
[94] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Malheiros, p.24, 2000.
[95] REsp n. 50.129-RJ: “O caso fortuito ou a força maior caracteriza-se pela imprevisibilidade e inevitabilidade do evento. No Brasil contemporâneo, o assalto a mão armada nos meios de transporte de cargas e passageiros deixou de revestir esse atributo, tal a habitualidade de sua ocorrência, não sendo lícito invocá-lo como causa de exclusão da responsabilidade do transportador.”

5 CONCLUSÃO

1. O presente trabalho teve por objetivo geral analisar como se verifica a proteção dos usuários de transporte público, em casos de assaltos, através da responsabilização das transportadoras que prestam esse serviço. Com isso, analisou-se a possibilidade de reparação do dano através de indenizações com a intermediação do Poder Judiciário, sendo estas, além de uma forma de restauração do *status quo ante*, também um meio de, através da oneração, incentivar condutas comissivas dos fornecedores, com a utilização de instrumentos capazes de aumentar a segurança dos consumidores, para atribuir mais eficácia às questões relativas à essencialidade do serviço de transporte e aos direitos básicos dos consumidores, dentre eles a segurança, a prevenção de danos e a efetiva reparação destes, neste caso, pelas empresas fornecedoras.

2. No primeiro capítulo, chegou-se à conclusão que o contrato de transporte é considerado como de consumo, tendo em vista que o mesmo é classificado como prestação de serviço, devendo ser a ele aplicadas as regras e princípios do direito consumerista, no que lhe for pertinente, sendo excetuado, no entanto, o translado por amizade ou cortesia.

3. No segundo capítulo, restou identificado, através dos estudos jurisprudenciais, que o Brasil, na maioria de suas decisões judiciais que envolvem o tema, tem pacificado o entendimento acerca da não responsabilização das empresas concessionárias de transporte público, pois os fatos ocorridos seriam de responsabilidade de terceiros, além de decorrerem de força maior e de caso de fortuito externo, o que afastaria a responsabilidade objetiva das transportadoras, atribuindo-se tais hipóteses exclusivamente às falhas de segurança do poder público. Porém, existe uma minoria judicial que conclui que, como são crescentes os números desse tipo de ocorrência, o judiciário não pode se mostrar inerte, sem tomar nenhuma atitude eficaz a respeito.

4. No último capítulo, foi analisado os princípios e direitos básicos dos usuários de produtos e serviços. Na primeira categoria têm-se o artigo 4º do CDC, que já em seu inciso I, reconhece a vulnerabilidade do consumidor, sendo esta intrínseca a todo o cidadão que figura no polo ativo da relação jurídica no mercado de consumo, pois presume-se ser esta a parte mais fraca e que precisa de cuidados para não terem seus direitos lesados por condutas abusivas. Dessa premissa, então, deriva todo o arcabouço legislativo para proteger o consumidor do fornecedor, sendo este último o detentor de

todas as informações técnicas do serviço que disponibiliza, não sendo o usuário, na maioria das vezes, capaz de analisar a perfeição dos produtos e serviços e de compreender as consequências jurídicas e os resultados que derivam da sua contratação. No que tange à proteção mínima, esta encontra-se no artigo 6º também do CDC, sendo um desdobramento do princípio supramencionado, e estabelece um rol de prerrogativas e garantias que o consumidor deve ter para não ser induzido ao erro ou ser colocado em risco quando contrata um serviço, sendo os mais destacados nesta monografia o direito à vida, saúde e segurança e a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais causados por ações indevidas dos fornecedores. Após verificado todos esses pontos, concluiu-se que o consumidor, ao sofrer um assalto num meio de transporte, tem vários de seus direitos violados, devendo igualmente ser reparado pela extensão do dano que o fornecedor permitiu que fosse causado, por negligência ou imprudência.

5. É de se lembrar, que, na introdução deste trabalho, foi levantada uma hipótese central, a qual foi aferida ao longo deste estudo, restando, assim, confirmada, conforme se demonstrará.

5.1 A legislação aqui estudada indicou que uma das possibilidades para a não responsabilização das transportadoras seria a consideração do fato como exclusivo de terceiro, que não faz parte da cadeia do contrato. Geralmente, porém, essas ocorrências são praticadas por outros passageiros que, em primeiro momento, adentraram o transporte, pagaram sua passagem, ou se utilizaram de algum tipo de gratuidade, para só depois anunciarem o assalto. Isso leva a rechaçar a afirmativa adotada acima pelos tribunais, pelo fato de que uma das partes que causou o prejuízo fazer parte do negócio firmado, sendo também usuário do serviço.

5.2 Outro argumento, também passível de desconsideração, é que a culpa seria do Estado, por não garantir a segurança necessária para evitar esse tipo de infortúnio. Mas, como a própria lei de concessões do serviço público estabelece, o poder concedente só responde subsidiariamente, devendo as empresas atuarem por sua conta própria.

5.3 Há ainda a questão levantada da imprevisibilidade, mas, com uma simples pesquisa realizada com um grupo de usuários do serviço, pode-se extrair dados de onde acontecem frequentemente assaltos, o que já o torna fato esperado.

5.4 Todavia, vale ressaltar que diversos outros estabelecimentos, que atuam no mercado consumerista, ao sofrerem a ocorrência desses fatos, ou seja, assaltos em seus interiores, são responsabilizados e obrigados à reparação dos danos sofridos pelos

consumidores, sejam eles *standard* ou até em casos em que estes figuram como “equiparados”. Como exemplo, têm-se os serviços de fornecimento de energia elétrica, em que a concessionária é responsabilizada na reparação de danos decorrentes de falha na rede, mesmo que estes resultem de caso fortuito ou força maior, independentemente da intervenção de terceiros. A empresa tem por obrigação a reparação dos prejuízos sofridos pelos consumidores, pois, o fornecedor, atuante no mercado de consumo, deve estar apto a arcar com os riscos do negócio, incluindo-se tanto os bônus quanto os ônus.

5.5 Por fim, a pesquisa realizada demonstrou a real necessidade de alterações conjuntas no âmbito legislativo, para que convirjam na criação de leis efetivas acerca da situação de todos os serviços de transportes públicos, para que estes contenham meios eficazes de coibir condutas lesivas, como os assaltos, através de medidas preventivas e comissivas, dentre elas, monitoramento policial por câmeras 24 horas, alarmes e detectores de metais. Além de promover à sociedade civil, direitos básicos e essenciais, tais como segurança, informação, incolumidade física e psíquica, acesso à justiça e educação para que, sabendo de todo o aparato que lhe é devido, possa acreditar e buscar denunciar práticas que atinjam a sua dignidade e lutar sempre pela reparação dos danos que lhes forem causados. Mas, acima de tudo, precisa-se de uma rápida mudança no entendimento das cortes superiores, pois só quando as transportadoras forem obrigadas a ressarcir os prejuízos que os consumidores tiveram por seu desrespeito à garantia de um translado seguro, é que elas vão começar a agir para mudar essa realidade.

6. Assim, conclui-se que é necessária a indenização aos usuários pelos danos causados dentro do transporte coletivo, pois, somente dessa forma, o consumidor será realmente protegido em todas as suas esferas.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES. **Direitos e Deveres dos Passageiros.** [Brasília, 2015?]. Disponível em: <http://www.antt.gov.br/passageiros/Direitos_e_Deveres_dos_Passageiros.html>. Acesso em: 08 dez. 2017;

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. **A Boa-fé na Relação de Consumo**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, n. 14, p. 20-27, abr/jun. 95.

ALMEIDA, João Batista. **Manual de Direito do Consumidor.** São Paulo: Saraiva, 2003.

ALVIM, Arruda; ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo; MARINS, James. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. São Paulo: RT, 1995.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 6023*: informação e documentação: referências: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
_____. *NBR 6028*: informação e documentação: resumo: elaboração. Rio de Janeiro, 2003.
_____. *NBR 6027*: informação e documentação: sumário: elaboração. Rio de Janeiro, 2003.
_____. *NBR 10520*: informação e documentação: citação: elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
_____. *NBR 14724*: informação e documentação: elementos textuais: elaboração. Rio de Janeiro, 2011.

BAHIA. **Constituição do Estado da Bahia**. Salvador: Assembleia Legislativa do Estado da Bahia, 1989. Disponível em: <http://www.legislabahia.ba.gov.br/verdoc.php?id=73273> Acesso em: 10 jan. 2018;

BAHIA. **Lei 6.654**, de 15 de julho de 1994. Dispõe sobre a outorga de permissão e concessão para a exploração dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e dá outras providências. Disponível em: <http://www.agerba.ba.gov.br/upload/legislacao/lei6654.htm>. Acesso em: 13 jan. 2018;

BAHIA. **Lei 13.535**, de 02 de fevereiro de 2016. Estabelece a obrigatoriedade de instalação de equipamentos indicadores de velocidade nos veículos de transporte intermunicipal de passageiros em operação no Estado da Bahia, na forma que indica, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=316111>. Acesso em: 14 jan. 2018;

BACELLAR FILHO, Romeu Felipe. Responsabilidade Civil Extracontratual das Pessoas Jurídicas de Direito Privado Prestadoras de Serviço Público. **Fórum Administrativo: Direito Público**. Belo Horizonte, a. 3, n. 25, p. 1.993-2.014, mar. 2003.

BARBOSA, Fernanda Nunes. **Informação:** direito e dever nas relações de consumo. São Paulo: RT, 2008.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; BESSA, Leonardo; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014;

BEDIN, Gabriel de Lima; CENCI, Ana Righi; FISCHER, Ricardo Santi. Do Liberalismo ao Intervencionismo: O Estado como Protagonista da (des)regulação Econômica. **Constituição, Economia e Desenvolvimento: Revista da Academia Brasileira de Direito Constitucional**, Curitiba, n.4, p. 77-97, jan./jun. 2011;

BECK, Ulrich. **Sociedade de Risco**. 2. ed. Trad. Sebastião Nascimento. São Paulo: Editora 34 S.A, 2011.

BRASIL. **Código Civil**, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/leis/2002/L10406.htm> Acesso em: 08 dez. 2017;

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 12 jan. 2018;

BRASIL. Constituição (1988). **Emenda Constitucional nº 90**, de 15 de setembro de 2015. Dá nova redação ao art. 6º da Constituição Federal, para introduzir o transporte como direito social. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc90.htm>. Acesso em: 10 jan. 2018;

BRASIL. **Decreto 6.489**, de 19 de junho de 2008. Regulamenta a Lei no 11.705, de 19 de junho de 2008, no ponto em que restringe a comercialização de bebidas alcoólicas em rodovias federais. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6489.htm>. Acesso em: 13 jan. 2018;

BRASIL. **Lei nº 7.783**, de 28 de junho de 1989. Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7783.htm>. Acesso em: 20 jan. 2018;

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 20 nov. 2017;

BRASIL. **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8987compilada.htm>. Acesso em: 14 jan. 2018;

BRASIL. **Lei nº 12.587**, de 03 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nos 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e das Leis nos 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm>. Acesso em: 11 jan. 2018;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 145**. No transporte desinteressado, de simples cortesia, o transportador só será civilmente responsável por danos causados ao

transportado quando incorrer em dolo ou culpa grave. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/enunciados.jsp>. Acesso em: 08 dez. 2017;

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Súmula nº 187**. A responsabilidade contratual do transportador, pelo acidente com o passageiro, não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=jurisprudenciaSumula&pagina=sumula_101_200>. Acesso em: 08 dez. 2017;

CARVALHO FILHO, José dos Santos. Responsabilidade Civil das Pessoas Jurídicas de Direito Privado Prestadoras de Serviços Públicos. **Revista Eletrônica de Direito do Estado**, Salvador, Instituto Brasileiro de Direito Público, n. 13, jan./mar. 2008. 19 p. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/codrevista.asp?cod=220>. Acesso em: 13 jan. 2018;

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Malheiros, 2000;

_____. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2014;

COSSICH, Antônio Marcio Figueira. Responsabilidade civil do transportador. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 4, n. 36, 1 nov. 1999. ISSN 1518-4862. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/656>. Acesso em: 10 jan. 2018;

COSTA, Judith Martins. **A boa-fé no direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999;

CRESCE em 25% o número de assalto a ônibus em Salvador. **A Tarde**, Salvador, 19 jul. 2017. Disponível em: <http://atarde.uol.com.br/bahia/salvador/noticias/1878820-cresce-em-25-o-numero-de-assalto-a-onibus-em-salvador>. Acesso em: 26 nov. 2017;

CUNHA, Renato Alves Bernardo da. **Serviços Públicos Essenciais**. O Princípio da Continuidade e o Inadimplemento do Consumidor. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: responsabilidade civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, v. 7, 2012;

GOMES, Orlando. **Contrato de Adesão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Dos Contratos de Hospedagem, de Transporte de Passageiros e de Turismo.** São Paulo: Saraiva, 2007.

JAYME, Erick. **Identilé culturelle et intégration**: Le droit internationale prive postmoderne. Cours general de droit international prive (Tiré à part Du Recueil ds Cours, tome 251). Hague: Nijhoff, 1995. In: MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo das Fontes**: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012;

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de defesa do consumidor:** o novo regime das relações contratuais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014;

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Malheiros, 2003.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016;

NOVAIS, Elaine Cardoso de Matos. **Serviços Públicos & Relação de Consumo. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor.** Curitiba: Juruá, 2008.

NUNES, Rizzato. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011;

_____. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2013;

_____. **O Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana**: Doutrina e Jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2009;

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil**. Responsabilidade Civil. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

PORTO NETO, Benedito. **Concessão no Serviço Público no Regime da Lei n. 8.987/95**: conceitos e princípios. São Paulo: Malheiros, 1998.

RODRIGUES, Silvio. **Direito civil**: responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva, v. 4, 2002;

SALVADOR. **Decreto 25.966**, de 17 de abril de 2015. Aprova o regulamento operacional do serviço público de transporte coletivo de passageiros por ônibus - STCO - no município de Salvador, e dá outras providências. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/ba/s/salvador/decreto/2015/2596/25966/decreto-n-25966-2015-aprova-o-regulamento-operacional-do-servico-publico-de-transporte-coletivo-de-passageiros-por-onibus-stco-no-municipio-de-salvador-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 14 jan. 2018;

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Prestadora de serviço público tem responsabilidade objetiva em relação a terceiros não-usuários. **Notícias STF**, Brasília, 26 Ago. 2009. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=112429>. Acesso em: 11 jan. 2018;

APÊNDICE I – Pesquisa de Campo

Os gráficos colacionados a seguir são referentes a uma pesquisa, realizada através de uma plataforma digital, com 86 (oitenta e seis) pessoas, usuárias de transporte público na cidade de Salvador-Ba.

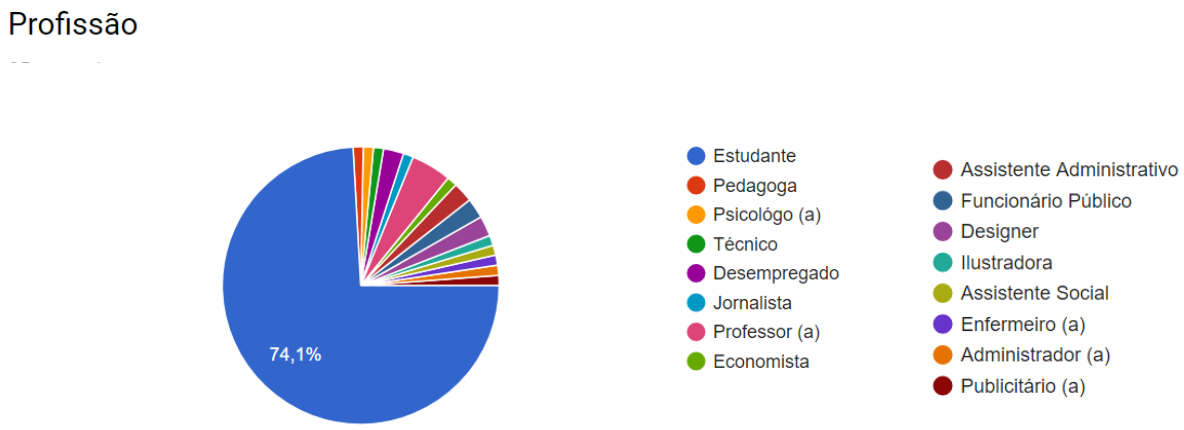

Gráfico 1: Demonstra a variedade de pessoas que utilizam do transporte público.

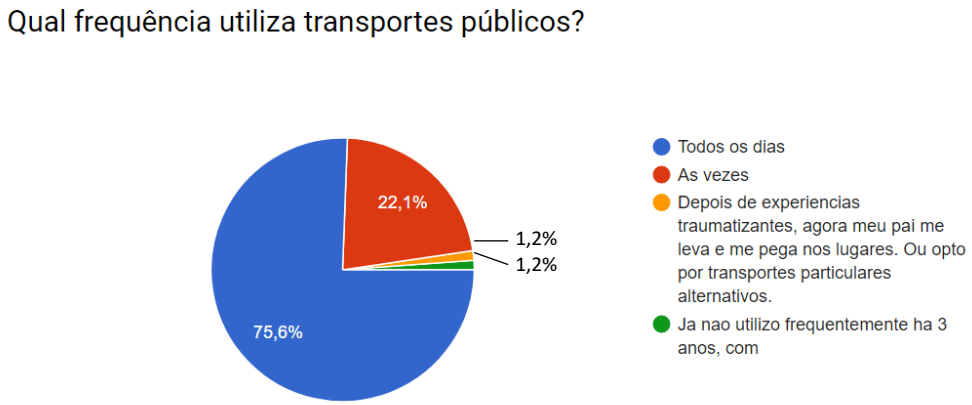

Gráfico 2: Mais de 90% dos entrevistados usam transporte coletivo para se locomover.

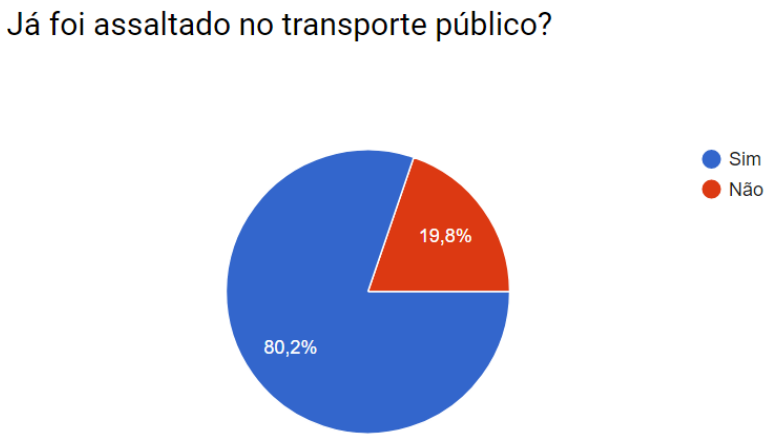

Gráfico 3: Das 86 pessoas entrevistadas, uma média de 68 já sofreram assaltos em coletivos.

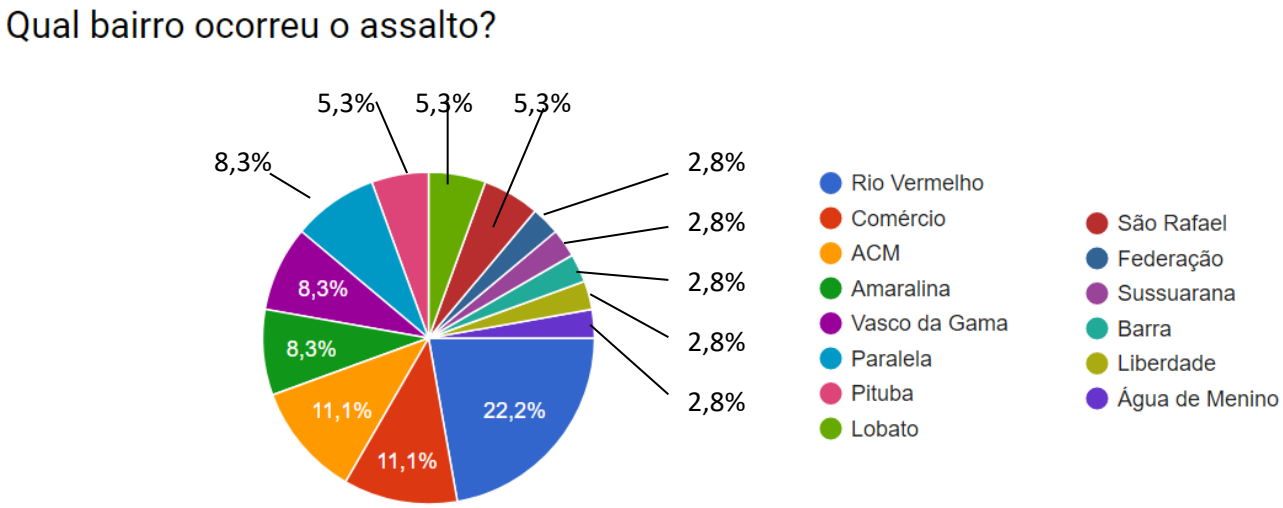

Gráfico 4: Uma simples pesquisa faz cair por terra a teoria da imprevisibilidade. Ao saber os bairros que mais ocorrem assaltos, as empresas deveriam adotar medidas preventivas.

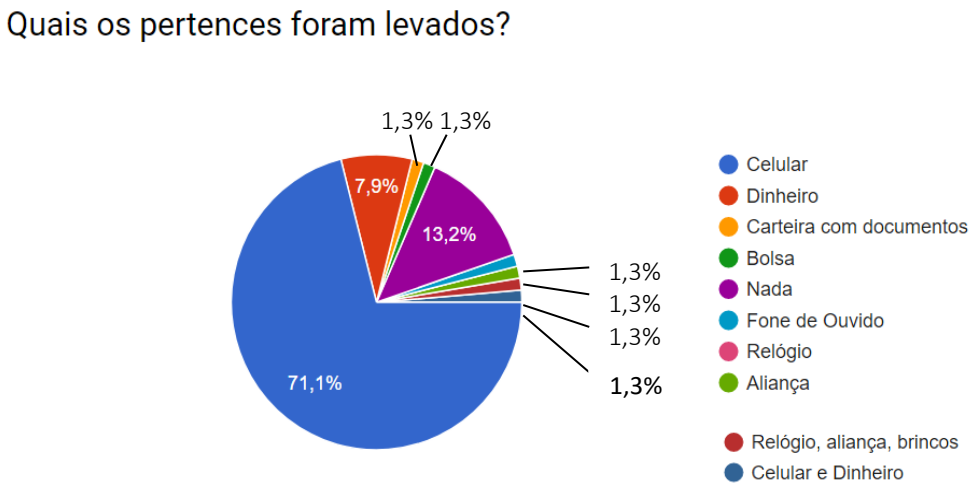

Gráfico 5: Como se desprende das informações os danos patrimoniais são altos.

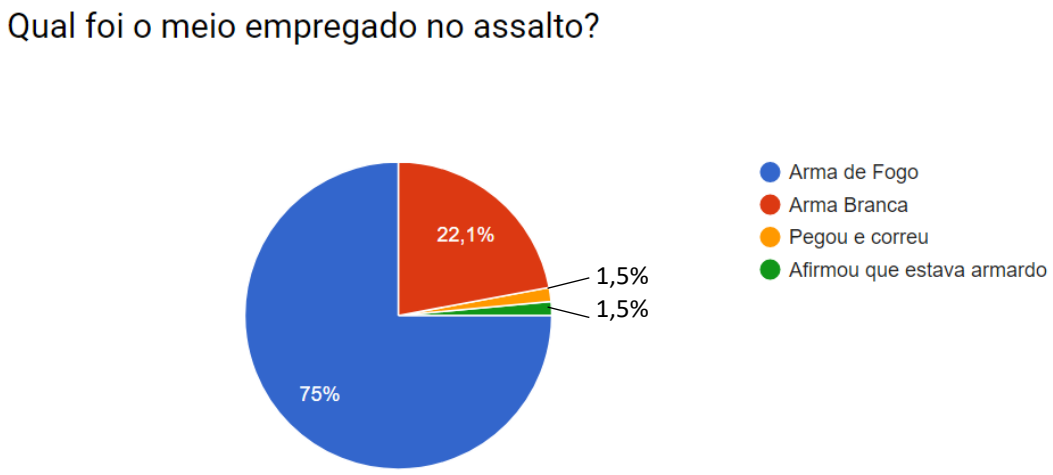

Gráfico 6: Mais da metade dos assaltos é com arma de fogo, o que gera mais angustia aos passageiros.

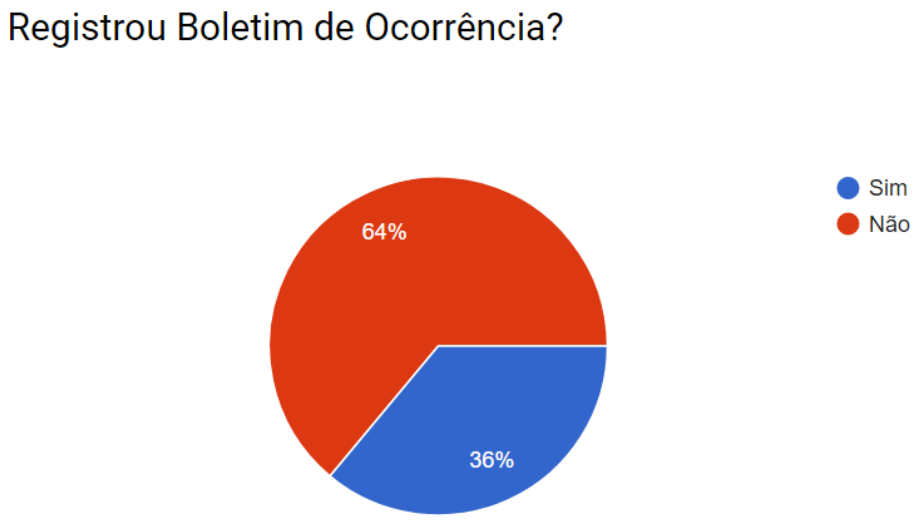

Gráfico 7: Dos 68 assaltados, apenas 24 foram registrados. Esse índice reflete a não confiança em reparação.

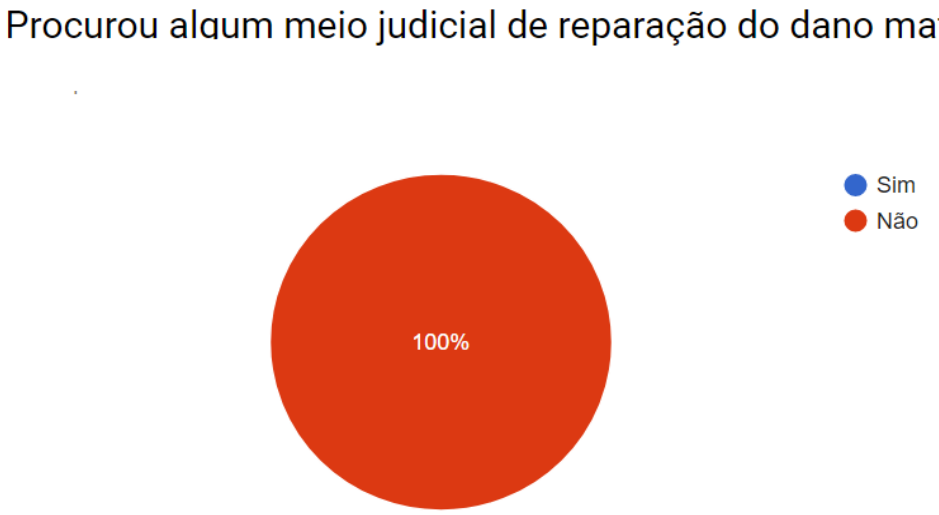

Gráfico 8: Esse dado reflete o anterior, as pessoas não prestam nem B.O por saberem que a chance de recuperar seus bens é pouco, então nem tentam o judiciário.

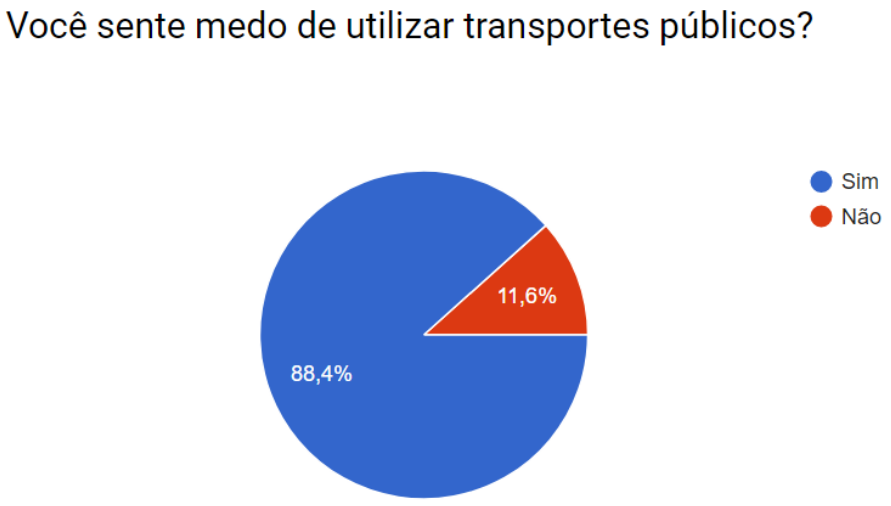

Gráfico 9: O medo desencadeia várias reações relatadas pelos próprios entrevistados. Alguns relataram que por conta desse episódio desenvolveram síndrome do pânico e receio de entrar novamente em um transporte coletivo e revivenciar os momentos de impotência, impunidade, insegurança, choque e desespero. Outros ficam frustrados por perder bens essenciais.

Por fim, foi questionado aos entrevistados qual seria a solução para diminuir ou acabar com os assaltos em transporte público, e a maioria das respostas foi em relação ao aumento do policiamento em pontos de parada dos veículos, chegando até aqueles que apoiam a ideia de que cada condução deveria ter um policial dentro acompanhando todo o trajeto. Outros sugeriram a criação de algum mecanismo que transmitisse um sinal em tempo real para o grupo policial mais perto a fim de que evitem essas ocorrências. Teve aqueles ainda que a melhor solução a longo prazo é a educação e melhores condições de vida para todos. Porém, nenhum deles chegou à conclusão que são consumidores e com isso deve se valer de seus direitos próprios para combater esse tipo de intercorrência.