RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR EM CONTRATOS DE TRANSPORTE TERRESTRE À LUZ DA TEORIA DA QUALIDADE

LIABILITY COMPANY CONTRACTS IN ROAD TRANSPORT IN THE CONCEPTION OF THE THEORY OF QUALITY

Leonardo José Peixoto Leal¹

Mônica Mota Tassigny²

RESUMO

O presente trabalho analisa e tece considerações críticas ao sistema de Responsabilidade Civil quando se refere aos contratos de transporte terrestre de passageiros, a luz da teoria da Qualidade. Ressaltou-se os problemas mais comuns relativos a esse serviço, tais como a questão de atrasos, acidentes e assaltos. Este estudo foi feito com base na ótica da relação de consumo existente entre o passageiro usuário e a empresa fornecedora do serviço de transporte. Considerando a normatização existente e a aplicação da mesma pela jurisprudência, objetivou-se identificar possíveis falhas e propor soluções, tendo em vista o bem estar do consumidor e o funcionamento eficiente e adequado da economia. A metodologia baseou-se em estudo bibliográfico e documental, de natureza qualitativa, e procurou descrever, analisar e criticar o objeto em foco. No primeiro momento aborda-se a relação de consumo e suas características fundamentais; em seguida analisa-se a Teoria da Qualidade existente nas relações de consumo; após, descreve-se a regulamentação da responsabilidade civil nos contratos de transporte e, por fim, analisa-se os problemas mais recorrentes na relação entre o passageiro e a empresa fornecedora. Conclui-se que os usuários não têm uma resposta célere e efetiva na maioria dos casos, confirmando que o sistema de aplicação está deficiente, portanto, faz-se necessária a utilização de novas ferramentas como a adoção de mecanismos eficientes de controle e de solução extrajudicial dos problemas eventualmente existentes.

Palavras-chave: Consumidor. Transporte Terrestre. Danos. Qualidade. Excludente

ABSTRACT

This paper analyzes the system of civil liability facing procurement of road passenger transport. Covers are the most common problems related to this service especially the issue of delays, accidents and assaults, the study is based on optical consumer relationship between the user and the company passenger transport service. The goal is, considering the existing regulation and the application of the same law, identify potential gaps and propose effective solutions always seeking the welfare of consumers and the efficient and proper functioning of the economy. A qualitative method was used from a bibliographic and documentary that seeks to describe, analyze and criticize the object of study. At first it made an approach to consumer relationship and their fundamental characteristics, and then analyzes the existing theory of quality in consumer relations, after we study the regulation of liability in contracts of carriage, finally it approaches the most recurrent problems in the relationship between the passenger and supplier. The conclusion is that users do not have a rapid response and effective in most cases the application system being deficient is therefore necessary to use new tools such as the adoption of efficient mechanisms of control and extrajudicial solution of the problems that may exist.

Keywords: Consumer. Road Transport. Damage. Quality. Excluded

¹ Professor da Universidade de Fortaleza. Doutorando em Direito (Ordem Jurídica Constitucional) pela Universidade Federal do Ceará – UFC.

² Professora Titular do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) e Colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Fortaleza (PPGD/UNIFOR)

INTRODUÇÃO

O presente artigo analisa o contrato de transporte interestadual terrestre de passageiro, baseado na relação de consumo existente entre a empresa transportadora, o fornecedor, e o indivíduo transportado, o consumidor.

Tratou-se de debater, de forma crítica, a responsabilidade civil, mormente a responsabilidade por atrasos, acidentes e assaltos. O trabalho foi dividido em quatro partes. De início busca-se conceituar a relação existente entre fornecedor e consumidor e contextualizá-la no universo jurídico pátrio. Em seguida, aborda-se a base da chamada Teoria da Qualidade vigente na Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC, fundamento inicial da Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. No segundo momento, conceitua-se a responsabilidade civil e sua evolução no direito brasileiro, a partir das explicações da concessão do serviço de transporte terrestre. Depois é explicado cada caso de forma específica: acidente, assalto e atraso. Por fim, são apontadas possíveis soluções para os principais problemas evidenciados.

Urge destacar que, seguindo a lógica do sistema de proteção ao consumidor, neste trabalho, buscou-se tomar posição favorável ao consumidor nos pontos polêmicos em que há divergência doutrinária e jurisprudencial, fundamentando de forma clara as posições tomadas, sempre na tentativa de unificar o tratamento dado a este tema pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

O transporte terrestre, conforme se demonstrará, atende a grande maioria da população brasileira, principalmente as pessoas de baixa renda, sendo assim constitui-se um serviço essencial e de grande utilização, embora passe por vários problemas, como por exemplo a falta de atenção da mídia e dos órgãos governamentais. Diferentemente do setor terrestre, observa-se uma maior cobrança relativa ao setor de transporte aéreo sendo o chamado “caos aéreo” a todo instante noticiado e criticado em todos os veículos da mídia, incentivando busca por soluções efetivas aos problemas deste setor.

A razão disso talvez encontre explicação na posição social dos usuários dos dois serviços, muito embora as viagens aéreas tenham sofrido uma queda de preços nos últimos anos elas continuam a atender somente uma parcela pequena da população, portanto, não servindo às possibilidades e necessidades das classes economicamente desfavorecidas.

Nesta direção, o objetivo deste estudo, feito a partir de pesquisa bibliográfica e documental, foi dar respostas a estes consumidores que seguem sofrendo com diversos transtornos ao utilizarem o sistema rodoviário brasileiro de transporte e sem receber, contudo, a atenção devida da mídia e do estado, particularmente, no que se refere à responsabilidade civil.

Trata-se de temática atual cuja abordagem e análise dos institutos jurídicos mostra-se absolutamente necessária, tendo em vista a urgência de se debater, investigar e apontar possíveis formas de se resolver os problemas existentes, promovendo, assim, benefícios diretos e indiretos a toda sociedade.

1 RELAÇÃO DE CONSUMO

A defesa do consumidor é matéria expressa na Constituição Federal em seu art 5º, inciso XXXII que, impõe ao estado promover, na forma de lei, a defesa do consumidor. Ainda no texto constitucional há abordagem da proteção do consumidor em dois momentos expressos: é erigida a princípio fundamental da Ordem Econômica no art. 170 e o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT, determina a elaboração pelo Congresso Nacional de Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, vem dispor sobre a proteção e defesa do consumidor e a busca pela harmonização dos interesses dos consumidores e fornecedores. O Código de Defesa do Consumidor classifica o consumidor, o fornecedor e as relações existentes entre eles, bem como os direitos e deveres aplicáveis às relações de consumo.

O conceito de consumidor, constante no art. 2º do CDC, tem estritamente o caráter econômico, levando em consideração a pessoa que adquire um produto ou realiza a contratação de um serviço como destinatário final. Assim, chega-se a uma definição de consumidor, como toda pessoa física ou jurídica que, isolada ou coletivamente, contrata para consumo final, em benefício próprio ou de outrem, a aquisição ou a locação de bens, bem como a prestação de um serviço, sendo de forma onerosa ou não (GRINOVER, 2005).

Todavia, não é pacífica a definição de consumidor, tendo em vista que o código não especificou o conceito de destinatário final que, segundo a doutrina, desdobra-se em dois tipos: o fático, quando o indivíduo encerra o ciclo do produto ou serviço, e o econômico, quando o indivíduo não se utiliza do produto ou serviço para fins econômicos, pode-se citar como exemplo a compra de um botijão de gás, se a pessoa o adquire para sua casa, com o

intuito de cozinhar para os habitantes da residência temos um destinatário final do produto, gás, fático e econômico, todavia, se o indivíduo adquire o gás para um restaurante, com o intuito de cozinhar pratos que serão vendidos, esse será tão somente destinatário final fático do produto, não sendo econômico, pois o produto serve como atividade meio, integrando a cadeia de sua atividade econômica.

Em resumo, quando o indivíduo adquire um produto ou serviço e não o repassa diretamente, sempre será destinatário final fático, todavia se não utiliza-lo como atividade fim e sim como atividade meio não será destinatário final econômico.

Dessa forma, desenvolveram-se três teorias jurisprudenciais a respeito do conceito de consumidor, a primeira é a chamada “teoria maximalista”, pois considera consumidor qualquer pessoa, desde que fosse destinatária final fática do produto ou serviço, conforme o precedente abaixo:

Código de Defesa do Consumidor. Destinatário final: conceito. Compra de adubo. Prescrição. Lucros cessantes.1. A expressão "destinatário final", constante da parte final do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, alcança o produtor agrícola que compra adubo para o preparo do plantio, à medida que o bem adquirido foi utilizado pelo profissional, encerrando-se a cadeia produtiva respectiva, não sendo objeto de transformação ou beneficiamento. (REsp 208.793/MT, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/11/1999, DJ 01/08/2000, p. 264) (Destacou-se)

A segunda teoria é mais restritiva, “teoria minimalista”, considera consumidor apenas os destinatários finais fático e econômicos do produto ou serviço,

No julgado apontado como divergente foi afastada a aplicação do Código do Consumidor por tratar-se de "financiamento obtido por empresário, destinado precipuamente a incrementar a sua atividade negocial, não se podendo qualificá-lo, portanto, como destinatário final" (fl. 268), hipótese não verificada nestes autos.2. Agravo regimental desprovido.(AgRg no Ag 552.268/RS, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/05/2004, DJ 16/08/2004, p. 255)

Já a terceira teoria, a “minimalista aprofundada”, pode-se dizer que trata-se de um meio termo pois ela exige que o indivíduo, para se enquadrar no conceito de consumidor, seja destinatário final fático e econômico, todavia, no caso concreto, pode reconhecer a vulnerabilidade do indivíduo e a necessidade de aplicabilidade das normas protetivas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC); como exemplo podemos citar um taxista que adquire um carro para realizar corridas, trata-se portanto de um destinatário final tão somente fático pois o carro integra sua atividade econômica, todavia é manifesta a vulnerabilidade de um indivíduo perante uma grande montadora de veículos caso o carro

apresente algum problema técnico ou esta aja de maneira inadequada para com o adquirente, possibilitando assim, nos termos desta teoria, a incidência do Código no caso concreto, não sendo entretanto a regra geral de incidência da norma.

Nesse sentido, cita-se um precedente do Superior Tribunal de Justiça – STJ:

CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. DESTINATÁRIO FINAL. A expressão destinatário final, de que trata o art. 2º, caput, do Código de Defesa do Consumidor abrange quem adquire mercadorias para fins não econômicos, e também aqueles que, destinando-os a fins econômicos, enfrentam o mercado de consumo em condições de vulnerabilidade; espécie em que caminhoneiro reclama a proteção do Código de Defesa do Consumidor porque o veículo adquirido, utilizado para prestar serviços que lhe possibilitariam sua manutenção e a da família, apresentou defeitos de fabricação. Recurso especial não conhecido. (REsp 716.877/SP, Rel. Ministro ARI PARGENDLER, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/03/2007, DJ 23/04/2007, p. 257)

Pode-se dizer que, em verdade, o conceito de consumidor é algo ainda em construção visto, inclusive, o fato de o Código ter instituído um conceito aberto de consumidor e tratar-se, ademais, de norma relativamente recente – 22 anos de vigência – carecendo ainda de maior amadurecimento dos intérpretes e aplicadores da norma. Entretanto denota-se que, em relação ao STJ, tem-se um claro apontamento pela prevalência da dita teoria minimalista aprofundada, adotando-se uma análise mais casuística do conceito de consumidor a partir das particularidades de cada caso concreto.

Quanto às espécies equiparadas a consumidor tem-se três tipos, primeiro a coletividade de pessoas ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, bem como as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenham adquirido, bem ainda as pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais abusivas previstas no Arts. 2º, parágrafo único, 17 e 29 do CDC.

O CDC trouxe em seu art. 3º o conceito de fornecedor:

Art. 3º toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Portanto, fornecedor é todo aquele comerciante, industrial, segurador, banqueiro, público ou privado, responsável pela oferta de produtos e serviços no mercado, de forma que satisfaça a necessidade do consumidor e ofereça as devidas informações sobre o produto ou serviço e a segurança que dele se espera. Diferente disso, o fornecedor é responsável por eventuais danos causados ao destinatário final do produto ou serviço (GRINOVER, 2005).

Embora o Código tenha claramente adotado um conceito amplo de fornecedor tem-se, na prática, fortes debates acerca do enquadramento ou não de determinadas atividades enquanto relação de consumo. Nesse sentido pode-se citar o caso das instituições bancárias, dos planos de saúde e das instituições e previdência privada complementar³.

Definidas as partes, constitui-se basicamente uma Relação de Consumo, envolvendo de um lado, o adquirente do produto ou serviço, buscando a satisfação de uma necessidade privada, e de outro lado, o fornecedor ou vendedor de produtos ou serviços.

2 TEORIA DA QUALIDADE

O CDC parte de uma premissa expressamente estabelecida em seu próprio texto⁴ de que o consumidor é vulnerável em relação ao fornecedor. Ou seja, é um instrumento normativo que surge para regular uma relação desigual em sua origem, na qual o consumidor, principalmente por estar carente de informações, está suscetível a ser prejudicado pelo fornecedor que, por sua vez, em regra, detém todas as informações a respeito dos produtos e serviços colocados no mercado.

A partir dessa compreensão busca o sistema normativo de proteção reduzir ou até mesmo eliminar essa assimetria fornecendo ao consumidor ferramentas de proteção e de defesa buscando assim equilibrar a relação que era desigual na origem e, a partir desses instrumentos de proteção e defesa passa a ser paritária, em tese.

Por esse motivo, como afirmam Bruno Miragem e Cláudia Lima Marques (2011), o Código estabeleceu a chamada “Teoria da Qualidade”, segundo a qual a qualidade dos produtos e serviços colocados no mercado passa a ser uma exigência legal que deve ser cumprida devidamente pelo fornecedor, deixando assim de ter uma conceituação meramente adjetiva para alcançar o patamar de dever jurídico propriamente dito.

A partir do texto normativo pode-se dizer que referida teoria se desdobra em três aspectos centrais: 1) Qualidade na adequação de produtos e serviços; 2) Qualidade na

³ As instituições bancárias debateram fervorosamente a aplicabilidade do CDC aos serviços financeiros, tendo ao final vencido a interpretação de aplicação da norma tanto junto ao STF através da Ação Direita de Inconstitucionalidade – ADIn 2591, quanto ao STJ que editou a Súmula 297: Sum. 297 Código de Defesa do Consumidor - Instituições Financeiras – Aplicação; Há ainda as súmulas do STJ relativas aos planos de previdência privada complementar: Sum. 321 O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes; e planos de saúde: Sum. 469 Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor aos contratos de plano de saúde.

⁴ Art. 4º [...], I – Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

informação repassada ao consumidor; e 3) Qualidade na segurança dos produtos e serviços colocados no mercado. A exigência do legislador nesses três aspectos decorre também da confiança que o consumidor deposita no fornecedor visto que caso o consumidor soubesse que um desses liames da qualidade seria quebrado, ou não observado, certamente optaria, caso pudesse, não adquirir ou utilizar referido produto ou serviço.

A qualidade na adequação significa o devido funcionamento dos produtos e serviços de acordo com as especificações do modelo desenvolvido e da expectativa legítima gerada no consumidor a partir da publicidade e da informação repassada a ele seja pela via do vendedor ou de encartes e manuais que acompanhem o produto ou serviço. Caso o produto ou serviço se revele inadequado ao fim que se destina o fornecedor irá responder pelo vício, na forma dos art. 18, 19 e 20 do CDC⁵, obrigando-se a repará-lo ou, a depender do caso, efetuar troca, devolução da quantia paga, reexecução do serviço ou abatimento proporcional no preço.

Em relação à informação, diversas são as passagens legais em que o legislador insiste no dever de o fornecedor informar o consumidor adequadamente. A qualidade na informação, portanto, pode ser aliada aos dois outros aspectos posto que uma publicidade enganosa pode gerar uma inadequação do produto ou serviço, não por um vício propriamente dito, mas por uma informação inverídica repassada ao consumidor.

Do ponto de vista da segurança, tanto os produtos e serviços podem gerar danos aos consumidores por conta de um defeito de fabricação e execução como também podem

⁵ Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - o abatimento proporcional do preço; II - complementação do peso ou medida; III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

acarretar danos a falta de informação precisa e adequada para o uso seguro dos produtos e serviços por parte do consumidor. Em todo caso, havendo dano, o fornecedor será obrigado a reparar na forma dos arts. 12, 13 e 14 do Código⁶.

Atua o direito a informação de forma preventiva, visando evitar danos ao consumidor por desconhecimento ou pelo uso incorreto de produtos e serviços, sobretudo aqueles que naturalmente trazem riscos na sua utilização como produtos inflamáveis, tóxicos e cortantes.

Tal perspectiva é depreendida a partir dos arts. 8, 9 e 10 do CDC:

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão **riscos à saúde ou segurança** dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que **sabe ou deveria saber** apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º - O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

A respeito do dever de qualidade na informação assim afirma Rizzatto Nunes (2012, p. 479):

Aqui há um complemento da exigência anterior. Por informações precisas a lei quer impedir o uso de termos vagos e/ou ambíguos. Quer que se evitem os vocábulos e proposições imprecisas, portanto. Não pode o fornecedor usar de expressão do tipo : “é mais adequado tomar o medicamento a tal hora”, “este produto é mais forte que o produto X” etc. Note-se que, às vezes, a imprecisão urge da utilização concreta do produto ou serviço. Em relação aos produtos, há um exemplo de caso corriqueiro e generalizado por diversos deles. É o do prazo de validade. Atualmente a maior parte dos produtos perecíveis ostenta prazo de validade na embalagem. Mas muitos deles não informam quanto tempo o produto dura depois de aberto.

Percebe-se, assim, que a informação deve sempre ser a mais completa possível garantindo assim a minimização dos eventuais riscos existentes no consumo de produtos e serviços. Além do dever de informação é indispensável que o fornecedor adote mecanismos

⁶ Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.[...] Art. 14. 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.

de manutenção e controle de qualidade dos seus produtos e serviços, evitando a exposição indevida do consumidor a eventuais riscos

3 RESPONSABILIDADE CIVIL NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE

As análises deste artigo tratam de um serviço público prestado por empresas privadas, por meio de concessões, permissões ou autorizações do estado, para que exerçam a atividade de transporte terrestre interestadual de passageiro.

A Constituição Federal no art. 21, inciso XII, alínea “e”, afirma que: “compete a União, explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros”.

O Art. 175 da Constituição Federal “incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.”

Parágrafo único - A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

A concessão de serviço público é a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado.

Entende-se por permissão de serviço público a delegação, a título precário, mediante licitação da prestação de serviços públicos, feitos pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco.⁷, em conformidade com o Art. 2, II e IV da Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995. A concessão de serviço público ocorre quando o estado atribui o exercício de um serviço à iniciativa privada, por sua conta e risco, nas condições fixadas pelo próprio Poder Público.

A outorga de concessão, permissão e de autorização concedida para a operação desses serviços compete à Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, conforme dispõe a

⁷ Art. 2, II e IV da Lei Nº 8.987, de 13 de Fevereiro de 1995.

Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001. A Lei nº 7.783, de 28 de Junho de 1989, em seu art. 10, relaciona o transporte coletivo como serviço e atividade essencial indispensável.

Destarte, o transporte terrestre interestadual de passageiros, trata-se de um serviço público essencial e, de acordo com os dados provenientes da ANTT, responsável por uma movimentação superior a 140 (cento e quarenta) milhões de usuários/ano.⁸

Para a incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, deve-se verificar primeiramente a existência de uma relação de consumo. No caso em tela, considera-se consumidor aquele que adquire uma passagem com interesse particular de transporte terrestre interestadual como destinatário final e, fornecedor, a empresa de concessionária de ônibus, prestadora de serviço, assumindo uma obrigação de resultado, fornecendo a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Dadas as circunstâncias há uma clara relação de consumo, com a plena aplicabilidade do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. O CDC, em seu art. 22, assevera que:

Art. 22. 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.

Desse modo, o serviço considerado defeituoso, quando não fornece a segurança que o consumidor dele legitimamente pode esperar, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, o fornecedor é responsável pela reparação de danos causados.

A proteção ao consumidor vem evoluindo com as diversas modificações que as relações de consumo vêm apresentando nas relações sociais, jurídicas e econômicas. De todos os contratos, o contrato de transporte é, talvez, o de maior relevância jurídica e social, dado o elevado numero de pessoas que o utilizam o serviço.

3.1 Características do serviço de transporte terrestre, jurisprudência e a responsabilidade civil

⁸ ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres, extraído do site <http://www.antt.gov.br/passageiro/apresentacaopas.asp>.

O contrato de transporte terrestre de passageiros trata-se de um contrato de adesão, significando que o consumidor ao adquirir a passagem, adere às condições previamente impostas pelo fornecedor do transporte. Esse, por sua vez, assume uma obrigação de resultado: a empresa obriga-se a garantir o bom êxito da viagem, evitando qualquer acontecimento que venha a causar um possível dano, conduzindo o consumidor são e salvo ao local de destino. (GRINBERG, 2001, p. 286)

Anterior ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor o Decreto Legislativo 2.681/1912, foi a primeira lei a tratar sobre a responsabilidade do transportador e que regulava a responsabilidade civil nas estradas de ferro, que por analogia, a doutrina e jurisprudência, estenderam aos demais transportes. De acordo com o Decreto nº 2681 de dezembro de 1912:

Art. 17. As estradas de ferro responderão pelos desastres que nas suas linhas sucederem aos viajantes e de que resulte a morte, ferimento ou lesão corpórea. A culpa será sempre presumida, só se admitindo em contrário alguma das seguintes provas:

I - caso fortuito ou força maior;

II - culpa do viajante, não concorrendo culpa da estrada.

O decreto admite como excludentes de responsabilidade somente nos casos de força maior, o caso fortuito e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

A súmula Jurisprudencial predominante do Supremo Tribunal Federal (STF), nº 187 assevera que “A responsabilidade contratual do transportador, pelo acidente com passageiro, Não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.”.

Ainda com base no decreto o Superior Tribunal de Justiça, afastou o assalto como excludente de responsabilidade pelo caso fortuito ou força maior, tendo em vista a frequência de acontecimentos similares ao caso.

RESPONSABILIDADE CIVIL. ESTRADA DE FERRO. MORTE DE PASSAGEIRO EM DECORRENCIA DE ASSALTO NO INTERIOR DE COMPOSIÇÃO FERROVIARIA. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR.

- O CASO FORTUITO OU A FORÇA MAIOR CARACTERIZA-SE PELA IMPREVISIBILIDADE E INEVITABILIDADE DO EVENTO. NO BRASIL CONTEMPORANEO, O ASSALTO A MÃO ARMADA NOS MEIOS DE TRANSPORTE DE CARGAS E PASSAGEIROS DEIXOU DE REVESTIR ESSE ATRIBUTO, TAL A HABITUALIDADE DE SUA OCORRENCIA, NÃO SENDO LICITO INVOCA-LO COMO CAUSA DE EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR.

- INTELIGENCIA DO ART. 17, PAR. 1., DO DECRETO LEGISLATIVO N. 2.681,

DE 07.12.912.

- AÇÃO JULGADA PROCEDENTE. INDENIZAÇÃO CALCULADA DE ACORDO COM A

ESPERANÇA DE VIDA PREVISTA NA TABELA DO MINISTERIO DA PREVIDENCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL.

- RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (STJ, Resp 50.129-6, 4.^a T., j. em 29.08.1994)

A matéria sobre a responsabilidade civil nos serviços públicos evoluiu ainda mais com a Constituição Federal de 1988, em seu art.37, §6º, estabelecendo que:

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 CDC reforçou a questão da responsabilidade do transportador, tratando do caso com maior vigor, no que tange a excludente de responsabilidade, o fornecedor não se exime nos casos de força maior e caso fortuito. Admitindo somente os casos em que o fornecedor prove que prestado o serviço o defeito inexistente, mantendo a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Com a vigência da Lei 8.078/90 o STJ, manifestou-se que o decreto não se encontra revogado pelo CDC no que tange a responsabilidade das estradas de ferro e, por analogia, das rodovias, e suas excludentes.

RESPONSABILIDADE CIVIL. CONTRATO DE TRANSPORTE. ACIDENTE SOFRIDO POR PASSAGEIRO. VÍTIMA FATAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DEC. N. 2.681/12. FATO DE TERCEIRO. FATOR DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE. INEVITABILIDADE E IMPREVISIBILIDADE. REEXAME DE PROVA. CONFLITO APARENTE DE NORMAS. DANO MORAL.

É DEVER DA TRANSPORTADORA CONDUZIR O PASSAGEIRO INCÓLUME ATÉ O LOCAL DE DESTINO. FALECENDO PASSAGEIRO EM RAZÃO DE ACIDENTE EM ESTRADA HÁ CULPA PRESUMIDA DA EMPRESA DE TRANSPORTE INTERESTADUAL, SOMENTE ELIDIDA PELA DEMONSTRAÇÃO DE CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR OU CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 17 DO DECRETO 2.681/12). **O DECRETO 2.681/12 NÃO SE ENCONTRA REVOGADO PELO CDC NO QUE TANGE A RESPONSABILIDADE DAS ESTRADAS DE FERRO E, POR ANALOGIA, DAS RODOVIAS, E SUAS EXCLUDENTES.** PERSISTE ASSIM, APLICÁVEL A SÚMULA 187/STF QUE DETERMINA QUE "A RESPONSABILIDADE CONTRATUAL DO TRANSPORTADOR, PELO ACIDENTE COM O PASSAGEIRO, NÃO É ELIDIDA POR CULPA DE TERCEIRO, CONTRA O QUAL TEM AÇÃO REGRESSIVA". INSERINDO-SE O FATO DE TERCEIRO NOS RISCOS PRÓPRIOS DO DESLOCAMENTO E ESTABELECIDO O ACÓRDÃO A QUO NÃO TER SIDO IMPREVISÍVEL O SINISTRO NÃO É ESTE FATOR EXCLUDENTE DA RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA. (BRASIL, STF, Resp 50.129-6, 1984) (STJ, Resp 293292/SP, 3.^a Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.08.2001)

Diante de diversas normas esparsas tratando sobre o tema, na exposição de motivos do anteprojeto do Código Civil, em janeiro de 1975, o Prof. Miguel Reale destacou o fato de ser disciplinado o contrato de transporte, já que o código de 1916 não tratava da matéria.

Desse modo, a Lei 10.406, de janeiro de 2002, trouxe o capítulo XIV, com 26 artigos dispondo sobre o transporte de pessoas e de coisas. Tem-se, portanto, o Decreto lei que regulou a matéria por longo tempo, o Código do Consumidor não revoga o decreto e aplica-se conjuntamente, a Constituição Federal estabelece a responsabilidade civil e o Código Civil trouxe um capítulo sobre o tema.

Não há como admitir, nos dias de hoje, é que a vítima não seja indenizada, pelo dano causado pelo transportador. (GRINBERG, 2001, p. 288-289)

Com o advento do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, por tratar-se o contrato de transporte, conforme já demonstrado neste trabalho, de uma típica relação de consumo, passaram suas normas a regular essa relação, principalmente, no tocante às normas contratuais, arts. 46 a 54, e as normas de responsabilidade civil por vício ou defeito, arts. 12 a 25.

Importante observar que o Código não revogou a Lei das estradas de Ferro, Dec. 2681/12, pois este já previa a responsabilidade objetiva em seu artigo 17, quando afirma na parte final que a culpa será sempre presumida, somente excepcionando o caso fortuito, a força maior e a culpa exclusiva do passageiro.

Embora a responsabilidade fosse claramente objetiva, numa interpretação estritamente gramatical, é possível defender que a responsabilidade é subjetiva com culpa presumida, cabendo ao transportador tão somente o ônus de provar sua falta de culpa. No entanto, a melhor jurisprudência já havia evoluído na consideração da responsabilidade como objetiva.

As excludentes de responsabilidade consideradas nesse decreto eram somente o caso fortuito, a força maior e culpa exclusiva de terceiro, temas abordados no primeiro capítulo. Todavia, cabe ressaltar que tão forte já era a presunção de responsabilidade do transportador que, mesmo na incidência de caso fortuito, diferenciava-se o fortuito interno do fortuito externo, considerando como excludente somente o segundo, pois o primeiro seria um fortuito relativo à atividade do transporte como problemas mecânicos, sendo portando um risco da atividade, devendo ser suportado pelo transportador mesmo sendo imprevista e inevitável, já o fortuito externo é um fato estranho à atividade.

O CDC, portanto, nada inovou ao consolidar a responsabilidade objetiva nos arts. 14 e 20, pois assim já era desde 1912, todavia o código deixou de considerar excludente de responsabilidade o caso fortuito e a força maior, nos termos do §3º do art. 14:

§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:
I – que, tendo prestado o serviço o defeito inexiste;
II – a culpa exclusiva de consumidor ou de terceiro.

Reduziram-se, então, as possibilidades de exclusão da responsabilidade, passando a responsabilização ser mais forte, pois somente seria elidida em caso da não existência do defeito, não prestação do serviço ou culpa exclusiva de consumidor ou de terceiro. Embora o código não tenha adotado como excludente a força maior e o caso fortuito nas relações de consumo, a jurisprudência ainda não havia se consolidado nesse sentido.

Em 2002, houve uma nova mudança no tocante aos contratos de transporte, já que o Código Civil passou a regulá-los de forma específica em seu capítulo XIV o transporte de pessoas e coisas, inovando na lacuna existente no Código de 1916.

Passou-se a ter, então, uma legislação atual regulando o transporte que até então somente contava com legislação esparsa e, em alguns casos, aplicada por analogia, súmulas, entendimentos jurisprudenciais e com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

As primeiras perguntas a ser respondidas são: o Código Civil revogou o Dec. 2681/12? As normas do CDC de responsabilidade por vício ou defeito do serviço deixam de ser aplicadas aos contratos de transporte em detrimento da legislação civil mais específica?

A primeira vista, a resposta para ambas poderia parecer verdadeira, uma vez que o Código Civil tanto é norma mais recente, como mais específica. Contando assim com dois fundamentos hermenêuticos de resolução de conflitos aparente de normas, entretanto, diverso é o entendimento, pois apenas a Lei das Estradas de Ferro de 1912 foi revogada pelo Código de 2002 devido sua regulação específica, todavia, o Código de Defesa do Consumidor pode ser aplicado em conjunto com o Código Civil efetivando-se nos termos do art. 7º do CDC aquilo que Cláudia Lima Marques (2004, p.18) chama de “diálogo das fontes”.

Defende-se, por fim, uma aplicação conjunta da legislação que em nada é contraditória, não devendo, entretanto, haver uma subsidiariedade por conta de atualidade ou especificidade da matéria, o determinante da aplicação deverá ser o benefício ao consumidor, o julgador e

intérprete deverão verificar, no caso concreto, qual será a norma mais benéfica ao consumidor.

4 RESPONSABILIDADE DAS CONCESSIONÁRIAS NOS CASOS DE ASSALTOS, ACIDENTES E ATRASOS

Um dos temas mais polêmicos atualmente no Brasil é o chamado “caos” aéreo. Um problema similar a esse, mas com um menor enfoque da mídia e com certeza de maior relevância, são os problemas que apresentam o transporte terrestre de passageiros.

O aumento da utilização dos vãos para viagens interestaduais tem aumentado de maneira expressiva, acontece que, o transporte terrestre interestadual ainda é o mais utilizado pela maioria do povo brasileiro. Por isso, há necessidade de se realizar um estudo sobre a responsabilidade das empresas de transporte terrestre nas relações de consumo. A seguir, os atrasos, acidentes e assaltos, serão os temas em análise.

4.1 Atrasos

A questão do atraso é deveras recorrente em todos os meios de transporte, entretanto, é necessário coibir essa prática abusiva. Tanto o Código de Defesa do Consumidor (CDC) como o Código Civil determinam a execução adequada e de acordo com o estabelecido previamente, estabelecendo sanções a eventuais descumprimentos do contrato.

O atraso caracteriza-se como um vício de qualidade do serviço, de acordo com o art. 20 do CDC.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

Toda e qualquer prestação de serviço deverá ser executada de acordo com as informações claras e precisas prestadas pelo fornecedor anteriormente à contratação do serviço. Isso se trata de um princípio básico do direito do consumidor, conforme trata o art. 6, III do código.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Consequentemente ao dano causado, o artigo supracitado garante a efetiva prevenção e reparação dos danos, patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.⁹

Ressalte-se que o Código Civil também prevê em seu art. 737 a obrigação do transportador de cumprir com os horários e itinerários previstos, salvo motivo de força maior, sob pena de responder por perdas e danos. Entretanto, a excludente de responsabilidade não deve ser aplicada tendo em vista que o CDC não adota força maior como excludente, sendo assim norma mais benéfica ao consumidor.

Cabe, portanto, à empresa transportadora o ônus garantir o transporte de passageiros no horário e da forma acordada, devendo esta responder sempre que houver atrasos injustificados perante a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), e reparar todo e qualquer dano eventualmente causado aos passageiros por conta do atraso, mesmo decorrentes de caso fortuito ou força maior.

4.2 Acidente

A questão do acidente no serviço de transporte terrestre é tema de extrema relevância social. Com estradas esburacadas, falta de sinalização, motoristas imprudentes, empresas clandestinas, falta de fiscalização eficiente e de manutenção adequada, o consumidor é duramente lesado, sofrendo graves danos e em alguns casos vindo a óbito por conta de acidentes.

O grande número de pessoas economicamente desfavorecidas¹⁰ que utilizam esse serviço, bem como a falta de informação adequada também contribui para esse fato alarmante. A prestação de serviço conforme prevê o CDC deverá ser realizado de maneira adequada e que ofereça a devida segurança que o consumidor legitimamente esperara.

Poderá o acidente, dependendo de sua extensão, corresponder tanto a um vício como um defeito do serviço, será vício sempre que o acidente somente corresponder a uma avaria no veículo, ou um problema mecânico que retarde a viagem. Será defeito sempre que o acidente ocasionar dano a qualquer dos passageiros ou terceiro envolvido no acidente, na qualidade de

⁹ Art. 6º, VI, do Código do Consumidor.

¹⁰ Em estudo realizado no Rio de Janeiro constatou-se que 66,9% dos passageiros tinham até o ensino médio completo, sendo que desses 23,9% tinham até o ensino fundamental; enquanto que 94,7% contam com renda familiar até R\$ 2.000,00 per capita, sendo que desses 56,1% a renda per capita é menor do que R\$ 1.000,00.

consumidor equiparado, ainda que o dano seja exclusivamente moral como um trauma gerado pela experiência trágica.

Também pode o acidente ser considerado defeituoso por não gerar a segurança esperada pelo consumidor, de acordo com o §1º do art. 14 do CDC.

Em ambas as hipóteses, o consumidor fará jus a uma compensação, no caso de vício poderá exigir, nos termos do art. 20 a reexecução do serviço, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional no preço.

A empresa transportadora tem ainda a obrigação de concluir o trajeto contratando um transporte da mesma categoria ou, em havendo concordância do passageiro em veículo de modalidade diferente, correndo às suas custas ainda alimentação do transportado durante a espera do novo transporte, conforme preconiza o art. 741 do Código Civil. Em caso de defeito, terá a empresa transportadora o ônus de indenizar todos os danos eventualmente sofridos, sendo sua responsabilidade objetiva de acordo com o art. 14 do CDC.

Nos casos de acidente não se aplicam as excludentes de responsabilidade caso fortuito e força maior, tendo em vista que o CDC não as previu, incluindo-as no risco da atividade exercida. A excludente de culpa exclusiva de terceiro também não é aplicável por expressa determinação do Código Civil no art. 735 deste diploma, que codificou a orientação da súmula 187 do Supremo Tribunal Federal, descrita acima.

Art. 735. A responsabilidade contratual do transportador por acidente com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva.

Nesse sentido, a responsabilidade de indenização por acidente no contrato de transporte é objetiva, admitindo como única excludente de responsabilidade a culpa exclusiva da vítima pelo §3º, inciso I, primeira parte, do art. 14 do CDC.

Destaque-se que a compensação a que se faz referência neste tópico não fica ilidida por conta de eventual recebimento do seguro obrigatório DPVAT¹¹.

¹¹ O seguro foi instituído pela Lei 6.194/74 e tem a finalidade de Cobrir Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre sem inibir, todavia, a responsabilidade do condutor. Fonte: <http://www.dpvatsegurodotransito.com.br>

4.3 Assaltos

A aplicação da responsabilidade civil de forma objetiva causa discordâncias em todos os temas apresentados até o presente momento. Porém, um dos temas de maior divergência é o caso dos assaltos no decorrer do transporte terrestre.

A obrigação de indenizar sem a incidência de culpa, segundo a norma aplicável a relação de consumo considera que, fato humano cujo efeito não era possível evitar ou impedir, não pode excluir a responsabilidade do fornecedor, principalmente, quando do fato ocorrido causar danos ao consumidor.

A jurisprudência vem adotando a teoria do “caso fortuito”, afastando totalmente a responsabilidade do fornecedor no caso em tela. Destaque-se que não há consenso quanto a conceituação de caso fortuito e força maior como assevera Pablo Stolze (2012, p. 159):

Sem pretender por fim a controvérsia, pois seria inadmissível a pretensão, entendemos, como já dissemos alhures, que “a característica básica da força maior é sua inevitabilidade, mesmo sendo a sua causa conhecida (terremoto por exemplo, que pode ser previsto pelos cientistas); ao passo que o caso fortuito, por sua vez tem sua nota distintiva na sua imprevisibilidade, segundo os parâmetros do homem médio. Nesse última hipótese, portanto, a ocorrência repentina e até então desconhecida do evento atinge a parte incauta, impossibilitando o cumprimento de uma obrigação (um atropelamento, roubo)”.

Com voto vencido, a Terceira Turma¹², ficou assentado que “o assalto à mão armada configura força maior, de ordem a excluir a responsabilidade do transportador”. O voto vencido entendia que

O assalto à 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, notadamente quando este, prevendo a possibilidade do evento, efetua cobertura contra roubo. (REsp nº 65.761/SP, Relator para o acórdão o Ministro Costa Leite, vencido o Ministro Waldemar Zveiter, DJ de 17/12/99.)

Destaca-se novamente a aplicação do Código do Consumidor nos contratos de transporte terrestre, bem como a responsabilidade de prestar o serviço de maneira adequada, cumprindo com a obrigação, oferecendo segurança que legitimamente se espera dele, conforme o art. 14 do mesmo diploma legal.

¹² Nos termos do art. 104 da Constituição da República Federativa do Brasil – CRFB/88, o Superior Tribunal de Justiça – STJ é composto de, pelo menos 33 Ministros. O Tribunal é dividido da seguinte forma: A Primeira e a Segunda turmas compõem a Primeira Seção, especializada em matérias de Direito Público; a Terceira e a Quarta turmas, a Segunda Seção, especializada em Direito Privado; e a Quinta e a Sexta turmas, a Terceira Seção, especializada em matérias de Direito Penal e Previdenciário, além de temas de Direito Público e Privado não cobertos pelas outras seções. Fonte: www.stj.jus.br

Assim, não deve prosperar esse entendimento, tendo em vista a real aplicabilidade do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a causa de excludentes de responsabilidade já tratadas nos tópicos acima, não exclui a obrigação de indenizar o caso fortuito e força maior.

Martinho Garcez Neto (2005, p. 103) destaca que:

As empresas de transporte, para conseguirem a concessão do serviço público, que exploram vantajosamente, assumem prévia, consciente e deliberadamente, a obrigação de transportar incólume o passageiro do ponto inicial ao terminal da viagem. Sabem que assumem um risco contratual que as torna responsáveis no caso de acidente com o passageiro no curso da viagem. Não podem, portanto, honestamente, desembaraçar-se dessa obrigação, atirando a responsabilidade sobre os ombros do terceiro, cujo procedimento não podia deixar de entrar em suas cogitações, por isso que vinculado à exploração comercial da transportadora.

Deve-se acolher, portanto, a teoria do risco da atividade, uma vez que assumida a obrigação de transportar pessoas ou coisas, obrigatoriamente tem-se de responsabilizar pelos eventuais danos causados aos consumidores que contratam o serviço de transporte.

Um antigo precedente da Quarta Turma no sentido de que:

(...) caso fortuito e a força maior caracterizam-se pela imprevisibilidade do evento. No Brasil contemporâneo, o assalto à 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 (REsp nº 50.129/RJ, Relator o Ministro Torreão Braz, DJ de 17/10/94.)

Enéas de Oliveira Matos (1997, p. 150), depois de traçar um panorama da responsabilidade no transporte, particularmente na doutrina francesa, afirma que não pode ser “definido o assalto como imprevisível, vez que se transformaria em verdadeiro privilégio para o transportador, que se exoneraria da responsabilidade, e não cuidaria para evitá-lo, e estímulo para o delinqüente, que se estimularia para o crime com a falta de precauções das composições férreas ou rodoviárias”. Estranho seria admitir que hoje em dia que o assalto se tornou um caso imprevisível, a despeito de ser alheio ao âmbito de atuação da empresa prestadora.

CONCLUSÃO

Durante o trabalho, ficou evidente a grande divergência do tratamento dado pela legislação, doutrina e jurisprudência ao tema de responsabilidade das empresas transportadoras rodoviárias nos casos de atrasos, acidentes e assaltos.

No desenvolver do trabalho, constatou-se que os maiores problemas são: I – Indefinição sobre legislação aplicável ao caso; II - incidência ou não de excludentes de responsabilidade, e quais; III - falta de políticas públicas para redução dos problemas apresentados; IV - Meios alternativos para a solução desses conflitos; V – Demora a o pagamento de indenizações, sempre estando o consumidor fadado a esperar, por tempo indeterminado, a morosidade do judiciário.

Pode-se concluir, primeiramente, que a legislação aplicável ao caso de responsabilidade é o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo o Código Civil aplicável tão somente à regulação dos contratos, bem como nos casos em que for mais benéfico ao consumidor.

Com a incidência do CDC, as excludentes de responsabilidade limitam-se à culpa exclusiva da vítima e de terceiro, excludente essa que, no caso de acidente, é também afastada pelo Código Civil. Dessa forma, nos casos de assalto e atraso incidem apenas as excludentes de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, enquanto que no acidente incide apenas culpa exclusiva da vítima.

Existem, entretanto, grandes perspectivas de as políticas públicas auxiliarem nas prevenções contra os problemas apresentados. Aponta-se, contudo, que há falta de informação assim como de atuação de alguns órgãos públicos que poderiam auxiliar na redução de alguns problemas. Há explicações oficiais que o maior índice de acidentes ocorrem nos transportes fretados, aqueles em que escolas, entidades, igrejas etc. costumam alugar para viagens e passeios, que acabam, lamentavelmente, em tragédia. O problema, neste caso, está nos transportes que circulam sem autorização ou na posse desta, o motorista não é habilitado.

Nota-se que uma relação entre o Ministério do Transporte e o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor na elaboração de cartilhas de orientação aos passageiros – consumidores, no que tange a contratação de transporte é absolutamente imprescindível e que passariam aos passageiros uma maior segurança no momento das contratações das empresas de transportes.

As jurisprudências vêm excluindo a responsabilidade dos transportadores nos casos de assalto, como apresentado neste estudo. Os órgãos que atuam na defesa do consumidor necessitam de meios para atuar no presente caso. Neste particular, a proposta seria auxiliar os órgãos mais procurados pelas pessoas que utilizam esse tipo de serviço. O Procon é um exemplo disso. O entendimento desse órgão é orientado pelas notas técnicas emitidas pelo

Departamento de Proteção Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça. Assim, torna-se necessária a emissão de notas sobre a aplicação do CDC ao tema, responsabilizando o fornecedor de forma objetiva, somente incidindo excludentes de responsabilidade na forma supracitada, unificando, dessa maneira, a atuação dos órgãos de defesa do consumidor nesse setor.

Outra proposta para os problemas aqui apontados refere-se a uma cobrança do DPDC junto ao Governo Federal, no melhoramento como um todo deste setor, aperfeiçoando tanto a estrutura física das estradas e fiscalização das empresas circulantes, como também um maior policiamento nos trechos críticos de assalto, além da criação de postos oficiais de parada, uniformizando os locais. Acredita-se que nessa especificidade, o consumidor contrataria um serviço de transporte terrestre mais eficiente e dele receberia todas as informações relativas ao contrato com clareza e de forma prévia, garantido a efetivação de seus direitos básicos.

Além disso, também se mostra como viável desenvolver um projeto de criação de fundo, junto às empresas de transporte e ao Governo Federal para a indenização de vítimas de acidentes, assaltos e outros eventos que causam danos aos passageiros, visando uma solução mais rápida e eficaz para o problema da indenização das vítimas evitando longas e custosas ações judiciais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 2.681**, de 7 de dezembro de 1912. Regula a responsabilidade civil nas estradas de ferro. Disponível em <<http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/103700/decreto-2681-12>>. Acesso em: 19 mar. 2013

BRASIL. **Lei 6.194**, de 19 de dezembro de 1974. Dispõe sobre Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por veículos automotores de via terrestre, ou por sua carga, a pessoas transportadas ou não. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l6194.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

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/17783.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BRASIL. **Lei n.º 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BRASIL. **Lei n.º 8.897**, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987cons.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BRASIL. **Lei n.º 10.233**, de 05 de junho de 2001. Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110233.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BRASIL. **Lei n.º 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 208.793/MT. Recorrente: Fertiza Companhia Nacional de Fertilizantes. Relator: Carlos Alberto Menezes Direito. **Diário de Justiça**. Brasília. 02 out. 2000.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 50129/RJ. Recorrente: Eli Rodrigues Honorato. Relator: Antônio Torreão Braz. **Diário de Justiça**. Brasília. 17 out. 1994.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 293.292/SP. Recorrente: Viação cometa S/A. Relator: Nancy Andrighi. **Diário de Justiça**. Brasília. 08 out. 2001.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 716.877/SP. Recorrente: Scania Latin America LTDA. Relator: Ari Pargendler. **Diário de Justiça**. Brasília. 26 abril 2007.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo n.º 552.268/RS. Agravante: Banco do estado do Rio Grande do Sul – S/A. Relator: Carlos Alberto Menezes Direito. **Diário de Justiça**. Brasília. 16 ago. 2004.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. ADI. Ação Direta de Inconstitucionalidade n.º 2591. Requerente: Confederação Nacional do Sistema Financeiro - CONSIF. Relator: Carlos Velloso. **Diário de Justiça**. Brasília. 04 maio 2007.

FREITAS, André Luis Policani; REIS FILHO, Carlos Augusto Couto; RODRIGUES, Fernando Ramos Rodrigues. **Avaliação da qualidade do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: uma abordagem exploratória**. Disponível em: <http://www.academia.edu/2650724/Avaliacao_da_qualidade_do_transporte_rodoviario_inter_municipal_de_passageiros_uma_abordagem_exploratoria>. Acesso em 10 mar. 2013.

GANGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**, São Paulo: Saraiva, 2012.

GARCEZ NETO, Martinho. **Prática da Responsabilidade Civil**. 3ª ed., São Paulo: Saraiva, 1975.

GRINBERG, Rosana. **Revista do consumidor 38**: contrato de transporte é relação de consumo. *Revista dos Tribunais*, 2001. p 286.

GRINOVER, Ada Pellegrini [et. al.]. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

MARQUES, Cláudia Lima. Superação das antinomias pelo Diálogo das Fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. **Revista da Escola Superior da Magistratura de Sergipe**, Aracaju, SE, v. 7, p. 15-54, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Doutrinas essenciais de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MATOS, Enéas de Oliveira. Responsabilidade civil do transportador por ato de terceiro. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, ano 86, v. 742, p. 139-153, ago. 1997

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2012