

EXMO (A). SR (A). PROMOTOR (A) DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
CONSUMIDOR - PROCON DE MARACANAÚ/CE

DEFESA ADMINISTRATIVA
PROCESSO Nº 26.01.0564.001.00040-3

EXPRESSO GUANABARA LTDA, sociedade empresarial, com sede e foro jurídico na Rodovia BR 116, 700, Km 04, Cajazeiras, Fortaleza/CE, CEP: 60.864-012, inscrita no CNPJ sob o nº 41.550.112/0001-01, através de seu advogado “*in fine*” assinado e seu representante legal, cujas intimações devem ser feitas na pessoa do **Dr. ANTÔNIO CLETO GOMES, OAB/CE - 5864**, com endereço profissional sito em Fortaleza/CE, na Rua General Tertuliano Potiguara, nº 575, Aldeota e e-mail cadastro@cletogomes.adv.br, nos termos do art.77, V c/c art.272, §5º do CPC, vem, mui respeitosamente apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** no processo administrativo de nº 26.01.0564.001.00040-3.

DA SINOPSE DOS FATOS

O processo em epígrafe teve como origem a reclamação do consumidor ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO, que relatou ter adquirido junto a reclamada um crédito de passagem comprada em dezembro de 2024.

Aduz que, ao tentar usar o crédito em 23/12/2025, foi informado que o crédito havia vencido desde 19/12/2025.

Em razão disso, o reclamado requereu esclarecimentos, bem como a devolução do valor do bilhete, no total de R\$ 72,00.

Em síntese, este é o resumo dos fatos.

DA AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO – VALIDADE DO CRÉDITO DE ACORDO COM A DATA DA COMPRA DA PASSAGEM – ERRO DO CONSUMIDOR

Primeiramente, cumpre salientar que a suplicada é uma concessionária de linhas rodoviárias de transporte de passageiros, constituindo-se como uma empresa de transporte que zela pelo cumprimento da legislação que lhe é aplicável, bem como pelo compromisso para com os passageiros transportados, desempenhando seu serviço nos termos do artigo 175 “*caput*” e inciso I da Constituição Federal, que prescreve:

Art. 175 – 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

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

A legislação federal específica, que trata o parágrafo único do art. 175 da CF/88 é exatamente a **Lei Federal nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no dito artigo 175 da Constituição Federal e dá outras providências.

Trata-se de empresa idônea, que exerce sua atividade comercial de forma exemplar, sempre honrando com suas obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributárias, mantendo sempre um controle rigoroso dos serviços que presta, dos produtos que adquire e dos funcionários que contrata.

No caso em tela, o reclamante alega ter comprado passagem em dezembro de 2024 e troca por crédito, bem como que não conseguiu usar o crédito em 23/12/2025 em razão de, segundo a reclamada, estar vencido desde 19/12/2025.

Em razão disso, o reclamado requereu esclarecimentos, bem como a devolução do valor do bilhete, no total de R\$ 72,00.

Com efeito, a verdade dos fatos dá conta de que o imbróglio relatado em sede de exordial pelo reclamante decorreu exclusivamente da sua imprudência, fato que elide a responsabilidade da reclamada.

Conforme registros em nome do reclamante, a passagem foi adquirida em 19/12/2024 e, dessa forma, considerando a validade de 1 ano, seria válida até 19/12/2025:

Data Hora Venda	Data Hora Viagem	Data Hora Saída Serviço	Prefixo	Linha	Serviço	Órgão	Tipo Passagem	Localidade Origem	UF Origem	Localidade Destino	UF Destino	Classe			
19/12/2024 12:15:56	27/12/2024 23:55:00	27/12/2024 22:15:00	10526	PORTALEZA(CE) - JUJOCA DE JERICA(COACOA(CE) VIA CE085	10205120	ARCE-CE	NORMAL	JUJOCA DE JERICA(COACOA - CE	CE	PORTALEZA - CE	CE	EXECUTIVO			
Localizador	Bilhete	BPE	Chave BPE	Família Tarifária	Poltrona	Passageiro	RG	CPF	DI Nasc. Pass.	KM Real	Tarifa Bruta	Tarifa Líquida	Taxa Embarque	Pedágio	Outro
1618PI	359251	16427820	23241241550112000101630060164278201401023150	NORMAL	27	ANTONIO ANDSON DO NASCIMENTO MELO	2000010157043			333,59	R\$ 72,00	R\$ 72,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Total		Status		Comprador	CPF Comprador	Telefone Comprador	Email Comprador								
R\$ 72,00		TROCADO POR CRÉDITO													

O que certamente ocorreu foi um equívoco por parte do reclamante que não observou a validade de um ano da passagem a partir da sua emissão, alegando posteriormente que o prazo finalizaria em 23/12/2025 sob o suposto argumento de que isso foi informado na passagem.

No caso em debate, cabia exclusivamente ao reclamante a remarcação com antecedência da viagem, ao invés de deixar ultrapassar o prazo legal de 01 ano.

O suposto prazo de validade a partir de 01 (um) ano a partir da emissão do crédito decorreu de equívoco do reclamante, uma vez que o prazo de validade é a partir da emissão da passagem.

O procedimento para utilização, **que segue no prazo de 01 (um) ano contados a partir da data da compra**, conforme estipulado pela resolução nº 4282 da ANTT, consta no verso do bilhete, bastando a simples leitura para evitar o ocorrido:

Resolução ANTT nº 4.282 ANEXO ÚNICO

Direitos dos Passageiros

IX - Transferir o bilhete adquirido, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão.

A título de exemplificação, vejamos a informação que consta nos bilhetes de passagem, inclusive no do reclamante:

DIREITOS DO PASSAGEIRO

RESOLUÇÃO Nº 4.282, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2014.

I - ser transportado com pontualidade, segurança, higiene e conforto;

II - transportar, gratuitamente, até 30 (trinta) quilos de bagagem no bagageiro e 5 (cinco) quilos de volume no porta-embulho;

III - receber os comprovantes das bagagens transportadas no bagageiro e ser indenizado por extravio ou dano de bagagem transportada no bagageiro;

IV - receber a diferença do preço da passagem em veículos de característica inferior às daquele contratado;

V - receber, às expensas da transportadora, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona ou interrupção, ou retardamento da viagem, após 3 (três) horas, em razão de defeito, falha ou outro motivo de responsabilidade da transportadora;

VIII - remarcar o bilhete adquirido observado o prazo de um 1 (ano) de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão. A partir de 3 (três) horas antes do início da viagem, é facultado à transportadora efetuar a cobrança de até 20% (vinte por cento) do valor da tarifa a título de remarcação;

IX - transferir o bilhete adquirido, observado o prazo de 1 (um) ano de validade do bilhete a contar da data da primeira emissão;

X - receber a importância paga no caso de desistência da viagem, desde que com antecedência mínima de 3 (três) horas em relação ao horário de partida constante do bilhete, facultado à transportadora o desconto de 5% (cinco por cento) do valor da tarifa;

XI - estar garantido pelo Seguro de Responsabilidade Civil contratado pela transportadora;

XII - não ser obrigado a adquirir seguro facultativo complementar de viagem.

A reclamada, em momento algum, teve a intenção de submeter o reclamante a qualquer situação entendida como vexatória, humilhante, tendo, na verdade, agido inteiramente nos limites da legislação pátria aplicada ao caso em comento.

Contudo, mesmo que não fosse o caso, é evidente que a desídia do reclamante em deixar decorrer prazo superior a 01 ano para remarcar as passagens, é suficiente para comprovar a culpa dele no ocorrido.

Dessa forma, inexistiu qualquer ato ilícito praticado por esta suplicada a ensejar a obrigação de indenizar a promovente, conforme dispositivos contidos no art. 186 e art. 927, ambos do Código Civil:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

No presente caso, não é possível verificar nenhuma das condutas elencadas no artigo supramencionado que implicassem em prática de ato ilícito pela Empresa.

Esclareça-se, além do mais, que a responsabilidade civil decorre, como cediço, do descumprimento de uma obrigação, seja ela contratual ou extracontratual, o que não ocorreu.

Assim, infere-se, de forma sucinta e irrefutável, que a responsabilidade civil e o ulterior dever de indenizar decorrem do não cumprimento de uma obrigação contratual ou da omissão de quem pratica um ato ilícito - por negligência imprudência ou imperícia - e se omite em repará-lo, o que não se verifica nos autos.

Resta, pois, evidenciado que não pode ser imputada à promovida qualquer responsabilidade pelo evento epigrafiado, visto que o incidente se deveu exclusivamente ao comportamento negligente adotado pela própria promovente, posto que houve, portanto, CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA, o que extingue o nexo causal.

A excludente do dever de indenizar é acolhida pelo inciso II, § 3º, do art. 14 da Lei. 8.078/90, o qual incide diretamente ao presente caso, "in verbis":

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.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ora, é certo que, quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente, ainda que se trate da responsabilidade objetiva, prevista no § 6º, do art.37 da CF/88.

Face ao exposto, verifica-se de maneira inequívoca que a empresa oficiada cumpre em sua integralidade as determinações legais atinentes ao transporte de passageiros, respeitando os direitos e obrigações de todos, pautando sua atuação na boa-fé e respeito ao consumidor, razão pela qual a reclamação deve ser arquivada como **NÃO FUNDAMENTADA**.

REQUERIMENTO

Diante do exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, tendo em vista que não foi praticada ilegalidade por parte da reclamada, por ser medida de direito.

N. Termos,
P. Deferimento.
Fortaleza 23 de janeiro de 2026

Antônio Cleto Gomes
OAB/CE 5.864

ElvisBarreto/adm/Procon26.01.0564.001.00040-3da.egl

Empresa	Canal de Venda	Agência Venda	Data Hora Venda	Data Hora Viagem	Data Hora Saída Serviço	Linha	Serviço	Órgão	Tipo Passa	Localidade Origem	Localidade Destino	Classe	Localizador	Bilhete	BPE	Chave BPE	Família Tar	Poltrona	Passageiro RC	CPF	Dt Nasc. Pass.	Total	Status	Comprador	CPF Comp	Telefone C	Email Comprador
GUANABARA	TERCEIRIZADA	AG IM TURISMO - CE	12/19/2024 12:15	12/27/2024 23:55	12/27/2024 22:15	FORTALEZA(CE) - JIJOCA	10205120	ARCE-CE	NORMAL	JIJOCA DE JERICOACONRA - CE	FORTALEZA - CE	EXECUTIVO	16IBPI	358251	16427820	232412415501120001016	NORMAL	27	ANTONIO / 2000010157043			R\$ 72.00	TROCADOR POR CREDITO				

