

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Empresarial

O **Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, vem, com a presente, no uso de suas atribuições legais, mover

***AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO
com pedido liminar***

em face de **VIAÇÃO REDENTOR LTDA.**, CNPJ 33.103.862/0001-07, estabelecida à Estrada do Gabinal, 1395, CEP 22760-151, Jacarepaguá, pelos fatos e fundamentos alinhados a seguir:

O ciclo vicioso

- 1) O inquérito civil público que serve de base à presente foi instaurado para apurar reclamação recebida pelo Sistema de Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro acerca da alegação de prestação inadequada do serviço público essencial de transporte coletivo.
- 2) É que, segundo o reclamante, a ré, na qualidade de permissionária da exploração da linha n.º 268 (dois-seis-oito),

que percorre o itinerário Praça XV x Rio Centro, destacaria número insuficiente de coletivos para fazê-lo, o que implicaria, pelo menos, duas conseqüências graves para o atendimento correto da demanda.

- 3) Primeiro, a falta de coletivos alargaria os intervalos; por outro lado, trafegariam, freqüentemente, 'superlotados'.
- 4) Referidas deficiências do serviço, na verdade, são complementares, considerando que quanto mais longa é a espera pelo próximo coletivo, mais se acumula a demanda pela prestação do serviço, que, assim, acaba causando a inaceitável superlotação.
- 5) Aliás, outra grave conseqüência da carência de oferta de coletivos suficientes ou, com maior razão, da regularidade razoável das suas partidas, para atender à demanda pelo serviço de transporte da linha referida, é óbvia.
- 6) Por causa da superlotação, muitos dos coletivos em questão deixam de atender à chamada dos passageiros aglomerados nas paradas respectivas e, com isso, de prestar o devido serviço de transporte dos seus usuários, o que significa o prolongamento da espera e a progressão do acúmulo de demanda com, evidentemente, mais superlotação.
- 7) Esse ciclo vicioso impõe severos danos aos usuários da linha referida, habitantes de áreas menos favorecidas deste município e que, até por isso, dependem da adequada prestação do serviço para se deslocarem para os seus postos de trabalho e retornarem aos seus lares após exaustivas jornadas de labuta.
- 8) Isto porque o defeito da prestação do serviço expõe a coletividade ao risco de ser transportada sem a devida segurança, além de lhe impor o desconhecimento acerca dos

horários em que o coletivo estará na parada, causando, por isso, a espera inaceitável para a prestação do serviço, e dessa forma, violando os artigos 4º, inciso IV e 6º inciso III do CDC.

- 9) Seria simples solucionar esta questão caso estivesse a ré imbuída do espírito de respeito ao direito do consumidor. Entretanto, a forma de prestação do serviço voltada para a 'conveniência' exclusiva da empresa possibilita a ocorrência do dano. Senão vejamos:
- 10) A própria Prefeitura, ao atender requisição deste órgão de execução, percorreu o trecho referente à linha explorada pela ré, esclarecendo, então, que 'a Permissionária Viação Redentor foi autuada por estar com redução de 25% da frota determinada pelo Ofício SMTR/SMTU-A102/2006', como aflora da fiscalização efetuada pela CRT/AP-4 (fl.44).
- 11) Entretanto, independente do número de coletivos em circulação, a simples fixação de horários de saída dos coletivos, com intervalos conhecidos e pré-determinados, já criaria mecanismo que imporia a prestação do serviço com regularidade.
- 12) Ademais, daria conhecimento aos seus usuários dos horários em que o coletivo deveria passar pela parada, o que permitiria o controle do cumprimento da escala respectiva, verificando se a ré não estaria violando o seu dever de prestar o serviço adequadamente.
- 13) Além disso, para consumir o serviço, não seria necessário acorrer à parada para esperar pelo coletivo indefinidamente, sem a menor idéia do horário em que o mesmo estará à disposição para prestar o serviço.
- 14) Ora, se a ré, como ocorre hoje, não tiver de prestar o serviço sob horários determinados para a saída de seus

coletivos, desonera-se do **parâmetro mínimo** para controlar a regularidade da passagem dos mesmos pelas paradas respectivas, pois a utilização permanente do número de coletivos não é critério de verificação da regularidade do oferecimento do serviço.

- 15) Aliás, o aperfeiçoamento da forma de prestação do serviço viabilizaria a própria fiscalização da regularidade da sua prestação, bastando conferir o registro da efetiva saída dos coletivos nos horários programados na escala.
- 16) Na realidade, esse critério (número de coletivos) parece consagrar odiosa inversão de valores, pois submete a demanda da coletividade pela prestação do serviço à conveniência da própria empresa ré, e não o contrário, isto é, o interesse supremo da coletividade impor ao permissionário o dever de oferecê-lo com a regularidade necessária, aferível por critério seguro.
- 17) Em suma, não é o número de coletivos da frota que induzirá à regularidade da prestação do serviço, mas a necessidade da prestação regular do serviço que exigirá número determinado de coletivos.

Inspeção local

- 18) Considerando que, apesar do teor da reclamação recebida pelo autor, a ré, notificada para se defender em sede administrativa, alegou que o defeito na prestação do serviço inexistente, já que solicitou junto ao Poder Permitente o aumento de frota para esta linha, tendo esse pedido sido deferido.

- 19) Porém, e a corroborar a distorção do raciocínio referido, a irregularidade não foi sanada, devido à superlotação dos ônibus e à ausência de informação sobre os horários dos mesmos.
- 20) O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, através do seu Grupo de Apoio aos Promotores de Justiça – GAP, que atua junto à Coordenadoria de Inteligência da Procuradoria-Geral de Justiça, procedeu à inspeção para determinar a procedência da reclamação.
- 21) Segundo o relatório da Coordenadoria de Segurança e Inteligência Gerência de Apoio Operacional subscrito pelo 2º SGT PM LAURO TADEU BARBOSA, *verbis*,

`(...)

5 – A limpeza e as condições em geral são boas e os ônibus são novos. Foram entrevistadas algumas pessoas: FLÁVIA NEVES, 23 anos moradora de JACAREPAGUÁ informou que **o maior problema são os horários de picos compreendidos entre 7:00 às 9:30h/ 16:30 às 17:30h, saem do ponto final já praticamente cheios e ao longo trajeto os usuários quando conseguem adentrar ao coletivo, são obrigados a viajar em pé devido a superlotação. Informando ainda que os coletivos não param no ponto por estarem lotados, devido a isto as pessoas aguardam muito tempo no ponto.** (f. 52/53 - gn)

- 22) Nestas condições, verificou-se, *in loco*, a ocorrência do fato alegado pelo reclamante, corroborando-a, inclusive, com a espera a que se submetem os usuários.
- 23) Constatado o fato que viola o direito do usuário à prestação adequada do serviço, e ainda, do poder de escolha do consumidor através da informação que deveria ser fornecida pela empresa em questão, justifica-se o ajuizamento da presente ação coletiva de consumo, visando a preveni-lo e repará-lo.

Irregularidade e inadequação

- 24) Como abordado acima, a prestação do serviço público essencial de transporte coletivo sem as balizas da regularidade caracteriza o ponto de partida do ciclo vicioso que vem a desrespeitar toda uma série de direitos do consumidor, desde os mais elementares, como aqueles à segurança e, até, à vida do usuário (art. 6º, I, CDC).
- 25) Cumpre destacar que a empresa **tem o dever de informar** bem o usuário sobre todas as características importantes do serviço prestado, para que seja possível que o consumidor escolha o horário que mais se adequar a sua necessidade (art. 6º, III, CDC).
- 26) Isto porque, repita-se, se as condições necessárias para prestação regular do serviço estão presentes (com o número necessário de ônibus e a saída regular dos mesmos) não há que se falar em demanda acumulada pela linha em questão. Ocorre que, mesmo com muitos coletivos, haverá sempre superlotação, se não existir uma escala de partida pré-fixada pela empresa.

- 27) O usuário tem o direito básico a que os serviços públicos em geral sejam prestados com adequação e eficácia (art. 6º, X, CDC), sendo que o critério de aferição da sua adequação é, como se verá, fixado em lei.
- 28) A lei regulamentou expressamente a prestação de serviço público essencial no art. 22 do Estatuto Consumerista. Segundo referido dispositivo legal, a ré, na qualidade de permissionária do Poder Público tem o dever de fornecer serviços 'adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos'.
- 29) A Lei n.º 8.927/95, por sua vez, determinou o conceito de adequação e eficácia do serviço, dispondo sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição da República. Segundo o art. 6º, § 1º de referido Diploma legal, *verbis*,

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

§ 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de **regularidade, continuidade, eficiência, segurança**, atualidade, generosidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas' (gn),

- 30) Logo, a falta de regularidade da partida dos coletivos respectivos **compromete a prestação adequada do serviço** porquanto deixa de atender à demanda pelo mesmo,

caracterizando prática condenável por representar perigo que atinge a incolumidade física do usuário, com a superlotação de que é corolário.

- 31) Outra não é a posição de JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO que, comentando o art. 6º, I, CDC, esclarece, *verbis*,

‘Têm os consumidores e terceiros não envolvidos em dada relação de consumo incontestável direito de não serem expostos a perigos que atinjam sua incolumidade física, perigos tais representados por práticas condenáveis no fornecimento de produtos e serviços’ (In Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 8ª edição, p. 137, editora Forense Universitária).

- 32) Por outro lado, trata-se de alegação de defeito do serviço, pois a falta de regularidade do mesmo, assim como a superlotação dos coletivos que servem à linha em questão, são aspectos referentes ao modo do seu fornecimento (art. 14, §1º, I, CDC), comprometendo a segurança que o consumidor pode dele esperar e o acesso à informação da escala que lhe é de direito (art 6º, III, CDC).

- 33) Pode-se constatar que, além de violar os artigos já mencionados, a prática em questão também contraria o objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo (art. 4º, IV, CDC), que diz respeito à educação e informação de

fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

- 34) Logo, **vige no caso a inversão do ônus da prova *ope legis***, o que significa dizer que o ônus respectivo cabe ao fornecedor réu, que poderá, para afastar a sua responsabilidade pela prevenção e reparação do dano, provar alguma das circunstâncias previstas no art. 14, §3º, I e II, CDC, sobretudo que o defeito não existe, pois presta o serviço em intervalos regulares.

Recusa ao atendimento

- 35) Como salta aos olhos, a saída dos coletivos da linha em questão sem obedecer à escala prévia, de conhecimento do seu usuário, atinge a sua regularidade e é a causa do defeito do serviço, agravado pelo acúmulo de demanda nas paradas respectivas.
- 36) Com esse acúmulo, ocorre a superlotação verificada pelo relatório da Coordenadoria de Inteligência da Procuradoria de Justiça do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, que, por sua vez, implica a recusa ao seu atendimento.
- 37) Entretanto, o fornecedor réu não pode se recusar a atender à demanda do consumidor desde que tenha a possibilidade de fazê-lo.
- 38) No caso, essa possibilidade é inerente à própria permissão administrativa para exploração da linha em questão, pois não seria razoável outorgar o serviço ao particular que não tivesse condições de explorá-lo adequadamente.
- 39) A linha em questão possui a possibilidade de atender à demanda, desde que a escala de saída dos coletivos fosse

fixada previamente e em intervalo razoável. E é importante que essa escala também esteja afixada dentro dos ônibus, para que seja de conhecimento público e facilitar a escolha do usuário.

- 40) Referida conduta caracteriza prática abusiva à luz do art. 39, II do CDC. O Ministro do STJ ANTONIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN, comentando referido dispositivo legal, esclarece que, *verbis*,

‘O fornecedor não pode recusar-se a atender à demanda do consumidor. Desde que tenha, de fato, em estoque os produtos ou esteja habilitado a prestar o serviço. É irrelevante a razão alegada pelo fornecedor. Veja-se o caso do consumidor que, a pretexto de ter passado cheque sem fundos em compra anterior, tem a sua demanda, com pagamento à vista, recusada. Ou, ainda, o motorista de táxi que, ao saber da pequena distância da corrida do consumidor, lhe nega o serviço’ (*in* Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 8ª ed., editora Forense Universitária, p. 370).

A tutela urgente

- 41) A alegação de que a prática abusiva ora impugnada é recorrente fundamenta-se não só em inspeção ministerial que a verificou *in loco*, mas também em reclamação a seu respeito, que se entrelaça com os elementos apurados naquela inspeção, como o intervalo entre coletivos e a superlotação dos mesmos.

- 42) Além disso, o próprio fato de que sejam áreas menos favorecidas deste município as servidas pela linha em questão, contribui para corroborar a alegação de existência do dano, considerando a reduzida capacidade dos usuários da mesma de exercer a pressão legítima pela adequada prestação do serviço, ficando exposta ao abuso ora impugnado.
- 43) Logo, é flagrante a fumaça de bom direito que emana da tese ora sustentada, pois o serviço público essencial de transporte coletivo não tem sido prestado adequadamente, sem a regularidade necessária e em coletivos superlotados, violando não só preceitos constitucionais que conferem ao consumidor o direito a receber especial proteção do Estado, mas também a Lei n.º 8.078/90 que erige a direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas no fornecimento de serviços e a informação de suas respectivas características.
- 44) Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível ao consumidor, pois a coletividade depende do serviço para se deslocar e as condições em que o deslocamento se dá implicam risco à sua vida e segurança.
- 45) Este risco em si já é suficiente para fundamentar a antecipação da tutela para preveni-lo, que também se justifica pela dificuldade de reparação do dano efetivamente causado aos usuários da linha referida.
- 46) A dificuldade de comprovação implicará a impossibilidade da reparação respectiva, ao passo que a medida requerida nenhum dano reverso pode implicar para a ré.
- 47) Nestas condições, considerando que é relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final em relação às ocorrências

verificadas pela má prestação do serviço até o julgamento definitivo da causa, **REQUER** notifique-se o réu, na pessoa de seu representante legal, para, *incontinenti*:

- a. Adequarem o serviço, deferindo-se o pedido para que o mesmo seja prestado com regularidade, obedecendo a saída dos coletivos que servem à linha 268 (dois-seis-oito) a intervalos pré-determinados de acordo com a necessidade do usuário, sobretudo em horários de pico, quando o intervalo não deverá exceder dez minutos.
- b. Registrarem, em escala própria, a regularidade de referidos intervalos, onde deve constar a numeração de cada coletivo, assim como o horário de saída e o nome completo do seu motorista, a fim de viabilizar a fiscalização do cumprimento da medida antecipatória, devendo, ainda, o horário das escalas estar afixado no interior ônibus.
- c. Para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, r. o MP seja fixada multa suficiente para que o réu prefira cumprir o preceito a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta na qualidade de permissionária do serviço de transporte coletivo, cominada à razão de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por dia, valor a ser revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) previsto pelo Decreto n.º 1.306/94.

A tutela definitiva

48) Pelo exposto, requer finalmente o MP:

a) a citação do réu para, querendo, contestar a presente, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;

b) que, após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, declarando-se abusiva a prática em questão, condenando-se o réu, outrossim, a prestar o serviço público de transporte coletivo com regularidade, obedecendo a saída dos coletivos que servem à linha 268 (dois-seis-oito) a intervalos pré-determinados entre os coletivos respectivos, efetuando, outrossim, os registros competentes na escala própria, tornando definitiva a tutela antecipada.

c) que recaia sobre os réus a condenação genérica a indenizar o dano que houverem causado ao consumidor com o defeito do serviço (falta de regularidade e superlotação), assim como reconhecendo a obrigação genérica de reparar eventual dano moral de que acaso tenha padecido o consumidor;

d) que seja o réu condenado a pagar honorários ao CENTRO DE ESTUDOS JURÍDICOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, à base de 20% sobre o valor da causa, dado o valor inestimável da condenação, mediante depósito em conta corrente n.º 2550-7, ag. 6002, Banco Itaú S/A, na forma da Res. 801/98.

e) que sejam publicados os editais do art. 94 do CDC.

49) Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, atribuindo-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2008.

RODRIGO TERRA

Promotor de Justiça