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 **AUTO VIAÇÃO JABOUR LTDA.**, CNPJ 33.554.114/0001-32, estabelecida à Av. Santa Cruz, 12375, CEP 23520-243, Campo Grande, Rio de Janeiro, 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 a reclamante, a ré, na qualidade de permissionária da exploração da linha n.º 1132 (um mil cento e trinta e dois), que percorre o itinerário Castelo/Campo Grande, estaria substituindo os coletivos convencionais com ar condicionado de tarifa R\$ 4,20 (quatro reais e vinte centavos – vigente à época), por outros de modelo diverso com tarifa de R\$ 7,00 (sete reais – vigente à época), disponibilizando aquele com menos frequência.
- 3) Desta forma, referida conduta implicaria, pelo menos, três consequências graves para o atendimento correto da demanda.
- 4) Primeiro, a falta de coletivos com tarifa mais econômica (dez coletivos com tarifa de R\$ 7,00 e cinco coletivos com tarifa de R\$ 4,20) elevaria os intervalos entre os mesmos para mais de 30 (trinta) minutos; por outro lado, tráfegariam, frequentemente, 'superlotados'.
- 5) 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.
- 6) Aliás, outra grave consequência 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. Isto porque o funcionário da empresa ré, que possui

a função de despachar os veículos, libera, somente, um veículo de tarifa econômica, a cada dois veículos de tarifa mais elevada.

- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) 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.
- 10) Outrossim, diante da necessidade da urgência de se chegar ao destino, ou, até mesmo, desejosos de embarcar em uma viagem confortável, sem a superlotação, muitos usuários são compelidos a fazerem uso do ônibus, cuja tarifa é elevada, embora sem necessidade, já que este possui a tarifa majorada em R\$ 2,80 (dois reais e oitenta centavos).
- 11) 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:

- 12) Como aflora por leitura direta do esclarecido pela municipalidade, a ré 'opera com 100% de sua frota determinada, em intervalos (...) nos padrões aceitáveis' (f. 33).
- 13) Entretanto, a fixação de horários de saída dos coletivos com intervalo predeterminado já criaria mecanismo que imporia a prestação do serviço com regularidade.
- 14) 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.
- 15) 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.
- 16) 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.
- 17) 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.

18) 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.

Inspeção local

19) Considerando que, apesar do teor da reclamação recebida pelo autor, a ré, notificada para se defender em sede administrativa, alegou que a sua frota trafega com intervalos de dez minutos e, em horários de *rush* estes passam para quinze minutos.

20) Contudo, 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 a inspeção para determinar a procedência da reclamação.

21) Segundo o relatório de Supervisão de Buscas, subscrito pelo 2º SGT PM LAURO TADEU BARBOSA, daquela Coordenadoria, *verbis*,

`(...)

– No dia 12/02/2009, por volta das 10 h este agente esteve no ponto final da linha em questão localizada no TERMINAL MENEZES CORTES/CASTELO/RJ (...) entrevistou o usuário MARCOS VIANA,

tendo informado que **estava aguardando o referido coletivo a aproximadamente 30 minutos;**

- (...) os despachantes informaram que **trabalham liberando dois ônibus Rodoviários (tipo frescão) com ar, e um ônibus tipo urbano com ar'** (f. 52/53, gn).

22) Nestas condições, verificou-se, *in loco*, a ocorrência do fato alegado pelo reclamante, corroborando-a, inclusive, a espera a que se submetem os usuários, para trafegar nos coletivos, cuja tarifa é mais em conta.

23) Constatado o fato que viola o direito do usuário à prestação adequada do serviço, 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) Isto porque, repita-se, a demanda acumulada pela falta de oferta de coletivos de tarifa mais econômica que servem à linha em questão induz a que estes venham a circular além da sua lotação máxima para procurar atendê-la, o que por sua vez implicará a redução ainda mais aguda da oferta do serviço.

26) Ocorre que 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.

27) 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'.

28) 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 do 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),

29) Logo, a reduzida disponibilidade de coletivos com tarifa mais econômica e, sobretudo, o elevado intervalo de tempo entre os mesmos (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.

30) 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).

31) 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.

32) 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.

Recusa ao atendimento

- 33) Como salta aos olhos, a saída dos coletivos de tarifa mais econômica da linha em questão obedecendo à proporção de dois coletivos de tarifa majorada para um coletivo de tarifa econômica, atinge a sua regularidade e é a causa do defeito do serviço, agravado pelo acúmulo de demanda nas paradas respectivas.
- 34) Com esse acúmulo, ocorre a superlotação que, por sua vez, implica a recusa ao seu atendimento.
- 35) Entretanto, o fornecedor réu não pode se recusar a atender à demanda do consumidor desde que tenha a possibilidade de fazê-lo.
- 36) 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.
- 37) Como no caso a linha é explorada pela empresa ré, é patente a possibilidade de atender à demanda, desde que a escala de saída dos coletivos fosse fixada previamente e em intervalo razoável.
- 38) 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

- 39) 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.
- 40) Além disso, o próprio fato de que sejam as servidas pela linha em questão áreas menos favorecidas deste município contribui para corroborar a alegação de existência do dano, considerando a reduzida capacidade dos usuários da mesma exercerem a pressão legítima pela adequada prestação do serviço.
- 41) 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, em coletivos superlotados e sob majoração compulsória da tarifa 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.

42) Verifica-se, outrossim, que a demora de um provimento jurisdicional definitivo acerca da matéria em exame implica perigo de dano irreversível ao consumidor, que se vê obrigado a utilizar o coletivo de tarifa majorada, a fim de não despender seu precioso tempo na espera do coletivo com tarifa mais econômica, concorrendo para abarrotar os cofres da empresa ré.

43) Ademais, a coletividade depende do serviço para se deslocar e as condições em que o deslocamento se dá implicam risco à sua vida e segurança, exigindo a providência antecipatória como medida de prevenir acidentes.

44) Também se justifica o pedido liminar pela dificuldade de reparação do dano efetivamente causado aos usuários da linha referida.

45) A dificuldade de comprovação implicará a impossibilidade da reparação respectiva, ao passo que a medida requerida nenhum dano reverso pode implicar para a ré.

46) 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 a ré, na pessoa de seu representante legal, para, *incontinenti*:

A) Adequar o serviço, deferindo-se o pedido para que o mesmo seja prestado com regularidade, obedecendo a saída dos coletivos com tarifa mais econômica que servem à linha 1132

(um mil cento e trinta e dois) a intervalos de, no máximo, 15 (quinze) 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, visando a fiscalizar o cumprimento da medida antecipatória.

C) Por outra, para que não deixe de ser efetivamente cumprido o preceito antecipatório ora pleiteado, r. o MP seja fixada multa suficiente para que os réus prefiram cumprir o preceito a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta na qualidade de permissionárias 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

47) Pelo exposto, requer finalmente o MP:

a) a citação da ré 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 a ré, outrossim, a prestar o

serviço público de transporte coletivo com regularidade, obedecendo a saída de todos os coletivos que servem à linha 1132 (um mil cento e trinta e dois), a intervalos de quinze minutos, efetuando, outrossim, os registros competentes na escala própria, tornando definitiva a tutela antecipada.

- c) que recaia sobre a ré a condenação genérica a indenizar o dano que houver causado ao consumidor com o defeito do serviço (falta de regularidade, superlotação e majoração compulsória da tarifa), assim como reconhecendo a obrigação genérica de reparar eventual dano moral de que acaso tenha padecido o consumidor;
- d) que seja a ré condenada a indenizar o dano moral coletivo que a prática em questão tem causado, corolário da sensação de insegurança que instila na coletividade;
- e) que seja a ré condenada 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.
- f) que sejam publicados os editais do art. 94 do CDC.

48) 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, 02 de abril de 2009

RODRIGO TERRA

Promotor de Justiça