



**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE
DIREITO DA VARA DA FAZENDA PÚBLICA DA COMARCA DE
SALVADOR DO ESTADO DA BAHIA.**

**EMENTA: AÇÃO CIVIL PÚBLICA – INQUÉRITO CIVIL
INSTAURADO EM FACE DA CONCESSIONÁRIA LITORAL
NORTE (CLN) E DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA, TRANSPORTES E
COMUNICAÇÕES DA BAHIA (AGERBA) – AUSÊNCIA DE
MODALIDADES ALTERNATIVAS PARA O PAGAMENTO DE
TARIFA DE PEDÁGIO – CONDOTA QUE NÃO SE
ADEQUADA AO CONTEXTO CONTEMPORÂNEO
MORMENTE PÓS-PANDEMIA – EXIGÊNCIA DE
PAGAMENTO TÃO SOMENTE EM NUMERÁRIO NÃO SE
AMOLDA À DIGITALIZAÇÃO DAS SEARAS
SOCIOECONÔMICA E JURÍDICA – IMPOSIÇÃO QUE
COLOCA EM RISCO A INCOLUMIDADE DOS
CONSUMIDORES OBRIGADOS À SE TRANSPORTAREM
COM VALORES FALTA DE INFORMAÇÃO OSTENSIVA NA
RODOVIA – NÃO RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS DOS
CONSUMIDORES COM PRESTEZA E ADEQUAÇÃO –
VIOLAÇÃO AOS ARTS. 6º, INCISO X, E 22, DA LEI
FEDERAL N.º 8.078/90 – INFORMAÇÕES IMPRECISAS –
NÃO OBSERVÂNCIA DO ART. 30 DO CDC –
COMETIMENTO DAS PRÁTICAS ABUSIVAS PREVISTAS
NO ART. 39, INCISOS II E V – VILIPÊNDIO À BOA-FÉ
OBJETIVA - PRESENÇA DOS REQUISITOS EXIGIDOS
PARA A CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL
– CONFIGURAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS
INDIVIDUAIS AOS USUÁRIOS DA OPERADORA – DANO
MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À SOCIEDADE -**



**NECESSÁRIA CONCESSÃO DE TUTELA PROVISÓRIA DE
URGÊNCIA E DO JULGAMENTO FINAL DE PROCEDÊNCIA
TOTAL DO FEITO JUDICIAL COLETIVO.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, por meio da titular da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, dando cumprimento a sua função institucional de zelar pela defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, diante do quanto previsto nos artigos 5º, inciso XXXII; 127; 129, inciso III e 170, inciso V, da Carta Magna Brasileira; assim como com fulcro no artigo 138, inciso III, da Constituição do Estado da Bahia, vem, com supedâneo nos artigos 25, inciso IV, alínea "a", e 72, inciso IV, alínea "b", respectivamente, das Leis Orgânicas Nacional e Estadual do Ministério Público – Lei Federal nº 8.625/93 e Lei Complementar nº 11/96 - , ainda, embasado no quanto previsto nos artigos 4º; 6º, *caput*, incisos II a VII; 39, inciso IV e V; 93, inciso I; todos do Código de Defesa do Consumidor Pátrio, com base no **Inquérito Civil nº 003.9.260692/2021– 5ª PJC**, propor:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência, seguindo-se o rito previsto nos arts. 200 e seguintes da Lei nº 13.105/15, em face da:

1) CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE - CLN, pessoa jurídica de direito privado, concessionária de direito público, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF) sob o número 03.643.134/0001-19, sediada na Rodovia BA-099, s/n.º, Vila de Abrantes, Camaçari, Bahia, CEP 42.827-450, na condição de ente privado que administra rodovia estadual, sob o regime de concessão;



2) AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA, TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES DA BAHIA (AGERBA), entidade

autárquica, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica sob o número 02.962.576/0001-65, sediada na Avenida Luiz Viana Filho, s/n.º, Centro, Paralela, Salvador-BA, CEP 41.730-101; em decorrência dos pressupostos fáticos e jurídicos, a seguir, arregimentados:

I – DOS PRESSUPOSTOS FÁTICOS ENSEJADORES DA PRESENTE DEMANDA JUDICIAL COLETIVA.

Consta nos autos do Inquérito Civil n.º 003.9.238732/2022, que, em 14 de junho de 2022, o Sr. Sillas Freitas de Jesus, na condição de consumidor e advogado, formalizou Notícia de Fato perante o Ministério Público do Estado da Bahia, com o desiderato de fossem apurados atos lesivos perpetrados pela Empresa CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, concessionária que administra a Rodovia Estadual BA-099¹. Em suas alegações, afirmou que a Fornecedora comete uma série de irregularidades ao microsistema consumerista, incorrendo em: (a) exigência de vantagem excessiva; (b) violação ao dever de informação; (c) não atendimento das demandas apresentadas pelos destinatários finais².

Primeiramente, o Noticiante relatou que a Concessionária somente aceita pagamento em dinheiro e/ou “tags veiculares” na praça de pedágio existente na Rodovia BA-099, não disponibilizando outros meios para tal mister, como a utilização de cartões de crédito/débito, transferência bancária e PIX³. Não obstante, denunciou a existência de vendedores ambulantes na via, os quais oferecem serviços irregulares para o adimplemento da tarifa de pedágio, aproveitando-se dos motoristas que não possuem montante em espécie. Trata-se de expediente abusivo, sem qualquer previsão legal e ensejador de sérios riscos à vida, saúde e segurança dos

¹ Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.

² Cf. a Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.

³ Cf. a Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.



consumidores, que são sujeitados a negociar com pessoas não autorizadas a prestar o mencionado serviço.

O consumidor aduz ainda que não há, em todo o percurso da Rodovia, placas informando a possibilidade de o pagamento ser concretizado apenas em dinheiro. Percebe-se, portanto, que tal fato enseja violação ao dever básico à informação, considerando-se a necessidade de os destinatários finais terem plena clareza sobre os meios de cobrança utilizados pelos fornecedores. Ainda neste âmbito, o Noticiante indagou o motivo pelo qual a Concessionária não adotou outras modalidades de pagamento, a exemplo de diversas empresas do setor em todo o Brasil, como a Eco Vias e a CCR Via Sul, presentes nos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, respectivamente⁴.

Por fim, alegou que a Empresa não atua para solucionar tais problemas de forma rápida e célere, eis que se queda inerte em adotar mecanismos para o pagamento da tarifa posteriormente, evitando que os consumidores motoristas fiquem impedidos de transitar pela Rodovia. Também destacou a total falta de zelo da Concessionária quanto aos ambulantes que transitam na pista, utilizando-se de expedientes irregulares para a oferta de bilhetes de pedágio, prática que não somente viola dos ditames do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mas também do Código de Trânsito Brasileiro⁵.

Em resposta ao Noticiante, a Concessionária, relatando o ocorrido anteriormente, afirmou que não houve qualquer tipo de coação ao referido Senhor na praça de pedágio. Relatou que o consumidor ingressou no guichê às 14h34min, informando que não possuía dinheiro em espécie para o pagamento, bem como questionou a possibilidade de utilizar outra forma para cumprir a obrigação. Havendo resposta negativa, o destinatário final perguntou se havia algum caixa eletrônico próximo para sacar dinheiro em espécie, o que foi negado pela preposta da Empresa. Após algumas discussões e intervenção de terceiro funcionário, um ambulante ofereceu o pagamento via PIX, o que foi feito, encerrando a problemática⁶.

⁴ Cf. a Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.

⁵ Cf. a Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.

⁶ Cf. a Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.



Destacou, ainda, que não é possível pagar a tarifa do pedágio através de cartão de crédito/débito e PIX, inexistindo qualquer previsão contratual em lei, resolução ou portaria sobre o tema no Estado da Bahia. Não obstante, suscitou, de forma bastante superficial, que “o pressuposto de uma relação comercial é o dinheiro”, fato que inviabilizaria a adoção de outras modalidades. Tal alegação não encontra qualquer amparo na realidade, sobretudo considerando-se as novas modalidades de transação comercial existentes na atualidade, criadas para proporcionar maior praticidade nas relações entre os agentes⁷. **Há total discrepância com o cenário contemporâneo marcado pela digitalização das relações socioeconômicas, financeiras, culturais e jurídicas. Denota-se inadmissível exigir que as pessoas transitem com numerários, para a realização de quitações, colocando em risco a sua incolumidade física diante da insegurança gerada.**

As práticas abusivas, que são objeto desta Ação Civil Pública, também foram questionadas por outros consumidores que as denunciaram perante o Ministério Público da Bahia. Além de o Sr. Sillas Freitas de Jesus, que formalizou a Notícia de Fato n.º 003.9.260697/22, o Sr. Alex Frank Costa Albuquerque também o fez por meio da NF n.º 003.9.430822/22. Da mesma forma, o Sr. Pedro Santos registrou a sua irrisignação no bojo da NF n.º 003.9.435584/22, bem como o Sr. Danilo Dias Nogueira através da NF n.º 003.9.512063/22.

1.1 – DAS DILIGÊNCIAS ENCETADAS PELA 5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DESTA CAPITAL JUNTO AO SÍTIO ELETRÔNICO DA EMPRESA ACIONADA E DAS PLACAS NAS RODOVIAS.

Após a realização de pesquisa, o *Parquet* verificou que a Concessionária não divulga adequadamente as formas de pagamento no seu sítio oficial e nas suas redes sociais. O único registro encontrado foi em página secundária, de forma bastante discreta e com letras exíguas, como registrado *infra*:

⁷ Cf. a Notícia de Fato acostada às fls. Autos ID MP 7591951, p. 1-13.



- Calcule sua Rota
- Nossas Tarifas
- Dicas de Viagem
- Telefones Úteis

Home: > CLN > Viaje Conosco > Nossas Tarifas



NOSSAS TARIFAS

A Praça de Pedágio CLN está localizada no km 14,5 da BA-099 no município de Camaçari.

FORMAS DE PAGAMENTO

Cabines manuais: dinheiro em espécie.

Cabines de cobrança automática: Veloe, ConectCar, Move Mais, Sem Parar e C6 Taggy.

NOSSA MISSÃO

Propiciar excelência na qualidade dos serviços prestados, administrando a CLN com alto padrão de responsabilidade profissional e social, garantindo a integração dos colaboradores e a satisfação dos usuários e investidores.

Nº de	Finalis de Semana e
-------	------------------------

Não obstante, em planilha disponibilizada pela própria Concessionária, os dados acerca das formas de pagamento não são informados, como se pode observar na gravura, a seguir, inserida. Nota-se expressa violação ao direito do consumidor ao imprescindível esclarecimento acerca de todos os dados atinentes aos produtos e/ou serviços apresentados pelo mercado. A primeira Ré não zela pelo cumprimento das normas vigentes e a segunda Acionada mantém-se inerte quanto ao cumprimento do seu dever de regulamentar e fiscalizar a prestação da atividade. É crucial vislumbrar que os esclarecimentos, ao público em geral, são precários e geram uma concepção incompleta sobre o bem de consumo:

Concessionária Litoral Norte - CLN										Lote
Vigência Reajuste	Descrição	CAT. 1	CAT. 2	CAT. 3	CAT. 4	CAT. 5	CAT. 6	CAT. 7	CAT. 8	CAT. 9
			2	2	3	3	4	4	5	6
Abr/17 até Dez/18	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Week Days	R\$6,40	R\$12,90	R\$9,70	R\$19,40	R\$12,90	R\$25,80	R\$32,30	R\$38,70	R\$3,20
	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Weekends	R\$9,70	R\$19,40	R\$14,50	R\$29,00	R\$19,40	R\$38,70	R\$48,40	R\$58,10	R\$4,80
Nov/18 até Nov/19	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Week Days	R\$6,60	R\$13,30	R\$10,00	R\$19,90	R\$13,30	R\$26,60	R\$33,20	R\$39,90	R\$3,30
	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Weekends	R\$10,00	R\$19,90	R\$14,90	R\$29,90	R\$19,90	R\$39,90	R\$49,80	R\$59,70	R\$5,00
Nov/19 até Jan/21	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Week Days	R\$7,00	R\$14,00	R\$10,50	R\$21,10	R\$14,00	R\$28,10	R\$35,10	R\$42,10	R\$3,50
	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Weekends	R\$10,50	R\$21,10	R\$15,80	R\$31,60	R\$21,10	R\$42,10	R\$52,60	R\$63,50	R\$5,30
Jan/21 até Out/21	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Week Days	R\$7,20	R\$14,40	R\$10,80	R\$21,60	R\$14,40	R\$28,80	R\$36,00	R\$43,10	R\$3,60
	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Weekends	R\$10,80	R\$21,60	R\$16,20	R\$32,40	R\$21,60	R\$43,10	R\$53,90	R\$64,70	R\$5,40
Out/21 até o momento	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Week Days	R\$ 7,90	R\$15,80	R\$11,80	R\$23,70	R\$15,80	R\$31,50	R\$39,40	R\$47,30	R\$3,90
	Praça de Pedágio P.1 - Camaçari/BA - Weekends	R\$11,80	R\$23,70	R\$17,70	R\$35,50	R\$23,70	R\$47,30	R\$59,10	R\$71,00	R\$5,90



Ademais, inexistem, ao longo da Rodovia BA-099, placas informativas que versem sobre as tarifas cobradas no pedágio e as formas de pagamento aceitas. Desse modo, há apenas uma maneira de o consumidor estar pronto para lidar com o impasse anacrônico, imposto pela Concessionária; o que diverge com o disposto no artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor. À luz deste artigo, o fornecedor está obrigado a **“assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa** sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia”. Nos pressupostos jurídicos, a transgressão ao referido dispositivo será melhor explicitada, corroborando como as Rés não zelam pelo estrito respeito aos ditames legais que regem a matéria.

Portanto, constatou-se que a Acionada não presta informação ostensiva acerca das formas de pagamento para a tarifa de pedágio. Tal situação, somada às outras identificadas em sede de Inquérito Civil, implica a necessária intervenção do Ministério Público. Ainda assim, esta Promotoria de Justiça, antes de ingressar com Ação Civil Pública, propôs Termo de Ajustamento de Conduta, oportunizando a resposta da Empresa e incentivando a resolução do conflito de maneira negocial. Ressalta-se que, inclusive, foram designadas audiências com o intento de pacificar a questão, porém, as Rés não apresentaram solução que evitasse esta demanda coletiva. Lamentavelmente, o Ministério Público do Estado da Bahia teve que remeter a problemática para o aparato jurisdicional já tão assoberbado com o número elevado de feitos.

1.2. DA PROPOSTA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA. INICIATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO PARA SOLUCIONAR A PROBLEMÁTICA POR MEIO EXTRAJUDICIAL.

Em cumprimento à sua missão institucional e zelando pela solução dos conflitos de modo extrajudicial, incentivando a autocomposição, o Ministério Público do Estado da Bahia propôs Termo de Ajustamento de Conduta à Concessionária Litoral Norte – CLN, objetivando solucionar as problemáticas descritas nesta Ação Civil Pública. Em relação às obrigações endereçadas à Empresa Fornecedora, referida no TAC como Compromissária, estabeleceu-se o dever de cumprir estritamente o Código de Defesa



do Consumidor (CDC), não dando azo a práticas abusivas e respeitando os direitos básicos dos destinatários finais; mormente à proteção da vida, saúde e segurança, bem como à efetiva prevenção e reparação de danos (patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos), conforme ordena o art. 6º, inciso I e inciso VI, da Lei Federal n.º 8.078/90.

No bojo da Cláusula Primeira, parágrafo único, estabeleceu-se que a Compromissária zelaria por não “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”, bem como não incorrerá na “recusa de atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”, na forma do art. 39, incisos V e II, respectivamente.

Em relação aos aspectos específicos da operação comercial na Rodovia BA-099, a Cláusula Segunda dispõe que a Compromissária obrigaria-se a promover modificações no sistema de pedágio vigente na Rodovia BA-099, sobretudo no que concerne à cobrança de tarifa, possibilitada apenas na modalidade “dinheiro em espécie” e “tags veiculares”, e quanto à prestação de informações satisfatórias, adequadas e completas sobre as formas de pagamento. Deveria também ampliar o rol disponibilizado para pagar a tarifa do pedágio, possibilitando o uso de cartão de crédito/débito e PIX, modalidades mais modernas e condizentes com a realidade atual, conforme aduz o parágrafo primeiro.

No parágrafo segundo, referente à sinalização na Rodovia, foram elencadas as seguintes obrigações: (a) sinalizar, de maneira clara e adequada, as modalidades de pagamento aceitas no pedágio, devendo estas englobar a aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como PIX e outras mais modernas que venham a advir, durante todo o percurso da via, nos sentidos ida e volta; (b) informar, de forma ostensiva e durante todo o percurso da Rodovia, a distância para a praça de pedágio, no sentido ida e volta, possibilitando aos usuários uma concepção precisa e clara acerca do trajeto; (c) permitir a possibilidade de retorno próximo ao pedágio, a distância de, pelo menos, 1 km da praça de cobrança, evitando a impossibilidade de desvio do trajeto por parte dos motoristas.



Ainda sobre tais aspectos, o parágrafo terceiro estabelece que a Compromissária deveria informar, de maneira clara e ostensiva, sobre as modalidades de pagamento no seu sítio oficial e nas suas redes sociais, devendo estas englobar a aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como PIX e outras mais modernas que venham a advir, não se limitando à divulgação em letras exíguas e em *links* secundários, permitindo que os consumidores possuam certeza quanto às informações prestadas.

Obrigar-se-ia ainda a coibir a prática de “serviço paralelo” nas praças de pedágio, consistente na venda de bilhetes, por meio de ambulantes não autorizados, para os motoristas que não possuem dinheiro em espécie no momento da passagem. Tratando-se de expediente ilegal, que expõe a vida, saúde e segurança dos consumidores, deverá ser expressamente proibido e coibido pela Concessionária, competindo-lhe também comunicar aos órgãos públicos competentes para as providências devidas e necessárias, conforme aduz o parágrafo quarto.

Encerrando o tópico sobre as obrigações, a Cláusula Terceira versa sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), competindo à Compromissária possuir um serviço adequado, caracterizado pela eficiência, presteza e celeridade, para a resolução das demandas dos consumidores contratantes, cumprindo-se o quanto disposto pela legislação consumerista. Nessa senda, a Compromissária deverá adotar as providências para o pleno atendimento dos consumidores, atuando com celeridade e eficiência na resolução das demandas apresentadas.

Em relação ao prazo, forma e modo do cumprimento das obrigações, a Cláusula Quarta estabelecia o prazo de 60 (sessenta) dias úteis, a contar da assinatura deste Termo, referentes às novas modalidades de pagamento da tarifa de pedágio. Sobre as obrigações relativas à divulgação por meio de placas na Rodovia, sítio oficial e redes sociais, deveriam ser cumpridas no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da assinatura deste Termo. Por fim, quanto à proibição do “serviço paralelo” de venda de bilhetes na praça de pedágio, deverá ser cumprida **IMEDIATAMENTE** após a assinatura

do sobredito Termo, visto que se trata de situação inaceitável, a qual coloca em xeque a incolumidade física e psíquica dos consumidores.

No tópico relativo à sanção cominatória pelo descumprimento do TAC, estabeleceu-se multa equivalente a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por infração, a ser exigida através do procedimento legal cabível, incidindo a correção monetária e os juros devidos, conforme aduz a Cláusula Quinta. Ademais, o parágrafo único dispôs que, em caso de denúncia referente ao descumprimento do ajuste, o Ministério Público do Estado da Bahia, antes de promover a execução, empreenderia diligências para verificar se realmente houve ofensa ao quanto pactuado, respeitando o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório⁸.

Remetida a proposta de TAC, foi concedido prazo para a resposta da Concessionária, que, contudo, não aquiesceu com a subscrição do pacto. Assim sendo, não restou alternativa ao Ministério Público, senão o de propor a presente Ação Civil Pública. **Ressalta-se que todos os esforços empreendidos pelo *Parquet* são no sentido de solucionar as demandas de maneira negocial; contudo, não poderá adotar uma postura inerte e omissa frente às violações perpetradas contra a coletividade consumerista. Reitera-se que se desvela inaceitável, na realidade atual, sobretudo pós contexto pandêmico, manter-se a exigência de pagamento unicamente via numerário.**

1.3. DAS DILIGÊNCIAS ADOTADAS PELO *PARQUET* EM FACE DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA E TRANSPORTES E COMUNICAÇÃO DA BAHIA (AGERBA).

A Agência Estadual, enquanto autarquia vinculada à Secretaria de Infraestrutura do Estado da Bahia, tem por dever a regulação e a fiscalização dos serviços públicos concedidos, permitidos e/ou autorizados à outras pessoas jurídicas. Nesse sentido, o nível de qualidade e o equilíbrio nas relações entre as partes do

⁸ Por fim, a Cláusula Sexta estabelecia que o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) constitui título executivo extrajudicial, conforme previsto no art. 784, inciso IV, do código de Ritos Cíveis Pátrios, bem como no art. 5º, parágrafo 6º, da Lei n.º 7.347/85. Concluindo, compete ao Órgão do Ministério Público infrafirmado, ou aquele que o suceder, fiscalizar a execução do compromisso de ajustamento em epígrafe, uma vez homologado, adotando todas as providências pertinentes para o seu fiel e estrito respeito.

contrato são pontos essenciais para a garantia de uma prestação de serviço satisfatória para os cidadãos. Pelo exposto, a Agência foi notificada por esta Promotoria de Justiça do Consumidor, que, em Resposta, alegou a necessidade de um estudo acerca dos custos da implantação de novas tecnologias para pagamento da tarifa⁹. Importante também notar que a própria primeira Ré apontou a necessidade da presença do ente autárquico no Inquérito Civil instaurado, tendo sido, assim, exarada portaria de aditamento do feito¹⁰.

Ademais, por intermédio do Ofício n.º OF./ASGAB/DE Nº 082/2023, o Diretor Executivo da AGERBA apontou a possibilidade de que a determinação de novos investimentos pudesse vir a provocar um desequilíbrio contratual favorável à Concessionária, impactando no valor da tarifa, já tida como elevada pelos consumidores. No dia 15 de dezembro de 2022, em audiência designada pelo *Parquet*, representando a Agência o advogado David Portinari Araújo de Santana, foi reiterado o posicionamento supracitado¹¹. Nessa oportunidade foi observada a impossibilidade de formalização de acordo nos autos, razão pela qual foram encaminhados conclusos para a propositura da Ação Civil Pública. Importante registrar que, por meio de posteriores despachos, a 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta capital solicitou que as Rés informassem se existiria algum Cronograma para a implantação de novas formas de pagamento da tarifa de pedágio¹². Objetivava-se, mais uma vez, evitar a judicialização, porém, não houve nenhuma movimentação das demandadas no sentido de apresentar tais informações.

II – DOS PRESSUPOSTOS JURÍDICOS QUE ARREGIMENTAM ESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Após a condução do Inquérito Civil, acostado à presente Exordial, torna-se imperiosa a atuação do *Parquet* em defesa da coletividade exposta às práticas abusivas perpetradas pela CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN. A questão, disposta nesta Demanda Coletiva, reside sobre os seguintes aspectos: (a) não

⁹ ID MP 11149962 - págs. 1 e 2.

¹⁰ ID MP 11149962 - págs. 1 e 2.

¹¹ ID MP 11149962 - págs. 1 e 2.

¹² ID MP 11158114 - pág. 1 e ID MP 11512431 - pág. 1



oferecimento de modos alternativos para o pagamento da tarifa de pedágio, incorrendo em exigência de vantagem excessiva; (b) ausência de placas informativas no trajeto da BA-099 indicando o modo de pagamento no pedágio; (c) ausência de informações adequadas sobre o modo de pagamento do pedágio no sítio oficial da Concessionária; (d) inércia quanto ao serviço “paralelo” ou “clandestino” de ambulantes que disponibilizam meios de pagamento para os que não dispõem de numerário; e (e) não atendimento às exigências dos consumidores perante o Serviço de Atendimento (SAC).

2.1. DA APLICABILIDADE DO DIPLOMA LEGAL CONSUMERISTA E DA NECESSÁRIA TUTELA PROCESSUAL COLETIVA.

Ab initio, é preciso explicitar que a relação posta entre a Ré e a coletividade lesada figura como vínculo de natureza consumerista, com fulcro nos arts. 2º e 3º da Lei n.º 8.078/90¹³. A CLN, pessoa jurídica de direito privado e concessionária de serviço público, é a responsável pela gestão e manutenção da Rodovia Estadual BA-099, no trecho entre Lauro de Freitas/BA e Conde/BA, totalizando 356 (trezentos e cinquenta e seis) quilômetros. A gestão da estrada, embora privada e exija o pagamento da tarifa de pedágio, é atividade eminentemente de relevância pública, razão pela qual não poderá seguir os ditames comuns do mercado, devendo ser guiada pelo melhor interesse da coletividade.

Ademais, fundamental explicitar os aspectos atinentes à vulnerabilidade dos consumidores, que se mostra evidente no caso concreto. A Concessionária que administra a BA-099, na qualidade de prestadora de um serviço público, possui ampla margem de capital e poderio econômico-financeiro frente aos seus clientes. E, embora a relação jurídica tenha um caráter privado, sem, em tese, haver prevalência de uma parte sobre a outra, o quadro fático denota uma discrepância entre os agentes. Não obstante, a Constituição Federal estabeleceu a proteção do consumidor como um dos

¹³ Estabelece o art. 2º do CDC: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final; estabelece o art. 3º do CDC: fornecedor é 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”.



deveres fundamentais do Estado, conforme o art. 5º, inciso XXXII, cuja eficácia foi alcançada na totalidade por meio do Código de Defesa do Consumidor¹⁴.

Outrossim, a vulnerabilidade é demonstrada sob várias óticas. Primeiramente, ela é fática, pois os consumidores, que trafegam na Rodovia, não possuem outro meio de transitar senão efetivando o pagamento de uma tarifa pré-estabelecida, salvo a possibilidade de utilizarem outras vias alternativas, muito mais distantes e sem estrutura. Nessa senda, há uma relação de estreita dependência entre os particulares e a Concessionária. Ademais, há vulnerabilidade jurídica, que é presumida, visto que a maioria dos usuários não possui conhecimento suficiente para pugnar pelos seus direitos, estando em desvantagem frente à estrutura muito bem organizada da Fornecedora.

Por fim, há vulnerabilidade informacional. Esta é considerada intrínseca à relação de consumo, representando o maior fator de desequilíbrio em relação aos fornecedores, conforme aduz Cláudia Lima Marques¹⁵. Mesmo com o alto grau de informações existente na sociedade contemporânea, o consumidor sempre estará defasado frente ao fornecedor, gerando essa fragilidade, visto que as empresas elaboram contratos para a mera adesão, sem possibilitar qualquer discussão prévia. Não é outra a situação presente nesta Ação Civil Pública, em que a Concessionária não informa aos consumidores de modo adequado, seja em relação ao modo de pagamento da tarifa de pedágio, seja em face do precário atendimento prestado, aproveitando-se da sua condição de superioridade frente aos destinatários finais.

Quanto à necessidade da tutela coletiva, está plenamente demonstrada no bojo desta demanda judicial. Realizando-se breve digressão, permite-se demonstrar a importância deste instituto e sua utilidade nas relações jurídicas de consumo. As *class actions* foram fortalecidas após a segunda do movimento de acesso à justiça, conforme aduzem Mauro Capelletti e Bryan Garh¹⁶. Tornaram-se indispensáveis no contexto

¹⁴ CUNHA JUNIOR, Dirley da. *Curso de Direito Constitucional*. 11. ed. rev. ampl e atual. Salvador: JusPODIVM, 2017, p. 283-284.

¹⁵ MARQUES, Cláudia Lima. BESSA, Leonardo Roscoe; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. ver, atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2017, p. 126-127

¹⁶ CAPPELLETTI, Mauro.; BRYANT, Garth. *Acesso à Justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2002.

contemporâneo, de relações jurídicas massificadas, as quais seriam inviáveis e sem efetividade se intentadas apenas individualmente. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor dedica considerável atenção ao microsistema processual coletivo, ao dispor, nos arts. 81 a 87, a classificação por espécies de interesses e direitos a serem tutelados coletivamente, quais sejam os difusos, coletivos e individuais homogêneos¹⁷.

Percebe-se, nos autos do Inquérito Civil, acostado à Exordial, clara violação aos direitos básicos dos consumidores, devido **a não disponibilização de formas alternativas para o pagamento da tarifa de pedágio e à divulgação pouco efetiva sobre o tema no trajeto da Rodovia, permissão para que vendedores ambulantes transitem na via, sem qualquer autorização e não resolução das demandas apresentadas pelos consumidores**. Este cenário atrai a imprescindível atuação do *Parquet*, que, na condição de legitimado processual, possui o poder-dever de atuar em nome do interesse público e da coletividade.

Sobre o caráter dos interesses a serem salvaguardados nesta Ação, não restam dúvidas que possuem natureza de coletivos *stricto sensu*, com base no art. 81, parágrafo único, inciso II da Lei n.º 8.078/90. Também se enquadram como individuais homogêneos, oriundos de um único fato gerador de diversas pretensões indenizatórias. Desse modo, os consumidores – identificáveis e determináveis – que transitam na Rodovia BA-099, administrada pela CLN, são titulares de direitos coletivos a serem protegidos por esta Ação Civil Pública.

2.2. DAS TRANSGRESSÕES AOS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES E DAS PRÁTICAS ABUSIVAS ENCETADAS PELA PARTE RÉ.

Destina-se este tópico a demonstrar a ocorrência de práticas abusivas perpetradas pela CLN atentatórias aos direitos básicos dos consumidores. Verificaram-

¹⁷ Quanto à tutela processual coletiva dos consumidores, consultar: WATANABE, Kazuo et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 6 ed. Forense Universitária: Rio de Janeiro, 1999, p. 735. WATANABE, Kazuo. Demandas coletivas e problemas emergentes da práxis forense. In: *As garantias do cidadão na Justiça*. São Paulo: Saraiva, 1993. WATANABE, Kazuo. Tutela jurisdicional dos interesses difusos: legitimação para agir. In: GRINOVER, Ada Pellegrini (coord.). *A tutela dos interesses difusos*. São Paulo: Max Limonad, 1984, p. 90 e seq.



se, no âmbito do Inquérito Civil, reiteradas condutas da Concessionária, todas geradoras de prejuízos aos usuários do serviço. Primeiramente, a exigência de pagamento da tarifa de pedágio somente em dinheiro, não permitindo a utilização de outras formas alternativas (cartão de crédito/débito, PIX). Também permite o trânsito de vendedores ambulantes próximos à praça de pedágio, sem que haja qualquer autorização legal. Não obstante, deixa de informar, no trajeto da Rodovia BA-099 e no seu sítio virtual, sobre as formas de pagamento da tarifa, bem como não atende às demandas dos consumidores, via SAC, de modo satisfatório e adequado.

À luz do Código de Defesa do Consumidor, as práticas abusivas devem ser coibidas e estão no âmbito de proteção estabelecido pela norma. Em sentido amplo, Antônio Herman Benjamin define-as como “desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor”¹⁸. No mesmo sentido é a definição de Gabriel Stiglitz, que as aduz como “condições irregulares de negociação nas relações de consumo”¹⁹. Observa-se que é um conceito aberto, devido a dinâmica latente presente na sociedade pós-moderna, sendo impossível ao legislador abarcar todas as hipóteses de abusividade presentes. Portanto, cabe a análise do caso concreto, para verificar se houve violação à esfera moral e/ou material da coletividade consumerista.

No caso concreto, as condutas praticadas pela CLN não encontram qualquer respaldo legal, devendo ser coibidas. Segundo a Notícia de Fato enviada ao Ministério Público, que deu ensejo ao Inquérito Civil, a Concessionária não permite outras formas para o pagamento da tarifa de pedágio, limitando-se a receber os valores em dinheiro. Outrossim, tem permitido a presença de vendedores ambulantes na praça de pedágio, atentando contra à vida, saúde e segurança dos consumidores. E, ainda, não disponibiliza informações sobre o pagamento no trajeto da Rodovia BA-099, bem como deixa de prestar a devida assistência aos consumidores via SAC.

Em face do exposto, é dever do Ministério Público ingressar com a demanda coletiva, visto que é preciso garantir a esfera de proteção dos consumidores contra

¹⁸ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2017, p. 323.

¹⁹ STIGLITZ, Gabriel A. *Protección jurídica del consumidor*. Buenos Aires: Depalma, 1990, p. 81



esse tipo de prática abusiva, consagrada no art. 6º, inciso VI, da Lei n.º 8.078/90²⁰. A prevenção e coibição encontram-se vinculadas aos direitos fundamentais, concebidos como os valores que devem orientar o Estado, que tem como missão de realizar a justiça²¹. Por essa razão, traduzem-se como esforço basilar para garantir o cumprimento do ordenamento jurídico e garantir o bem-estar comum. Não há espaço, portanto, para minimizar o problema, tratar como mero aborrecimento ou algo do gênero; é necessário cumprir as normas vigentes, sem distinções ou tergiversações.

2.3. DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE NATUREZA PÚBLICA: VIOLAÇÃO AO ART. 6º, INCISO X E 22 DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR.

A Empresa acionada, na condição de concessionária da Rodovia BA-099, presta um serviço de natureza pública, submetendo-se às disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Primeiramente, faz-se necessário explicitar quais serviços públicos devem ser analisados sob a égide do CDC. Três correntes são difundidas pela doutrina: (a) interpretação extensiva (todos os serviços devem estar sujeitos); (b) somente aqueles remunerados; (c) somente aqueles remunerados por preço público ou tarifa; os custeados por tributos não sofreriam incidência, por ausência de remuneração específica²².

Adotando a terceira corrente, defendida por Alberto Pasqualotto, os serviços públicos dividem-se em *uti singuli* e *uti universi*. Nos termos do autor, os primeiros são aqueles “prestados e fruídos individualmente e, por isso, de uso mensurável, os quais são remunerados diretamente por quem dele se aproveita, em geral por uso de tarifa²³”. Já os serviços *uti universi* não são passíveis de remuneração, sendo prestados de modo difuso para toda a coletividade e custeados por intermédio de impostos pagos

²⁰ Dispõe o art. 6º, inciso VI. Do CDC, que são direitos básicos do consumidor: “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

²¹ “los valores a los que debe orientarse un Estado que tiene como misión realizar la justicia” (traduziu-se). BENDA, Ernesto. El Estado Social de Derecho. In: BENDA, Ernesto; MAIHOFER, Werner; VOGEL, Juan J.; HESSE, Konrad; HEYDE, Wolfgang. *Manual de Derecho Constitucional*. 2. ed. Trad. Antonio López Pina. Madrid: Marcial Pons S.A, 2001, p. 505.

²² BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2017, p. 266.

²³ PASQUALOTTO, Adalberto. Os serviços públicos no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, n.º 1. São Paulo: RT, 1993, p. 130-148.



pelo contribuinte²⁴. Corroborando tal posicionamento, o Enunciado de Súmula n.º 601 do STJ reafirma a legitimidade ativa do Ministério Público para atuar na defesa de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, ainda que decorrentes da prestação de serviço público²⁵.

Portanto, não há dúvidas da aplicação do CDC às relações entre concessionárias de serviço público e usuários, inclusive nas rodovias pedagiadas, como é o caso da BA-099. Os motoristas que trafegam pela via devem pagar uma tarifa única, individualizada, como forma de contraprestação pelos serviços de administração e conservação. Devem, por óbvio, ter garantidos os seus direitos básicos, não sendo submetidos a situações que atentam contra a vida, saúde e segurança, nem serem exigidos de forma excessiva, fatos que atraem a necessária intervenção do *Parquet* nesta demanda.

2.3.1. DO DEVER DE A CONCESSIONÁRIA RECEBER OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO ALÉM DA QUITAÇÃO MEDIANTE NUMERÁRIO DIANTE DO AMBIENTE VIRTUAL INSTALADO E INTENSIFICADO PÓS-PANDEMIA.

Segundo levantamento realizado pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil)²⁶, em parceria com o SEBRAE, realizada em 2021, o sistema de pagamentos instantâneos representa o segundo meio de pagamento mais utilizado no Brasil. O advento da pandemia do novo coronavírus, que gerou a Covid-19, ensejou a difusão de formas de pagamento virtuais, que não necessitassem de qualquer contato físico. Nesse contexto, tornou-se popular o pagamento via *PIX*, devido à sua praticidade, agilidade e ausência de tarifas. Nesse diapasão, tornou-se totalmente obsoleta a prática de manter unicamente o recebimento de numerário como forma de pagamento. Os diversos fornecedores de

²⁴ Ibidem, idem. Ver também: MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p, 157.

²⁵ STJ. Súmula 601, Corte Especial. Julgado em 07 fev 2018. Publicado no DJe em 14 fev 2018.

²⁶ SEBRAE; CNDL: Meios de Pagamento dos Brasileiros. Disponível em: <https://materiais.cndl.org.br/pesquisa-uso-do-credito-meios-de-pagamento>. Acesso em: 11 jan. 2023.



bens, até mesmo os que possuem estrutura simplória, já aceitam o PIX e/ou cartão de débito como modalidade de quitação.

Ademais, 67% dos entrevistados na pesquisa, relataram mudanças nos meios de pagamento utilizados, em decorrência da pandemia, de forma que 45% desses passaram a utilizar mais os pagamentos *online*, ao passo que apenas 5% passaram a utilizar mais dinheiro em espécie²⁷. A massiva e rápida adesão ao *PIX* tornou esse meio de pagamento uma prática cotidiana e um tanto quanto esperada, de modo que é cada vez mais raro deparar-se com estabelecimentos que não possuam uma chave *PIX*. O ambiente digital transformou-se inquestionavelmente em um espaço para as transações comerciais que suplantam as de outrora²⁸. Dúvidas não vicejam acerca da imperiosa necessidade de o Poder Judiciário ordenar que as Rés promovam adaptações para o recebimento de novas modalidades de quitações.

Após o período de confinamento, a nova noção da potência de proliferação de doenças através do contato conduziu a sociedade a aliar-se aos meios de pagamento digitais. À vista disso, em um contexto reconfigurado e adaptado às situações pós-pandêmicas, cabe aos fornecedores a busca pela modernização voltada ao atendimento das necessidades e costumes consolidados dos consumidores. Nessa senda, o professor Bruno Miragem²⁹ leciona que, diante do “novo paradigma tecnológico da digitalização” existem profundas mudanças no mercado de consumo, agora cada vez mais digital. Em sua elaboração, Miragem aponta que, numa sociedade de consumo digitalizada, há a busca e incentivo à concorrência e à eficiência, de maneira que, para oferecer melhores produtos e serviços, os fornecedores devem inovar e seguir o passo das transformações tecnológicas³⁰.

²⁷ SEBRAE; CNDL: Meios de Pagamento dos Brasileiros. Disponível em:

<https://materiais.cndl.org.br/pesquisa-uso-do-credito-meios-de-pagamento>. Acesso em: 11 jan. 2023.

²⁸ Cf.: KLEE, Antonia Espíndola Longoni. *Comércio Eletrônico*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 239-241. CASTELLS, M. *A Galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003. CASTELLS, M. *A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura*. v. 1. 10. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

²⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 123.

³⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 123.



Ademais, o mencionado autor alerta que as alterações geradas pela digitalização das formas de disseminação de serviços e produtos ensejam uma maior atenção daqueles que fornecem aos seus deveres para com a disponibilização de informações e esclarecimentos aos consumidores³¹. O mundo pós-pandemia COVID-19 tem sido marcado por constantes interações digitais, que se intensificaram no decorrer do obrigatório isolamento social causado pela gravíssima moléstia, propiciando novos hábitos para as comunicações e transações comerciais. Não há que se questionar o dever de as Rés adequarem o contrato de concessão, para que sejam previstas formas atualizadas de quitação das tarifas, zelando-se pela adequação e segurança do serviço público executado.

2.3.2. DA AUSÊNCIA DE VINCULAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DE NOVAS FORMAS DE PAGAMENTO COM A ESTRUTURA DO CONTRATO DE CONCESSÃO: DO DEVER DA PRIMEIRA RÉ DE ATENDER ÀS NECESSIDADES DOS CONSUMIDORES E DA EXPERIÊNCIA DE OUTRAS EMPRESAS.

O contrato de concessão encontra respaldo no ordenamento brasileiro no artigo 175 da Constituição Federal de 1988, que afirma incumbir “ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos”³². Ademais, diante do caso merece destaque o inciso IV que pontua a “obrigação de manter serviço adequado”. Para tanto, a Lei n.º 8.987, de 1995, dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 supracitado. Na lei em questão, o artigo 6º estipula que “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”³³.

³¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 123.

³² JUSTEN FILHO, Marçal. *Curso de Direito Administrativo*. atual. ampl. e rev. São Paulo: Gen Forense, 2022, p. 120.

³³ MARQUES NETO, Floriano de Azevedo. *Concessões*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2015, p. 67.

O serviço adequado pressupõe, em consonância com o artigo 6º § 2º da Lei, a modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações e ainda da sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço. De modo que, ainda que a Concessionária alegue a necessidade de anuência da Agência Estadual (AGERBA), não há como protelar a urgência de adoção de formas de pagamento digital, visando garantir um serviço adequado ao público³⁴. A previsão de novas formas de quitação da tarifa, que consiste no objeto da presente Ação Civil Pública, coaduna-se com os princípios vetores dos serviços públicos submetidos à concessão. Não se pode admitir que o Poder Público e a Empresa Ré continuem inertes diante da realidade atual marcada pela forte presença do uso do PIX e dos cartões de crédito e de débito.

Em abril de 2022, iniciou-se o processo de tramitação na Assembleia Legislativa da Bahia (ALBA), do Projeto de Lei n.º 24507/2022³⁵, que objetiva estabelecer o *PIX* como forma de pagamento válida nos pedágios da Bahia. Ainda em tramitação, o PL justifica a necessidade de adoção do meio de pagamento instantâneo, pautando-se na segurança, comodidade e celeridade que advirão dessa implementação. Ademais, na esfera federal, está em tramitação o Projeto de Lei n.º 4643, de 2020³⁶, para que seja acrescentado o art. 12-A à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Essa medida visa incluir os cartões de crédito e débito como meio de pagamento de tarifas de pedágios em rodovias federais.

Nessa senda, cumpre destacar a experiência de outras empresas, como a Concessionária “Rodosol”, no estado do Espírito Santo (ES), que admite, desde janeiro de 2022, o *PIX* para a quitação das tarifas do pedágio, além de outros meios de pagamento, como o débito por aproximação. Nota-se que tal pessoa jurídica, de forma distinta das Rés, respeita o direito dos consumidores à informação e à prestação de um serviço adequado e satisfatório. No sítio eletrônico, a Empresa fornece as

³⁴ CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. 36 ed. atual. ampl. e rev. São Paulo: Gen Forense, 2022, p. 89. Cf. também: DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. atual. ampl. e rev. São Paulo: Gen Forense, 2022, p. 110.

³⁵ Trata-se de Projeto de Lei de autoria do deputado estadual Jurandy Oliveira, que dispõe sobre o pagamento via PIX nas praças de pedágio no Estado da Bahia. Disponível em: <http://editorpaperless.alba.ba.gov.br/visualizador/publico/anexo/210861/pdf>. Acesso em: 20 fev. 2023.

³⁶ Trata-se de Projeto de Lei de iniciativa do Senador Eduardo Girão. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/144735>. Acesso em: 20 fev. 2023.

informações necessárias sobre os meios de pagamento aceitos de forma clara, destacada e coesa, conforme pode-se observar abaixo:



Pistas Automáticas

A RodoSol possui pistas automáticas em suas duas praças de pedágio. Para utilizar os serviços de pagamento automático, o usuário deverá aderir às seguintes operadoras: ConectCar, Greenpass, Move Mais, Sem Parar ou Veloe.

Somente veículos devidamente cadastrados em uma das operadoras acima podem utilizar a pista automática. Quem não tem o tag dessas operadoras deverá passar pelas pistas manuais e efetuar o pagamento do valor do pedágio.

Pistas Manuais

Nas pistas manuais, o pagamento da tarifa poderá ser realizado através dos seguintes métodos: dinheiro, aplicativo Sem Parar Pay, Pix ou Débito por aproximação.

Para além disso, em cumprimento ao Contrato de Concessão n.º 002/02, a Concessionária está obrigada a prestar um serviço adequado, atentando-se ao estabelecido nas Cláusulas XVI e XXIV. Nesse sentido, o conforto encontra-se estabelecido na Cláusula XVI como sustentáculo de um serviço adequado, sendo ele definido como: “manutenção, nas pistas de rolamento, de sinalização, de informações, de comunicações e de cobrança de pedágio em níveis que assegurem a comodidade dos usuários”. Ademais, a fluidez do tráfego, enquanto a não abertura à congestionamentos decorrentes de “gerenciamento incorreto ou ineficiente” também faz parte do dever de cumprir com um serviço adequado.

Ainda na Cláusula XVI do Contrato supracitado, tem-se determinada a atualidade do serviço prestado, a fim de assegurar sua adequação. Para tanto, o termo a classifica como a “modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações”, bem como a melhoria e a expansão do serviço, na medida das necessidades. Diante do que se deve reivindicar a modernização na forma de cobrança das tarifas nas praças de pedágio. A não recepção de formas alternativas atualizadas de pagamento do pedágio por parte das Rés não se conforma com a própria estrutura do Contrato de



Concessão. Há explícita transgressão aos ditames da Lei n.º 8.987/95 e ao art. 22 do Código de Defesa do Consumidor³⁷. Os prejuízos causados aos motoristas são inquestionáveis, como já registrado nesta Ação Civil Pública.

Por fim, a Cláusula XXII do Contrato dispõe sobre os direitos e as obrigações dos usuários do serviço prestado pela Concessionária. A partir disso, sem que haja prejuízo ao disposto no Código de Defesa do Consumidor, a CLN deve disponibilizar aos cidadãos todas as informações necessárias ao uso correto dos serviços concedidos, de maneira que sua ineficiência em publicizar as formas de pagamento em sítios eletrônicos e ao longo da Rodovia BA-099, pode ser vista como uma quebra à cláusula contratual firmada com o Poder Público.

2.4. DAS INFORMAÇÕES IMPRECISAS TRANSMITIDAS PELA CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE: OFENSA AO ART. 30 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

Resta demonstrado que a Concessionária tem cometido abusos na prestação dos serviços de administração da BA-099, violando as normas consumeristas. Além dos aspectos anteriormente explicitados, há também violação ao dever de informação e à vinculação da oferta, com fulcro no art. 30 da Lei n.º 8.078/90. Segundo o dispositivo, toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, obriga o fornecedor, que a fizer veicular ou dela se utilizar, e integra o contrato que vier a ser celebrado³⁸. Essa previsão, diferentemente do Código Civil, não deve ser analisada à luz do subjetivismo do fornecedor, mas, sim, considerando-se o conteúdo da declaração em si, como assevera Bruno Miragem³⁹.

³⁷ Cf.: MARQUES, Claudia Lima. A Lei 8.078/1990 e os Direitos Básicos do Consumidor. In: BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 9. ed. rev. atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 65-104. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 331-381. GARCIA, Leonardo. *Código de Defesa do Consumidor Comentado artigo por artigo*. 17. Ed. rev. atual. ampl. Salvador: Editora Juspodivm, 2022, p. 101-180.

³⁸ AMARAL JÚNIOR, Alberto do. *O Princípio da vinculação da mensagem publicitária*. Revista de Direito do Consumidor, n. 14. São Paulo: RT, 1995, p. 41-51 – 49.

³⁹ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 3. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 154.



A oferta de consumo orienta-se pelo princípio da vinculação, havendo uma verdadeira “equiparação entre oferta e publicidade” e o direito de concluir o contrato pelo consumidor considera-se como “direito potestativo”, leciona Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin⁴⁰. É um pressuposto coerente com o sistema de proteção aos vulneráveis, que tem seu principal norte no CDC. Não raro, e ocorre neste caso concreto, o registro de informações insuficientes que não apresentam consonância com a realidade fática. Logo, a Concessionária deve ser responsabilizada por tais condutas, já que não transmite as informações sobre as modalidades de pagamento de maneira adequada, tanto no percurso da Rodovia BA-099, quanto nas suas redes sociais.

Como consequência do descumprimento da oferta, a Lei n.º 8.078/90 prevê sanções, no art. 35, que são: (a) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; (b) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; (c) rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Evidentemente, o sistema jurídico tem interpretado essa previsão como benéfica ao consumidor, que possui a faculdade de decidir, mesmo se o produto/serviço não seja mais fornecido pela Empresa⁴¹.

In casu, como não se trata de produto e/ou serviço definido, mas de informação geral, que deve ser prestada à coletividade. A violação reside na ausência de registro satisfatório e adequado na Rodovia BA-099, tanto em relação às formas de pagamento da tarifa de pedágio, que não são explicitadas no trajeto da via, tampouco no sítio virtual da Empresa e nas suas redes sociais. O consumidor passa a ser surpreendido, ao desconhecer as condições que é submetido. Tratando-se de obrigação que deve ser cumprida amplamente, a Concessionária terá de ser compelida a melhorar as informações prestadas, sobretudo em relação aos dados sobre as formas de pagamento da tarifa de pedágio.

⁴⁰ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e.; GRINOVER, Ada Pellegrini. et. al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011, volume I, p. 267.

⁴¹ Nesse sentido, decisão recente do STJ: REsp nº 1.872.048, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi. Julgado em 23 fev 2021. Publicado no DJe em 01 mar 2021.



2.5. DO COMETIMENTO DA PRÁTICA ABUSIVA PREVISTA NO ART. 39, INCISO II, DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR: RECUSAR ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DOS CONSUMIDORES.

Prosseguindo com a exposição dos fundamentos jurídicos que dão azo a esta Ação Civil Pública, foi constada a ocorrência da prática abusiva prevista no art. 39, inciso II, da Lei n.º 8.078/90⁴². Consiste em recusa injustificada às demandas dos consumidores, quando há possibilidade de atendê-las. Bruno Miragem aponta que “o fornecedor não pode, ao se dispor enfrentar os riscos da atividade comercial no mercado de consumo, pretender selecionar os consumidores com quem vai contratar⁴³”. Trata-se de aplicação direta da boa-fé objetiva, que será explicitada mais adiante.

Inviável que a Concessionária não atenda os pleitos dos destinatários finais que venham a negociar, sob pena de frustrar a legítima expectativa de ter o processo de contratação concretizado. Note-se que a norma não se aplica apenas à compra e venda de produtos e/ou serviços, mas também à sua plena execução. Por isso, o fornecedor que não soluciona os questionamentos e problemas trazidos também incorre em tal prática abusiva. O negócio jurídico travado entre as partes não se resume à simples entrega do produto ou o oferecimento do serviço, mas no respeito mútuo em todas as fases do cumprimento da obrigação, que deve ser interpretada como processo⁴⁴.

Durante a apuração do Inquérito Civil, foi constatado que a Empresa não tem atendido às demandas dos consumidores, sobretudo em relação à cobrança da tarifa de pedágio. A Concessionária limita-se a aduzir que cumpre a legislação estadual, que não estabelece obrigações para fornecer outras modalidades para o pagamento da tarifa. Outrossim, nega ter problemas na sinalização da Rodovia BA-099, bem como

⁴² Dispõe o art. 39, inciso II, da Lei Federal n.º 8.078/90 que constitui prática abusiva: “recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque e, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”.

⁴³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 331.

⁴⁴ Consultar: SILVA, Clóvis V. do Couto e. *A obrigação como Processo*. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2011.



afasta a possibilidade de ambulantes trafegarem livremente nas cabines de pedágio, a despeito do relato evidente do consumidor noticiante. Por conseguinte, demonstra-se a precária inoperância da Concessionária para atender as demandas dos destinatários finais, incorrendo na prática abusiva apontada pelo art. 39, inciso II, CDC. **É perfeitamente viável que a Ré adote outras formas de pagamento do valor da tarifa, atuando em conformidade com os padrões tecnológicos atuais e com as necessidades da coletividade consumerista, não lhe impondo ônus e riscos desnecessários.**

2.6. DO COMETIMENTO DA PRÁTICA ABUSIVA PREVISTA NO ART. 39, INCISO V, DO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR: EXIGIR VANTAGEM MANIFESTAMENTE EXCESSIVA.

No rol exemplificativo trazido pelo CDC, a exigência de vantagem manifestamente excessiva é, sem dúvida, o exemplo mais flagrante de prática abusiva cometida no mercado de consumo⁴⁵. Note-se que a violação ocorre não apenas com a concretização da vantagem, mas na sua mera exigência. Basta que o fornecedor imponha situação dessa natureza para que o dispositivo legal tenha aplicação integral, como assevera Antônio Herman Benjamin⁴⁶. Vencida essa premissa, deve-se analisar o que vem a ser vantagem excessiva e quais os limites para a sua incidência no caso concreto.

Trata-se de conceito jurídico aberto e indeterminado, que torna possível encaixar diversas situações impostas ao consumidor de maneira desproporcional, sem justificativa plausível. Bruno Miragem define-a como tudo aquilo que “dá causa ao desequilíbrio da relação jurídica de consumo⁴⁷”. Como tais relações já possuem um caráter natural de desequilíbrio, elemento que justifica a existência do microsistema

⁴⁵ Art. 39, inciso V, da Lei Federal n.º 8.078/90 estabelece que é prática abusiva: “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”.

⁴⁶ BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcelos e.; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 8. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora RT, 2017, p. 334.

⁴⁷ MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor*. 5. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 192.



consumerista, a vantagem somente será excessiva quando existir um elemento a mais, que onere o consumidor de forma desproporcional. Assim, deve-se analisar sob um juízo comparativo, observando outras práticas no âmbito em que atue o fornecedor.

No caso, a Concessionária Litoral Norte admite apenas o pagamento em dinheiro para a tarifa de pedágio, sem permitir que os usuários quitem a obrigação com cartão de crédito/débito e PIX, formas mais modernas e práticas já existentes no mercado de consumo. Comparativamente, outras unidades da federação já possuem concessionárias que realizam este expediente, sem maiores dificuldades. É o caso do Estado de Santa Catarina e do Rio Grande do Sul, através das empresas "Ecovias" e "CCR Via Sul", respectivamente. Nota-se que são fornecedores do mesmo ramo da Acionada, com porte semelhante e plenas igualdade de condições para implementar serviços de melhor qualidade para o consumidor.

Portando, não há qualquer justificativa para a CLN seguir limitando o pagamento da tarifa de pedágio. **E, ainda que se admitisse apenas tais modalidades, também não é lícita a retenção dos motoristas na praça de pedágio, impedindo o seu trânsito normal pela Rodovia BA-099. Havendo a inadimplência, o expediente correto a ser adotado é notificar o consumidor para realizar o pagamento e inscrevê-lo nos programas de proteção ao crédito (SPC/SERASA). Configura-se medida muito mais justa e proporcional, que impede constrangimentos indevidos e limita a ação do fornecedor, o qual deve realizar suas exigências de modo ético e probo, sem impingir práticas excessivas ao consumidor.**

2.6.1. DOS RISCOS CAUSADOS À INCOLUMIDADE FÍSICA DOS CONSUMIDORES OBRIGADOS A TRANSITAREM COM NUMERÁRIOS PARA QUITAR OS SERVIÇOS DE PEDÁGIO.

A periculosidade atrelada à situação de obrigatoriedade do pagamento por meio do dinheiro em espécie se dá pela ciência do cidadão de má-fé de que todos os passageiros estão portando o numerário. Além de que, conforme denúncias, aqueles



que não têm o valor precisam cambiar com ambulantes nas praças de pedágio para poderem completar a travessia. Nesse contexto, põe-se em risco a seguridade dos consumidores frente à exposição às ocasiões de furto.

Diante do exposto, revela-se um desrespeito ao artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, que pontua a “proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos” como um direito básico do consumidor. Para mais, o artigo 8º enfatiza o entendimento de que a Concessionária está incorrendo de maneira contraditória à legislação vigente ao dispor que: “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores”. Nesse sentido, a Fornecedora, ao condicionar o pagamento da tarifa do pedágio mediante numerário, desguarnece os motoristas, em uma prática que vêm a pô-los em risco.

Não obstante, o CDC, no artigo 20, estabelece a responsabilidade do fornecedor por dano ou risco emergentes dos serviços prestados ao consumidor. Sob essa orientação, o fornecedor “responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo [...] assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária”. Ademais, o parágrafo 2º do dispositivo supracitado determina que não são próprios “os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”.

Como foi elaborado em momento oportuno, a Concessionária não cumpre com o seu dever de publicidade clara, precisa e ostensiva, de maneira que emerge dessa situação uma disparidade com a mensagem publicitária. Outrossim, há perfeita razoabilidade em se esperar que, numa sociedade pós-pandêmica, serviços expostos aos consumidores possam ser pagos por meio de cartões de crédito e débito, além de formas digitais, principalmente após a massificação do pagamento instantâneo. Impor que o consumidor adquira o dinheiro em espécie, através de saques ou trocas, para realizar uma travessia mostra-se contraproducente nos dias de agilidade e modernidade, afora o risco que advém dessas transações.

Segundo dados fornecidos pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), os assaltos e tentativas de assaltos a agências bancárias reduziu 36% em 2021⁴⁸, o que, para a presidência da Federação, reflete o empenho em ações tecnológicas que diminuem a urgência do emprego do dinheiro em espécie. Nessa senda, ocorreu um desestímulo a esse comportamento criminoso, portanto, em consonância ao que foi copiosamente afirmado na presente argumentação, portar numerário é um risco que pode ser minimizado a partir da adoção de métodos de pagamento alternativos.

2.7. DA VIOLAÇÃO À CLÁUSULA GERAL DA BOA-FÉ OBJETIVA POR PARTE DA CLN.

Explicitadas as razões que demonstram as transgressões ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, passa-se a análise dos motivos que caracterizam a violação à boa-fé objetiva por parte da Concessionária Litoral Norte. Esta cláusula geral, consagrada não somente no microssistema consumerista⁴⁹, mas no Código Civil Pátrio⁵⁰, constitui-se “medida objetiva ou paradigma de conduta para os contratantes e um instrumento que auxilia o magistrado na tomada de decisão⁵¹, de acordo com a doutrina alemã. Nesse sentido, a sua adoção impõe às partes o dever de atuar de modo íntegro e probo, mesmo que não haja nenhuma previsão específica no contrato.

Nesse sentido, a boa-fé objetiva deve ser compreendida como cláusula geral e critério de interpretação dos negócios jurídicos. Com isso, impõe às partes o dever de

⁴⁸ Setor bancário encerra 2021 com queda anual de 36% no número de assaltos a agências, que recuaram 98% em 21 anos. *FEBRAN Tech*, 5. abr. 2022. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/setor-bancario-encerra-2021-com-queda-anual-de-36-no-numero-de-assaltos-a-agencias-que-recuaram-98-em-21-anos>. Acesso em: 23. jan. 2023

⁴⁹ Segundo o art. 4º, inciso III da Lei nº 8.078/90: “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores”.

⁵⁰ Segundo o art. 422 da Lei nº 10.406/2002: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.

⁵¹ JAUERNING, Othmar et alii. *Burgeliches Gesetzbuch*. 7. ed. Munique: Beck, 1994, p. 98.



cooperação. Trata-se de importante balizador das relações privadas, para que ambos os contratantes procedem de modo leal, agindo de maneira razoável e proporcional. No âmbito consumerista, este dever é ainda mais relevante, considerando a vulnerabilidade natural do consumidor. Logo, a boa-fé objetiva assume uma função primordial, porque é a partir dela que se controla e se limita o exercício dos direitos subjetivos⁵², o que impede a ocorrência de abusos por parte do segmento mais forte da relação jurídica, equilibrando a disputa de interesses.

Debruçando-se sobre os meandros das relações de consumo, tem-se, como comportamento esperado do fornecedor, a prestação de um serviço condizente com as expectativas, adotando todos os métodos possíveis para não impor aos destinatários finais práticas abusivas e exigências excessivas. Entretanto, a Concessionária falha no cumprimento destes preceitos. Primeiro, não adota formas de pagamento mais modernas para a tarifa de pedágio, frustrando os consumidores que não possuem dinheiro em espécie. Também permite a presença de ambulantes, de forma ilícita, na praça de pedágio, gerando apreensão e receio por parte dos usuários. Por fim, não soluciona as demandas que lhe são apresentadas, atuando em completa desídia e morosidade para com os destinatários finais, inclusive, retendo indevidamente veículos. Este modo de agir vilipendia a boa-fé objetiva, pois quebra a expectativa razoável presente na relação jurídica, na qual almeja-se cooperação entre as partes, mormente no âmbito consumerista.

Ademais, as exigências apresentadas são perfeitamente realizáveis pela Empresa, não configurando qualquer pedido desarrazoado ou impossível. Modernizar as formas de pagamento, permitindo a cobrança por meio de cartão de crédito/débito e/ou PIX, não trará qualquer prejuízo à Concessionária e será benéfico para a coletividade. Em que pese a legislação do Estado da Bahia não constar, expressamente, tais exigências, como em outras unidades da federação, trata-se de obrigação lógica, derivada da própria boa-fé objetiva. Não é normal cogitar, em plena segunda década do século XXI, em pagamentos realizados somente em dinheiro. Portanto, a Empresa deverá se adequar

⁵² MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha. *A Boa Fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, passim.

à realidade contemporânea, já que possui recursos e mecanismos para tal, cumprindo com os preceitos básicos da boa-fé.

2.8. DA CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DO CABIMENTO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS SOB VIÉS INDIVIDUAL.

Demonstrada a ocorrência de ilícitos cometidos pela Concessionária Litoral Norte, relacionados à exigência de pagamento apenas em dinheiro para a tarifa do pedágio, presença de ambulantes na Rodovia, sem autorização para tal, retenção dos veículos que não possuem como pagar o valor exigido e ao não atendimento das demandas dos consumidores, torna-se fundamental a reparação no âmbito cível. Para configurar tal responsabilidade, além da existência dos atos ilícitos cometidos, é preciso a configuração do dano sofrido pelos consumidores, além do nexo de causalidade entre a Acionada e os atos perpetrados. No bojo do Inquérito Civil, restou clara a sua atuação em desconformidade com a lei, bem como a lentidão para solucionar as demandas apresentadas.

Superada a existência dos atos e demonstrados os danos causados à coletividade, é importante tecer algumas observações sobre o nexo de causalidade entre estes e as condutas praticadas pela Concessionária. É evidente a correlação lógica entre ambos e está presente o liame objetivo, tendo em vista os prejuízos de ordem material e moral ocorridos em razão das práticas abusivas relatadas. Além disso, o Inquérito Civil demonstrou, com farta coleta de provas, como a Empresa atua em desconformidade com os ditames da boa-fé, não agindo para melhorar a qualidade dos seus serviços e impondo aos consumidores exigências desproporcionais. Não obstante, há a impossibilidade de os destinatários finais resolverem as demandas por vias não judiciais, corroborando ainda mais a necessária atuação do Ministério Público para reprimir tais condutas.

Ademais, o microsistema consumerista adotou a responsabilidade civil objetiva como parâmetro para configurar o dever de indenizar. Não é outra a interpretação que



se extrai do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor⁵³, que adotou integralmente a Teoria do Risco. Com isso, não há por que discutir se houve dolo ou culpa por parte do fornecedor; basta evidenciar o dano (advindo de um evento de consumo) e o nexo de causalidade⁵⁴, ambos já demonstrados claramente. Em outro prisma, o art. 927 do Código Civil Pátrio impõe a quem cometer um ato ilícito o dever de indenizar, também dispensando a aferição do elemento subjetivo.

Em outro plano, ainda que não haja, até o momento, definição precisa sobre a quantidade exata de consumidores que sofreram algum tipo de lesão patrimonial, é possível que surjam mais situações nesse sentido. Por isso, o caráter coletivo da Ação Civil Pública se desvela fundamental; é perfeitamente plausível que os lesados se beneficiem da execução de forma individual, após o trânsito em julgado do feito⁵⁵. O Superior Tribunal de Justiça, atendendo de forma perfeita a defesa dos direitos coletivos, reiterou diversas vezes pronunciamentos neste sentido, não restando dúvidas quanto a sua possibilidade⁵⁶. Portanto, resta inquebrantável a necessidade de reparar os consumidores pelos prejuízos de ordem material, comprovada a existência dos danos e o nexo de causalidade.

Sobre os danos morais, estes podem ser configurados de maneira individual ou coletiva. Cuida-se agora de tratar do dano moral na esfera individual. A Concessionária tem descumprido o seu dever legal de providenciar formas mais adequadas para o pagamento da tarifa de pedágio, gerando falsas expectativas nos consumidores e atentando contra a boa-fé objetiva. Também tem falhado ao não impedir a presença de ambulantes na Rodovia BA-099, gerando apreensão e receio dos usuários que por ela transitam. Como já destacado anteriormente, o ordenamento jurídico exige que as partes se comportem dentro de um padrão ético esperado, para evitar surpresas desagradáveis e danosas⁵⁷. Não obstante, os envolvidos na relação devem cumprir

⁵³ Estabelece o art. 14 do CDC: "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

⁵⁴ CINTRA, Antônio Carlos Fontes. *Direito do Consumidor*. Niterói: Impetus, 2011, p. 60

⁵⁵ Segundo o art. 97 da Lei n.º 8.078/90, referente às ações coletivas: "A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82".

⁵⁶ Consultar REsp nº 1438263/SP. Rel. Min. Raul Araújo. Julgado em 28/04/2021. Publicado no Dje em 24/05/2021.

deveres de cuidado e cooperação, sob pena também de ferir o postulado ético fundamental.

Portanto, os consumidores lesados devem ser ressarcidos a título de danos morais individuais, pela violação na prestação do serviço. O acontecimento vai além da esfera do simples aborrecimento ou transtorno do cotidiano. A integridade psíquica da coletividade foi ameaçada, sem qualquer justificativa plausível que justificasse tal situação. Ademais, foi preciso um esforço além do comum para tentar solucionar o problema, sem sucesso, ensejando a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, consagrada pelos Tribunais Superiores. Com base nesse entendimento, o tempo desperdiçado pelos indivíduos para suprir a situação gerada pelos fornecedores constitui dano indenizável.

Corroborando este entendimento, destaca-se o julgado do Superior Tribunal de Justiça⁵⁸, onde se aplica tal teoria, sustentada por Marcos Dessaune⁵⁹ que “todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”. Prossegue, afirmando que “Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”.

2.9. DO DEVER DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA PELA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA E TRANSPORTES E COMUNICAÇÃO DA BAHIA (AGERBA).

A Lei n.º 8.987 de 1995 dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no artigo 175 da Carta Magna. A partir dessa

⁵⁷ Sobre o tema, consultar: MENEZES CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha. *A Boa Fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, passim.

⁵⁸ REsp nº 1763052/RJ. Rel. Min. Moura Ribeiro. Julgado em 24/09/2018. Publicado no Dje em 27/09/2018.

⁵⁹ Sobre o tema, consultar: DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*. O prejuízo do tempo desperdiçado. 2. ed. rev e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.



Lei foram determinados os encargos do poder concedente que abarcam a incumbência de zelar pela qualidade do serviço, apurar e solucionar as reclamações dos usuários⁶⁰, além do poder de intervir⁶¹ na concessão, para assegurar a adequação na prestação do serviço.

Mais adiante, o artigo 6º da Lei n.º 8.987 é de especial importância para a presente Ação, visto que está ditado no primeiro parágrafo que o serviço adequado é aquele que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.”. Além disso, o segundo parágrafo do dispositivo em questão determina que a atualidade mencionada se refere à “modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.”.

Em virtude desse texto legislativo, é perceptível, diante das fundamentações elaboradas, que o serviço prestado pela CLN, sob a responsabilidade de fiscalização da AGERBA, não respeita o dever de satisfazer as condições de eficiência, segurança e atualidade. A resistência em modernizar-se, após as modificações descendentes da pandemia do vírus COVID-19, representa uma transgressão às determinações feitas em lei, além da inconveniência para os usuários.

A Agência Estadual, supracitada, foi criada pela Lei n.º 7.314 de 1998, a partir da qual tem-se o entendimento da finalidade e da competência da autarquia. Para fins de fundamentação, cumpre destacar o artigo 1º, principalmente os incisos II, V e VII, que discorrem sobre o dever da Agência de fiscalizar e promover a eficiência dos serviços delegados. Nesse sentido, o inciso II pontua que a Agência tem por obrigação “promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados submetidos à sua competência regulatória”.

⁶⁰ Art. 29. Incumbe ao poder concedente: VII - zelar pela boa qualidade do serviço, receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários, que serão cientificados, em até trinta dias, das providências tomadas.

⁶¹ Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.

Além disso, a AGERBA deve propiciar condições de qualidade, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas. O inciso V afirma que a exigência de atuar, conjuntamente com as entidades reguladas, visando a satisfação das necessidades dos usuários. A obrigatoriedade do porte do numerário, intimando o consumidor a se expor e pôr em risco sua segurança, está distante do preceito de satisfação de suas necessidades.

Por fim, o inciso VII preconiza a obrigação da Agência de “estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade”. A partir disso, depreende-se que, mesmo diante da ausência de iniciativa da Concessionária, a AGERBA deveria incitar as mudanças para adequar os serviços prestados ao contexto altamente digitalizado, pós-pandemia do COVID-19.

Outrossim, no Contrato de Concessão firmado entre o Estado e a Concessionária Litoral Norte, encontram-se determinados, na Cláusula XXIII, os direitos e obrigações do Poder Concedente. Sob à luz dessa, é dever do Poder Público responsável pelas rodovias baianas fiscalizar o serviço prestado pelo particular, zelar pela sua boa qualidade e estimular o aumento do nível dos serviços prestados aos usuários, bem como no incremento da produtividade.

2.9.1. DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA E TRANSPORTES E COMUNICAÇÃO DA BAHIA (AGERBA).

A responsabilidade estatal é estendida às entidades da administração indireta, dentre elas as autarquias, como a AGERBA. Desse modo, sob a vigência do artigo 37, § 6º da Constituição Federal de 1988, determina-se que personalidades jurídicas de direito público, bem como as de direito privado, que prestam serviços públicos, respondem pelos danos que seus agentes venham a causar a terceiros.

Ademais, depreende-se do acórdão REsp n.º 28.222, ser objetiva e solidária a responsabilidade estatal, portanto estendida ao poder concedente, ainda que o dano



tenha decorrido de um serviço que opera a partir de concessão. No caso em tela, foi analisada uma lesão ao direito de todo cidadão de ter um meio ambiente ecologicamente equilibrado, fruto de uma omissão no dever de fiscalização da boa execução do contrato de concessão perante a população.

Nesse sentido, é válido salientar que, como leciona Bruno Miragem⁶², há uma linha de semelhança entre o Direito do Consumidor e o Direito Ambiental. Sob essa perspectiva, sabe-se que ambas as áreas têm a “inafastável dimensão coletiva” e alinham-se na ideia proteção dos direitos coletivos, bem como na prevenção a quaisquer danos. Para tanto, a efetiva responsabilização daqueles que são incumbidos de zelar por tais direitos e pelos que se obrigam a prestar serviços aos titulares destes, deve ser defendida.

Outrossim, de acordo com os artigos 7º, parágrafo único,⁶³ e 25 §1º⁶⁴ do CDC, contatadas lesões aos direitos dos consumidores, a existência de mais de um autor da ofensa resulta na responsabilização objetiva e solidária de todos pela reparação dos danos. De modo que, a AGERBA, em posição de poder concedente, deverá atender com a reparação dos danos causados, assim como com a viabilização das diligências necessárias para que seja eliminado o risco de novas ocorrências.

2.10. DO DANO MORAL CAUSADO DIFUSAMENTE À COLETIVIDADE DIANTE DAS PRÁTICAS ABUSIVAS DA PARTE *EX ADVERSA*.

Verifica-se o dano moral coletivo quando há violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos, nas palavras de Carlos Alberto Bittar Filho⁶⁵. Ou seja, procura-se tutelar interesses fundamentais de uma comunidade, quando estes forem fortemente agredidos. *In casu*, os pressupostos para a verificação da existência da lesão coletiva foram previstos, tais quais: (a) ação ou omissão lesiva a uma

⁶² MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 115

⁶³ Art. 7º Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

⁶⁴ Art. 25. § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

⁶⁵ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro*. Revista de direito do consumidor. São Paulo, v. 12, p. 44-62, out/dez, 1994, p. 51.



quantidade de consumidores; (b) a gravidade da lesão ou sua constante reiteração de tal forma que as indenizações individuais não sejam suficientes para prevenir a repetição da situação danosa; (c) a relevância social dos interesses ou direitos lesados com a conduta do fornecedor⁶⁶.

A partir dos critérios estabelecidos, imperioso analisar um a um, demonstrando a existência de todos no caso concreto. As ações da Concessionária Litoral Norte ocorrem à margem do ordenamento jurídico, gerando grandes empecilhos aos consumidores, que necessitam ter dinheiro em espécie ao passar pela praça de pedágio, em um período da história que cada vez menos se utiliza tal modalidade de pagamento. Neste aspecto, a lesão à coletividade já está demonstrada. Não obstante, os consumidores ainda são expostos aos vendedores ambulantes, que não possuem presença autorizada na Rodovia, gerando receio quanto à vida, saúde e segurança dos usuários.

Outrossim, a demanda não possui caráter isolado. A tarifa de pedágio e o seu modo de cobrança é aplicável a todos os transeuntes da Rodovia BA-099, sem distinções. Por derivação, todas as demandas, a ela relacionada, também possuem caráter geral. Por consequência, há necessidade da demanda coletiva, como forma de englobar os interesses de uma parcela significativa de consumidores, os quais estariam desprotegidos se intentassem com ações de forma solitária. De outro plano, a gravidade da situação impõe a condenação por dano moral coletivo, sobretudo pelo seu caráter pedagógico, voltado a desestimular a reiterada prática dos atos ilícitos por parte da Fornecedora.

2.11. DA INVERSÃO PROBATÓRIA NA SITUAÇÃO *SUB EXAMINE*.

A princípio, cumpre destacar que o ato de provar é “a atividade de demonstração de um fato ou circunstância de modo a promover o convencimento judicial da sua existência pretérita ou atual⁶⁷”. Ou seja, a prova representa o instrumento pelo qual um sujeito asseverará a existência de um direito seu ou a não

⁶⁶ Consultar REsp 1.473.846, Rel. Min. Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, DJ 24/02/2017.

⁶⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 236.

configuração de uma prerrogativa da contraparte. Tratando-se do microssistema consumerista, há previsão expressa, no art. 6º, inciso VIII, do CDC, da possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, desde que comprovada a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor ou a sua alegação ser verossímil⁶⁸.

Faz-se necessário discorrer sobre a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor. Segundo Amaral Júnior, “o consumidor é vulnerável porque não dispõe dos conhecimentos técnicos necessários para a elaboração dos produtos ou para a prestação dos serviços no mercado”. Por essa razão, “o consumidor não está em condições de avaliar, corretamente, o grau de perfeição dos produtos e serviços”⁶⁹. No caso em epígrafe, percebe-se como há dificuldades para os contratantes em lidar com a CLN, devido ao complexo aparato burocrático e jurídico que a Empresa possui. Vê-se também o poderio econômico da Fornecedora, em completa dissonância com os clientes individualizados, os quais não são dotados de meios efetivos para fazer valer os seus direitos, senão buscar os órgãos de defesa do consumidor em seu socorro.

Ademais, é possível verificar a verossimilhança das alegações presentes no Inquérito Civil, consistente na Notícia de Fato acostada aos autos. Em relação ao modo de pagamento da tarifa de pedágio, consiste em demanda que diz respeito a um número indeterminado de consumidores e está comprovada na realidade, seja pela expressa manifestação da Concessionária, seja pelo anúncio da Empresa em seu sítio oficial. Destarte, o conjunto de informações demonstra que a Acionada não realiza o seu dever a contento há algum tempo, perpetrando lesões que afligem à coletividade. Logo, não poderia estar mais que justificada a necessidade da inversão do ônus da prova, pugnando o *Parquet* pelo seu deferimento.

III - DO CABIMENTO DE MEDIDA LIMINAR *INAUDITA ALTERA PARS* NO CASO EM EXAME.

⁶⁸ Conforme o art. 6º, inciso VII do CDC: São direitos básicos do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

⁶⁹ AMARAL JR, Alberto do. *A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo*. Revista de Direito do Consumidor, v. 6, p. 27-33.



O Ordenamento Jurídico Brasileiro permite que, em determinadas situações nas quais a realização do direito não pode aguardar a longa e inevitável demora da sentença final, seja concedida, sob forma de liminar, a tutela antecipada, de cunho satisfativo provisório⁷⁰. Dispõe o art. 84 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor que será possível a antecipação dos efeitos da tutela pleiteada quando houver receio de ineficácia do provimento final e forem verossímeis as alegações da parte interessada. Ademais, dispõe o art. 300 do Código de Processo Civil (CPC/2015) que “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

Segundo Marinoni⁷¹, “É preciso, portanto, que os operadores do Direito compreendam a importância desse instituto e o usem de forma adequada. Não há razão para timidez no uso da tutela antecipatória, pois o remédio surgiu para eliminar um mal que já está instalado”. Nesta senda, complementa o citado processualista, “É necessário que o magistrado compreenda que não pode haver efetividade, em muitas hipóteses, sem riscos”. A tutela antecipatória permite perceber que “não é a ação (o agir, a antecipação) que pode causar prejuízo, mas também a omissão”. O juiz que se omite, complementa o Processualista, “é tão nocivo quanto o juiz que julga mal. Prudência e equilíbrio não se confundem com medo, e a lentidão da Justiça exige que o juiz deixe de lado o comodismo do velho procedimento ordinário – no qual alguns imaginam que ele não erra⁷²”.

Nesse contexto, verificam-se os dois pressupostos elementares para a concessão da tutela antecipatória: a probabilidade do direito (*fumus boni juris*) e o perigo de dano ou risco para o resultado do processo (*periculum in mora*). O direito é provável, considerando que há declaração expressa da Concessionária de que apenas recebe numerário como quitação pelos serviços prestados, além de constarem informações precárias, no seu sítio oficial, sobre as modalidades de pagamento do pedágio. E há o *periculum in mora*, sustentado na necessidade de cessar, o quanto

⁷⁰ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento*. V. I. 48. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018, p. 424.

⁷¹ MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 24.

⁷² MARINONI, Luiz Guilherme. *A Antecipação da Tutela*. 8. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 24.



antes, as práticas abusivas intentadas pela Concessionária da Rodovia BA-099, sob pena de tais violações seguirem sendo perpetradas.

Cumpre ainda salientar que não há necessidade do contraditório para a concessão da tutela provisória, nos termos do art. 9º do Código de Processo Civil: “Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida. Parágrafo único. o disposto no caput não se aplica: I – a tutela provisória de urgência”. O legislador cuidou de mitigar o princípio do contraditório em face do princípio da efetividade, quando a situação concreta exigir. É o que se percebe no âmbito desta Ação Civil Pública. Denota-se um risco considerável em permitir a manifestação da outra parte, pois muitos consumidores podem seguir sendo lesados com as práticas reiteradas da Empresa. Logo, a demora em atender esses interesses coletivos só gerará mais transtornos à população afetada; o que torna imperativa a concessão da tutela antecipatória.

Diante do exposto, pugna-se pela concessão de **MEDIDA LIMINAR ANTECIPATÓRIA DA TUTELA** pretendida, *inaudita altera pars*, para que, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da intimação da decisão concessiva da liminar, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), sujeita à atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo Estadual de Reparação de Interesses dos Consumidores, sem prejuízo do crime de desobediência, seja a parte *ex adversa* compelida às seguintes obrigações:

- 1) **A CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, no que concerne ao pagamento dos serviços de pedágio atinentes à Rodovia BA-099 e outros que venha a implementar em demais localidades, com base nos arts. 6º, incisos I e IV, 39, incisos II e V, da Lei Federal n.º 8.078/90, deverá ser obrigada a:**
 - 1.1) **Disponibilizar, para os usuários de serviços de pedágio na Rodovia BA-099 e outros que venha a implementar em demais localidades, formas de pagamento que não estejam**



vinculadas apenas à recepção de numerário/montante, aceitando/adotando quitações mediante o uso de cartões de crédito/débito e PIX, e outras mais modernas que venham a advir, não mais se limitando ao pagamento por meio de dinheiro em espécie;

1.2) Não criar óbices e/ou empecilhos para que os usuários dos serviços de pedágios na Rodovia BA-099 e outros que venha a implementar em demais localidades, possam realizar as quitações por intermédio do uso de cartões de crédito/débito e PIX, e outras mais modernas que venham a advir, não se utilizando-se de subterfúgios para lhes impor o pagamento por meio de numerário/montante.

2) Quanto ao dever de informação ao público consumidor, previsto nos arts. 6º, inciso II, 30, 31 e 35, incisos I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90, a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, na condição de prestadora dos serviços de pedágios na Rodovia BA-099 e demais localidades que venha a atuar, deverá ser condenada a:

2.1) No trajeto da Rodovia BA-099, nos sentidos ida e volta, bem como em demais localidades que venha a executar o serviço de pedágio, instalar placas informativas, de modo satisfatório e adequado, acerca das condições das pistas e das formas de pagamento disponibilizadas, incluindo a recepção de cartões de crédito/débito e PIX, bem como outras mais modernas que venham a advir, e não apenas de numerário/montante;

2.1.1) As informações acerca das modalidades de pagamento por meio de cartões de crédito/débito, PIX, bem como outras mais modernas que venham a advir, e



numerário devem ser registradas em destaque, utilizando-se sublinhado e negrito, não se valendo a Ré de caracteres exíguos e de difícil identificação e/ou através de *links* secundários, obedecendo aos requisitos da ostensividade, clareza, precisão e adequação.

2.2) No sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, bem como em demais redes sociais em que atue ou que venha a inserir-se, prestar informações, na página principal, de modo satisfatório e adequado, acerca das condições das pistas e das formas de pagamento disponibilizadas, incluindo a recepção de cartões de crédito/débito e PIX, bem como outras mais modernas que venham a advir, e não apenas de numerário/montante;

2.2.1) As informações acerca das modalidades de pagamento por meio de cartões de crédito/débito, PIX, bem como outras mais modernas que venham a advir, e numerário devem ser registradas em destaque, utilizando-se sublinhado e negrito, não se valendo a Ré de caracteres exíguos e de difícil identificação e/ou através de *links* secundários, obedecendo aos requisitos da ostensividade, clareza, precisão e adequação.

2.3) Informar, de forma ostensiva e durante todo o percurso da Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, a distância para a praça de pedágio, no sentido ida e volta, possibilitando aos usuários uma concepção precisa e clara acerca do trajeto; bem como:

2.3.1) Permitir a possibilidade de retorno próximo ao pedágio da Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, à distância de, pelo menos, 1km da praça de cobrança,



evitando a impossibilidade de desvio do trajeto por parte dos motoristas.

- 3) No concerne à prática do “serviço paralelo” nas praças de pedágio, na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, consistente na venda de bilhetes, por meio de ambulantes não autorizados, para os motoristas que não possuem dinheiro em espécie no momento da passagem, ou outros meios de pagamento alternativos, deverá ser a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, com base no art. 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 2º, da Lei Federal n.º 8.078/90, compelida a:**

3.1) Coibir, de forma expressa, a referida prática, na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, visto que se trata de expediente ilegal, que expõe a vida, saúde e segurança dos consumidores, não lhes gerando prejuízos de natureza material e moral;

3.2) Comunicar aos órgãos públicos competentes para as providências devidas e necessárias em face do serviço paralelo” nas praças de pedágio, na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, consistente na venda de bilhetes, por meio de ambulantes não autorizados.

- 4) A CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, com base no art. 42, parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90, deve ser obrigada a não efetivar a retenção dos veículos dos usuários dos serviços de pedágio, na Rodovia BA-099 e em outras em que venha a atuar, que se encontrem impossibilitados de efetivar o pagamento em numerário/montante (dinheiro), visto que constitui cobrança vexatória vedada pelo referido diploma legal;**



- 4.1) A Ré deverá ser obrigada a cumprir as regras jurídicas vigentes, havendo a impossibilidade para o pagamento por parte do motorista que trafega pela BA-099 e em outras localidades que venha a atuar, não deverá obstar o deslocamento do inadimplente, mas sim cobrar os valores devidos posteriormente, podendo inscrever o seu nome nos serviços de proteção ao crédito, nos termos do art. 43 do CDC.**
- 5) A CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN deverá ainda ser compelida a dispor de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), adequado, caracterizado pela eficiência, presteza e celeridade, para a resolução das demandas dos usuários dos serviços atinentes ao pedágio na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, cumprindo-se o quanto disposto pela legislação consumerista.**
- 6) A AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA, TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES DA BAHIA (AGERBA) deverá ser compelida às seguintes obrigações:**
- 6.1) Determinar que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou qualquer outra pessoa jurídica que venha a substituí-la, no que concerne ao pagamento dos serviços de pedágio atinentes à Rodovia BA-099 e outros que venha a implementar em demais localidades, com base nos arts. 6º, incisos I e IV, 39, incisos II e V, da Lei Federal n.º 8.078/90, cumpra as seguintes diligências:**
- 6.1.1) Que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou outra que a substitua, disponibilize, para os usuários de**



serviços de pedágio na Rodovia BA-099 e outros que venha a implementar em demais localidades, formas de pagamento que não estejam vinculadas apenas à recepção de numerário/montante, aceitando/adoptando quitações mediante o uso de cartões de crédito/débito e PIX, e outras mais modernas que venham a advir, não mais se limitando ao pagamento por meio de dinheiro em espécie;

6.1.2) Não admitir que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou qualquer outra que venha a substituí-la, crie óbices e/ou empecilhos para que os usuários dos serviços de pedágios na Rodovia BA-099 e outros que venha a implementar em demais localidades, possam realizar as quitações por intermédio do uso de cartões de crédito/débito e PIX, e outras mais modernas que venham a advir, não se utilizando-se de subterfúgios para lhes impor o pagamento por meio de numerário/montante.

6.2) Ordenar que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou qualquer outra pessoa jurídica que venha a substituí-la, na condição de prestadora dos serviços de pedágios na Rodovia BA-099 e demais localidades que venha a atuar, cumpra o dever de informação ao público consumidor, previsto nos arts. 6º, inciso II, 30, 31 e 35, incisos I a III, da Lei Federal n.º 8.078/90, nos seguintes termos:

6.2.1) No trajeto da Rodovia BA-099, nos sentidos ida e volta, bem como em demais localidades que venha a ser executado o serviço de pedágio, determinar que sejam instaladas placas informativas, de modo satisfatório e adequado, acerca das condições das pistas e das formas de



pagamento disponibilizadas, incluindo a recepção de cartões de crédito/débito e PIX, bem como outras mais modernas que venham a advir, e não apenas de numerário/montante;

6.2.1) Determinar que a Concessionária registre, em destaque, as informações acerca das modalidades de pagamento por meio de cartões de crédito/débito, PIX, e numerário, bem como outras mais modernas que venham a advir, utilizando-se sublinhado e negrito, não se valendo a Ré de caracteres exíguos e de difícil identificação e/ou através de *links* secundários, obedecendo aos requisitos da ostensividade, clareza, precisão e adequação.

6.2.2) No sítio eletrônico da CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou de qualquer pessoa jurídica que venha a substituí-la, bem como em demais redes sociais em que atue ou que venha a inserir-se, ordenar que preste informações, na página principal, de modo satisfatório e adequado, acerca das condições das pistas e das formas de pagamento disponibilizadas, incluindo a recepção de cartões de crédito/débito e PIX, bem como outras mais modernas que venham a advir, e não apenas de numerário/montante;

6.2.3) Ordenar que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou qualquer pessoa jurídica que venha a substituí-la, informe, de forma ostensiva e durante todo o percurso da Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, a distância para a praça de pedágio, no sentido ida e volta, possibilitando aos usuários uma concepção precisa e clara acerca do trajeto; bem como:

6.2.3.1) Determinar que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou qualquer pessoa jurídica que venha a



substituí-la, permita/viabilize o retorno próximo ao pedágio da Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, à distância de, pelo menos, 1km da praça de cobrança, evitando a impossibilidade de desvio do trajeto por parte dos motoristas.

- 6.3) No concerne à prática do “serviço paralelo” nas praças de pedágio, na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, consistente na venda de bilhetes, por meio de ambulantes não autorizados, para os motoristas que não possuem dinheiro em espécie no momento da passagem, ou outros meios de pagamento alternativos, com base no art. 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo 2º, da Lei Federal n.º 8.078/90, juntamente com CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou outra pessoa jurídica que venha a substituí-la, que sejam compelidas a:**

6.3.1) Coibir, de forma expressa, a referida prática, na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, visto que se trata de expediente ilegal, que expõe a vida, saúde e segurança dos consumidores, não lhes gerando prejuízos de natureza material e moral;

6.3.2) Comunicar aos órgãos públicos competentes para as providências devidas e necessárias em face do serviço paralelo” nas praças de pedágio, na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, consistente na venda de bilhetes, por meio de ambulantes não autorizados.

- 6.4) Determinar que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou outra pessoa jurídica que venha a substituí-la, com base no art. 42, parágrafo único, da Lei Federal n.º 8.078/90, não efetive a retenção dos veículos dos usuários dos serviços de**



pedágio, na Rodovia BA-099 e em outras em que venha a atuar, que se encontrem impossibilitados de efetivar o pagamento em numerário/montante (dinheiro), visto que constitui cobrança vexatória vedada pelo referido diploma legal;

6.4.1) Ordenar que a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou outra pessoa jurídica que venha a substituí-la, cumpra as regras jurídicas vigentes, e havendo a impossibilidade para o pagamento por parte do motorista que trafega pela BA-099 e em outras localidades que venha a atuar, não obste o deslocamento do inadimplente, mas sim efetive a cobrança dos valores devidos posteriormente, podendo inscrever o seu nome nos serviços de proteção ao crédito, nos termos do art. 43 do CDC.

6.5) Ordenar e fiscalizar a CONCESSIONÁRIA LITORAL NORTE – CLN, ou outra pessoa jurídica que venha a substituí-la, para que disponha de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), adequado, caracterizado pela eficiência, presteza e celeridade, para a resolução das demandas dos usuários dos serviços atinentes ao pedágio na Rodovia BA-099 e outras em que venha a atuar, cumprindo-se o quanto disposto pela legislação consumerista.

IV – DOS PEDIDOS DESTA AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

Em caráter definitivo, pugna o Ministério Público pelo julgamento totalmente procedente desta demanda, mantendo-se integralmente a liminar concedida, sendo a parte Acionada também obrigada nos seguintes termos, sob pena de pagamento de multa diária no importe de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais):



- 1) Arcar com o pagamento dos danos morais individualizados sofridos pelos consumidores prejudicados pela má prestação dos serviços pela Concessionária que administra a BA-099, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, da Lei Federal n.º 8.078/90;**

- 2) Efetivar o pagamento dos danos materiais, decorrentes das práticas abusivas implementadas pela Acionada, nos termos do art. 6º, incisos IV e VI, da Lei Federal n.º 8.078/90, a serem fixados após a devida liquidação, promovida individual ou coletivamente, nos termos do art. 95, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;**

- 3) Efetivar o pagamento do valor de R\$ 100.000,00 (cem mil de reais), a título de dano moral coletivo, causado difusamente à sociedade, por ser esta uma demanda que afeta uma considerável coletividade de consumidores, sendo necessária a condenação da Empresa, conforme o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, revertendo este valor ao Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor;**

- 4) A concretizar o pagamento das despesas, custas e emolumentos processuais, nos moldes do atual Código de Processo Civil Pátrio.**

V – DOS REQUERIMENTOS ATINENTES À ESTA MEDIDA JUDICIAL COLETIVA.

Diante do quanto exposto, requer ainda o Autor que:

- a) seja determinada a intimação da Ré, por seus advogados ou pessoalmente, a fim de que, com esteio no parágrafo 3º do art. 308, do atual Código de



Processo Civil, compareça à audiência de conciliação ou de mediação, na forma do art. 334 do mesmo *Codex*.

- b) Não havendo autocomposição, que o prazo para a contestação seja contado na forma do art. 335 do Código de Processo Civil Pátrio, sem necessidade de nova citação da Ré;
- c) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei n.º 7.347/85 e do art. 87 da Lei n.º 8.078/90;
- d) sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante remessa dos autos para o seguinte endereço eletrônico: jsuzart@mpba.mp.br, em face do disposto no art. 180, do atual Código de Processo Civil e no art. 199, inciso XVIII, da Lei Complementar Estadual nº 11/96 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado da Bahia);
- e) a inversão do ônus da prova, em favor da coletividade de consumidores substituída pelo Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- f) a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n.º 8.078/90, para conhecimento dos interessados e eventual habilitação no feito como litisconsortes;
- g) protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente pela produção de prova testemunhal e, caso necessário, pela juntada de documentos, bem como por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial.

Atribui-se a causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), para efeitos fiscais.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA**

*5ª Promotoria de Justiça do Consumidor
Av. Joana Angélica, 1312, Nazaré
Bloco principal, 2.º andar
Salvador/Bahia – CEP 40050-001
Tel.: (71) 3103-6801 – Fax: (71) 3103-6812*

**Acompanha a presente Ação Civil Pública o Inquérito Civil n.º
003.9.260692/2022 contendo suas respectivas folhas identificadas pelo
Sistema Eletrônico do Ministério Público da Bahia.**

Termos em que pede e espera deferimento.

Cidade do Salvador, Estado da Bahia, 27 de março de 2023

JOSEANE SUZART LOPES DA SILVA
Promotora de Justiça