



EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL E DA COMARCA DE SALVADOR/ BA.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, através do substituto da 2ª Promotoria de Justiça de Salvador, com base no Procedimento Preparatório de Inquérito Civil0003.9.56231/2018, vem perante Vossa Excelência propor *ação civil pública de obrigação de fazer - sob pena de pagamento de multa diária por dia de descumprimento (astreintes)* em face da **INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S.A.**, com sede na Av. Engenheiro Oscar Pontes, nº 1051, Águas de Meninos, CEP 40460130, Salvador/ BA, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos:

I. DA LEGITIMIDADE ATIVA.

A Constituição Federal reconhece o Ministério Público do Estado da Bahia como instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, sendo que, estabelece o que se segue derredor de suas funções institucionais:

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

.....

III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

Neste sentido, a Lei 7.347/ 85, que disciplina a ação civil pública, incluiu o Ministério Público no rol dos entes com legitimidade para o ajuizamento da presente demanda do modo que se segue:



Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

...

II – ao consumidor;

....

Art. 5º: Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar: (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).

I. O Ministério Público; (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).

Finalmente, a respeito do conceito de direito coletivo (em sentido lato), o Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

- I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;
- II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;
- III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum;

No caso, a demanda trata de nítido *direito coletivo*, ou seja, direito dos consumidores atingidos pelo defeito no serviço público prestado, assim como, dos interessados em utilizar o serviço público.

II. DOS FATOS.

O consumidor **Adson Andrade Farias** apresentou **representação** noticiando irregularidade na prestação do serviço público de transporte de navegação marítima de interior, de passageiros e veículos, entre o Terminal de São Joaquim e o Terminal de Bom Despacho, prestado pela concessionária **Internacional Travessias Salvador S.A.**

Na verdade, a representação encaminhada por comunicação virtual traz os seguintes aspectos:



1. que estava na fila do ferry-boat acompanhado de idosos aguardando de carro por duas horas;
2. que tinha perspectiva de esperar por mais duas horas, haja vista que as embarcações estão atracando de hora em hora;
3. trata-se de um serviço precário, caro e humilhante, e que as concessionárias não são obrigadas a informar o status da fila. (fl. 5)

A INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S/A, prestou informações referentes a existência de dois procedimentos de nº 003.0.85354/2012 e nº 003.0.172209/2013e que tem como objeto o embarque prioritário de idosos, e que nos procedimentos citados a Concessionária informou os métodos adotados que garantem o devido cumprimento do Estatuto dos Idosos, observando o percentual mínimo de 10 % (dez por cento) e que os procedimentos continuam a serem executados de acordo com o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado com o Ministério Público, em sua 14ª Promotoria de Justiça da Cidadania do GEIDF. Juntou documentos em anexo, tais como o TAC firmado, fotos do local, o contratado de Concessão de linha. (fl. 25/ 124).

Em depoimento prestado na 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador, o representante ADSON ANDRADE FARIAS afirmou o que se segue:

QUE, no dia 1º de abril de 2018 (domingo de Páscoa), por volta das 20h., chegaram ao final da fila de embarque no ferryboat no Terminal Marítimo de Bom Despacho; QUE tiveram que permanecer em um local ermo, sem iluminação nenhuma, exposto a qualquer espécie de violência e sem informação sobre o tempo estimado de espera; QUE não existia um preposto da concessionária Internacional Travessias no local, assim como, não existia qualquer sinalização indicativa sobre o tempo de espera para embarque;; QUE aguardou, aproximadamente, 5 (cinco) horas para embarcar; QUE, na verdade, é usuário regular do sistema ferryboat e já enfrentou filas em diversas oportunidades, sendo que, no referido dia, a indignação decorreu do fato do depoente encontrar-se em companhia dos seus pais idosos e verificar que os mesmos enfrentaram uma fila de 5 (cinco) horas sem nenhum tipo de informação, como "preferenciais". (fl. 142)

Deste modo, após encaminhamento de minuta com proposta de ajustamento, em audiência de tentativa de composição realizada no dia 23 de maio de 2019, a INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S.A. informou da impossibilidade de compromisso do TAC (fl. 144/ 147).



Além disso, no Inquérito Civil nº 003.9.32126/2017, por meio da Carta Precatória 003.9.43226/2019 enviado pra 4º Promotoria de Justiça de Valença/BA, visando apurar informações acerca do serviço da INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S.A., a testemunha FERNANDA CAROLINA GOMES PATARO DE QUEIROZ, noticiou que, no verão, as filas são grandes e se for véspera de feriado chegam a sair do terminal, atingindo a região da Calçada, quando sai de Salvador, e passando a Rádio Sociedade, quando sai do Bom Despacho, que nas filas de propriedade existe uma limitação de carros, a depender da embarcação, sendo de 05 a 08 prioridades (por veículos) por embarcação.

Frise-se que as informações prestadas por FERNANDA CAROLINA GOMES PATARO DE QUEIROZ foram confirmadas pela testemunha MARCELO CAETANO OLIVEIRA DA CUNHA que noticiou a dificuldade relacionada ao tempo de espera na fila de embarque na carta precatória encaminhada à Promotoria de Justiça de Valença.

Finalmente, a consumidora/usuária RAFAELA CATARINA ROSSI DE FIGUEREDO, em instrução de expediente em curso na 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor de Salvador cuja cópia foi colacionada ao presente expediente disse que:

"QUE também utilizou o serviço a partir do sistema convencional e chegou a permanecer 7 horas na fila sem informação nenhuma sobre a previsão de embarque; QUE também não compreende como é constrangida a transitar pela contramão no Terminal de Bom Despacho para acessar o guichê da hora marcada em razão da fila convencional permanecer no acostamento do local, a fila prioritária na via de tráfego e o tráfego de hora marcada, obrigatoriamente, ocorrer na contramão... . (fl. 157)

Além disso, verifica-se, em diversos organismos da imprensa, notícias que confirmam problemas relacionados ao tempo de espera na fila como exemplos adiante enumerados

I. Em 18 de janeiro de 2019, em matéria do Jornal Correio, a espera na fila de quem saiu de Salvador em direção à ilha de Itaparica foram de quatro horas, média informada pela Internacional Travessias Salvador. Além do vasto número de usuários, duas embarcações de sete estavam paradas para manutenção.



Disponível em: <<https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/ferry-boat-media-de-espera-de-travessia-para-ilha-e-de-quatro-horas/>> Acesso em: 11 de junho de 2019.

II. Em 15 de janeiro de 2019, pelo sítio do Jornal da Globo, foi relatado o tempo de espera de 3h (três horas) para embarque de veículos nos terminais de São Joaquim e Bom Despacho.





Disponível em: <<https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2019/01/14/ferry-boat-tem-espera-de-3h-para-embarque-de-veiculos-no-terminal-bom-despacho-na-ilha-de-itaparica.ghtml>> Acesso em: 11 de junho de 2019.

Em resumo, resta evidenciada a existência de filas expressivas para embarque no serviço transporte marítimo de interior prestado pela **Internacional Travessias Salvador S.A.** entre o Terminal de Bom Despacho e o Terminal de São Joaquim.

Por outro lado, os depoimentos prestados indicam que inexistente qualquer indicativo do tempo de espera estimado para viabilizar a "tomada de decisão" do consumidor em utilizar o serviço de transporte da concessionária ou, como alternativa, realizar o percurso pelo continente.

Frise-se que a fixação de avisos na própria estação não atende ao anseio de publicizar o tempo de espera estimado, mesmo porque, o final da fila ocorre muito distante do local do embarque e da estação.

Como ilustração, cabe destacar o sítio virtual da Desenvolvimento Rodoviário SA - DERSA, responsável pelas travessias via ferryt-boat no Estado de São Paulo, que traz informações detalhadas no próprio sítio.



SÃO SEBASTIÃO / ILHABELA

SÃO SEBASTIÃO

ILHABELA

CAPACIDADE DE VEÍCULOS
157
POR HORA

TEMPO DE ESPERA **30 minutos**

TEMPO DE ESPERA **30 minutos**

Travessia operando com maré baixa impossibilitando o transporte de veículos pesados (carretas, ônibus e caminhões).

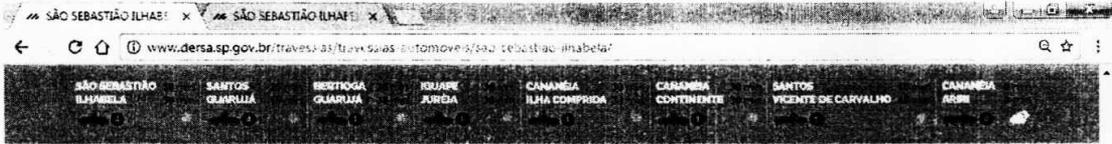
SÃO SEBASTIÃO / ILHABELA
TODOS OS DIAS (BALSA DE VEÍCULOS E PEDESTRES)

ILHABELA / SÃO SEBASTIÃO
TODOS OS DIAS (BALSA DE VEÍCULOS E PEDESTRES)

Disponível em: <<http://www.dersa.sp.gov.br/travessias/travessias-automoveis/sao-sebastiao-ilhabela/>> Acesso em: 17/06/2019

Deste modo, ao acessar o sítio virtual, o usuário visualiza a informação do tempo de espera para embarque além de consultar imagens de 4 (quatro) câmaras no entorno do terminal marítimo.

Ainda assim, é informada a pessoa interessada os horários das embarcações para balsa de veículos e pedestres, bem como para lancha de pedestres.



SÃO SEBASTIÃO / ILHABELA
TODOS OS DIAS (BALSA DE VEÍCULOS E PEDESTRES)
0h00
0h20
1h15
Das 2h00 as 5h00 - Saídas a cada intervalo máximo de 60 minutos
Das 5h30 as 22h30 - Saídas a cada intervalo máximo de 30 minutos
23h10
23h30

ILHABELA / SÃO SEBASTIÃO
TODOS OS DIAS (BALSA DE VEÍCULOS E PEDESTRES)
0h00
0h30
0h45
1h40
Das 2h30 as 5h30 - Saídas a cada intervalo máximo de 60 minutos
Das 5h30 as 23h30 - Saídas a cada intervalo máximo de 30 minutos

SÃO SEBASTIÃO / ILHABELA
TODOS OS DIAS (LANCHA DE PEDESTRES)
6h30
7h30
8h30
9h30
11h30
12h30
13h30
14h30
15h30
16h30

ILHABELA / SÃO SEBASTIÃO
TODOS OS DIAS (LANCHA DE PEDESTRES)
7h00
8h00
9h00
10h00
12h00
13h00
14h00
15h00
16h00
17h00

Disponível em: <<http://www.dersa.sp.gov.br/travessias/travessias-automoveis/sao-sebastiao-ilhabela/>> Acesso em: 17/06/2019

O sítio virtual da concessionária Desenvolvimento Rodoviário SA – DERSA informa os valores cobrados para a travessia em veículos, inclusive, esclarecendo a diferença da tarifa nos dias úteis, sábados, domingos e feriados.

Finalmente, o sítio virtual traz notícia sobre os horários e o peso permitido na balsa.



Atenção: tarifa e tempo permitem apenas 1 passagem.
O Zôcalo de entrada da barragem refere-se à quantidade de veículos por hora e por sentido.

Automóveis e Camionetes DAS ÚTIS: R\$ 19,00 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 28,50	Motocicletas, Motoonetas, Ciclomotores, Camionets de Sorvete e Similares DAS ÚTIS: R\$ 9,50 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 14,20	Automóveis e Camionetes com reboque DAS ÚTIS: R\$ 38,00 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 56,90
Ônibus e Camionetes com 2 eixos, Tratores, Tratores com reboque, Trailers DAS ÚTIS: R\$ 66,30 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 99,40	Ônibus e Camionetes com 3 e eixos DAS ÚTIS: R\$ 151,50 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 227,30	Camionetes com reboque ou semi-reboque DAS ÚTIS: R\$ 189,50 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 284,20
Veículos transportadores de inflamáveis DAS ÚTIS: R\$ 208,00 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 312,00	Camião forte DAS ÚTIS: R\$ 1.068,60 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: IMPEDIDO	Carretes e Camionetes de Lixo DAS ÚTIS: R\$ 189,50 SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS: R\$ 284,20

Revisão: 07/2011 - 10/14/2010 - 10/14/2010

O pagamento da tarifa deverá ser feito em dinheiro ou por meio de cobrança automática, não sendo possível a utilização de cartões de crédito/débito, cheques ou boletos para pagamento posterior.

OBSERVAÇÕES

1. Cobrança em dinheiro, apenas no embarque em São Sebastião, e somente para quem não possui cartão de crédito.
2. As tarifas de embarque são respectivamente: 100% do valor de embarque em São Sebastião e 200% do valor de embarque em Santos.
3. As tarifas de embarque de veículos com reboque são de 100% do valor de embarque em São Sebastião e 200% do valor de embarque em Santos.
4. Os valores acima deverão ser transportados em baixas especialmente designadas para este fim, não podendo ser transportadas em outros tipos de veículos (exceto em veículos de transporte).
5. As tarifas de embarque de veículos com reboque são de 100% do valor de embarque em São Sebastião e 200% do valor de embarque em Santos.

PESO PERMITIDO (BALSA) PET/MAX (t)

18 t	23 t	33 t	40 t	45 t
------	------	------	------	------

Disponível em: <<http://www.dersa.sp.gov.br/travessias/travessias-automoveis/sao-sebastiao-ilhabela/>> Acesso em: 17/06/019

Em contrapartida, o sítio virtual da INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S.A. não traz informações sobre o tempo de espera para embarque, assim como, inexistem imagens de câmeras para viabilizar o mínimo conhecimento do usuário sobre o tempo de espera na fila que viabilize a decisão de utilizar outro meio de chegar ao seu destino final.

Vale destacar que o sítio está passando por atualização, dessa forma as informações são ainda menores.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DA BAHIA

Intercâmbio Travessias x

Seguro https://internacionaltravessias.com.br

COMO REALIZAR O CADASTRO

CADASTRE-SE caso tenha as Opções *Cadastro Pessoa Física ou Jurídica



**INTERNACIONAL
TRAVESSIAS**
S A L V A D O R

COMPRA DE PASSAGEM HORA-MARKADA

CADASTRE-SE Escolhendo as Opções *Cadastro Pessoa Física ou Jurídica

**O SITE ESTÁ PASSANDO POR
ATUALIZAÇÃO.**

Atenção!
Prezados clientes, os bilhetes adquiridos no sistema antigo (PortalSits) serão remarcados pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, através do número 0800 028 2723.

Ferry-Boat investe em novas tecnologias para embarque

Disponível em: <<https://internacionaltravessias.com.br/>> Acesso em: 17/06/2019

Na verdade, resta evidenciada a necessidade de manter monitoramento do momento da chegada do usuário ao final da fila, assim como, o registro do momento exato do embarque para, em momento posterior, divulgar o tempo estimado de espera na fila.

No caso, a mera divulgação nos próprios terminais não preenchem a necessidade dos usuários, sendo que, caso inexista a opção pelo uso do próprio sítio virtual, revela-se indispensável a sinalização através de placas situadas fora dos terminais marítimos nos locais onde se concentram os veículos no final da fila



III. DO DIREITO.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe o que se segue sobre o conceito de fornecedor e de serviço:

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

[...]

§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Lado outro, o Código de Defesa do Consumidor disciplina o que se segue sobre os direitos básicos do consumidor:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

...

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurada a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

...

VIII – 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;"

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral"

No caso, em razão da existência de filas no embarque de passageiros nos períodos de festividades que obrigam os consumidores permanecerem várias horas no local, é indispensável a existência de monitoramento da concessionária do lapso temporal compreendido entre o momento em que o consumidor ingressa na **fila de atendimento** (ponto 1) e o **momento do embarque** (ponto 2) para ampla divulgação entre todos os interessados em utilizar o serviço.



Tal medida teria o condão de viabilizar a escolha do consumidor em utilizar o citado serviço público.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor traz o seguinte dispositivo sobre a prestação dos serviços públicos:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, **concessionárias**, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes**, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Deste modo, cabe indagar se é adequado o serviço público no qual o consumidor permanece várias horas seguidas numa fila, em local isolado, sem nenhuma espécie de informação acerca do tempo de espera de embarque deve ser considerado adequado e eficiente.

Na verdade, em razão da dificuldade de solução do problema relacionado a existência de filas (em virtude da oscilação de interessados em utilizar o serviço) e da necessidade de equacionar a eficiência (que exigiria investimentos nos atracadouros e embarcações) com a modicidade da tarifa, a providência de garantia um mecanismo de comunicação claro derredor do tempo de espera é providência que não ser postergada.

Finalmente, o Código de Defesa do Consumidor dispõe o que se segue sobre a reparação dos danos causados aos consumidores:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, *independentemente da existência de culpa*, pela **reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

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



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

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Na realidade, o tempo de espera na fila, principalmente em épocas festivas ou feriados, e a falta de informação do tempo de espera pelo consumidor do serviço reveste-se em inequívoco defeito na prestação de serviço (como demonstrado nas provas das notícias em sítios virtuais, bem como das testemunhas em Inquérito acerca da má prestação de serviço da Concessionária).

No caso, ainda que apontamento técnico específico aponte para a inexistência de conclusão, pugna o Ministério Público do Estado da Bahia pela decisão judicial de inversão do ônus das provas em razão da dificuldade de prova.

Finalmente, o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, em seus julgados acerca do tempo de espera na fila tem entendido o seguinte:

RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE MARÍTIMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE INÉPCIA E ILEGITIMIDADE ATIVA AFASTADAS. COMPRA DE PASSAGEM COM HORA MARCADA. ATRASO EXCESSIVO NÃO JUSTIFICADO. SENTENÇA QUE CONDENOU A DEMANDADA EM DANOS MORAIS NO MONTANTE DE R\$ 2.000,00. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. MANUTENÇÃO INTEGRAL DO JULGADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (Classe: Recurso Inominado, Número do Processo: 0141204-87.2018.8.05.0001, Relator(a): ELIENE SIMONE SILVA OLIVEIRA, Publicado em: 29/03/2019)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRAVESSIA MARÍTIMA. DEFICIENTE FÍSICO QUE PERMANECEU NA FILA PARA EMBARQUE POR MAIS DE 9 HORAS. ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA GARANTE EMBARQUE PRIORITÁRIO. DEMANDADA NÃO COMPROVA QUE FOI OBSERVADA A FILA DE PRIORIDADES. SENTENÇA QUE CONDENOU A ACIONADA AO PAGAMENTO DE 2 MIL REAIS A TÍTULO DE DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO ILIDIDA POR CAUSA LEGAL EXCLUDENTE. VALOR MODERADO. MANUTENÇÃO DO JULGADO. RECURSO NÃO PROVIDO.



(Classe: Recurso Inominado, Número do Processo: 0046687-90.2018.8.05.0001, Relator(a): CRISTIANE MENEZES SANTOS BARRETO, Publicado em: 20/03/2019)

RECURSO INOMINADO. REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE PREENCHIDOS. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. TENTATIVA DE EMBARQUE ATRAVÉS DO FERRY BOAT. LONGA ESPERA NA FILA PARA EMBARCAR. IMPOSSIBILIDADE DE O AUTOR SAIR DA FILA. O AUTOR NÃO CONSEGUIU CHEGAR AO SEU DESTINO NO TEMPO PREVISTO. AUSÊNCIA DE COMPARECIMENTO A UMA AUDIÊNCIA TRABALHISTA EM SANTO ANTÔNIO DE JESUS. A ACIONADA NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DA PROVA QUE LHE COMPETE. VIOLAÇÃO DA REGRA ESCULPIDA NO ART. 373, II DO CPC. COMPROVADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR PARTE DA ACIONADA. TRANSTORNOS E DISSABORES QUE ULTRAPASSARAM OS MEROS ABORRECIMENTOS COTIDIANOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (Classe: Recurso Inominado, Número do Processo: 0003466-57.2018.8.05.0001, Relator(a): MARY ANGELICA SANTOS COELHO, Publicado em: 13/12/2018)

IV. DO DANO MORAL COLETIVO.

Observa-se a obrigação da Ré indenizar materialmente a coletividade e, inclusive, indenizar os consumidores que, eventualmente, comprovem dano em razão de serem destinatários dos serviços inadequados e/ou ineficientes.

A presente demanda visa evitar que outros consumidores sofram os mesmos prejuízos ocasionados aos atuais clientes da Ré, uma vez que, sofrerão os efeitos de um serviço que não é adequadamente prestado, levando em consideração o serviço da Concessionária ser prestado diariamente e com um grande número de usuários, principalmente em épocas festivas.



Em princípio, cabe destacar que não se cuida de inovação alguma o pedido por danos morais em sede de tutela coletiva, eis que a própria Lei de Ação Civil Pública, em previsão significativa, expressamente prevê a possibilidade de se buscar a reparação do dano moral:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

.....

II. ao consumidor;

Nesse sentido, traz-se à colação o entendimento, acerca da matéria do Professor NELSON NERY JUNIOR no Código de Processo Civil Comentado e legislação processual civil extravagante em vigor 4ª ed., p. 1.504:

(...) danos morais coletivos ou difusos. Muito embora o CDC 6º, VI já preveja a possibilidade de haver dano moral coletivo ou difuso, bem como sua cumulação com o patrimonial (STJ 37), a LAT 88, modificando o caput da LACP 1º deixou expressa essa circunstância quanto aos danos difusos e coletivos, que são indenizáveis quer sejam patrimoniais, quer sejam morais, permitida sua cumulação. V. CDC 6º VI, STJ 37.

O tema do **dano moral coletivo** insere-se, em verdade, no contexto de valorização da pessoa humana e, inclusive, do consumidor nas relações de consumo.

Trata-se, pois, de um direito difuso, indivisível, e como tal deve receber proteção, tanto sob o aspecto patrimonial como extrapatrimonial.

De fato, tradicionalmente, o dano moral foi tratado como um direito individual que sofria a influência da perspectiva liberal e patrimonialista do Código Civil de 1916 e do ordenamento jurídico anterior à Constituição de 1988, restringindo-se ao conceito da "dor psíquica", somente atribuível aos indivíduos.

Entretanto, a nova feição do ordenamento jurídico brasileiro, consagrada pela Constituição de 1988, já não permite que se deixem desprotegidos os direitos difusos, estes considerados sob todos os aspectos possíveis, inclusive, o subjetivo.



XISTO TIAGO DE MEDEIROS NETO (Dano Moral Coletivo. São Paulo: LTr, 2004, p. 136-137), depois de destacar o avanço legal relativamente à proteção aos interesses de essência moral (extrapatrimonial) e aos direitos coletivos lato sensu, registra:

A ampliação dos danos passíveis de ressarcimento reflete-se destacadamente na abrangência da obrigação de reparar quaisquer lesões de índole extrapatrimonial, em especial as de natureza coletiva, aspecto que corresponde ao asseio junto, legítimo e necessário apresentado pela sociedade de nossos dias. Atualmente, tornam-se necessárias e significativas, para a ordem e a harmonia social, a reação e a resposta do Direito em face de situações em que determinadas condutas vêm a configurar lesão a interesses juridicamente protegidos, de caráter extrapatrimonial, titularizados por uma determinada coletividade. Ou seja, adquiriu expressivo relevo jurídico, no âmbito da responsabilidade civil, a reparação do dano moral coletivo (em sentido lato).

De acordo com Carlos Alberto Bittar Filho (*apud* CARVALHO, Luiz Gustavo Grandinetti Castanho de. In Revista da EMERJ, v. 3, n.9, 2000), o dano moral coletivo:

É a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isto dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).

Em verdade, o sentimento de pertencimento a uma comunidade onde, de modo sistemático, os direitos fundamentais são ignorados pelo Poder Público e pelas prestadoras de serviços públicos essenciais caracteriza o dano moral coletivo passível de indenização.

V. DA TUTELA DE URGÊNCIA.

Em verdade, as provas colacionadas que instruem esta inicial indicam a verossimilhança das alegações acima expostas, assim como, o *periculum in mora*, uma vez que, a demora na prestação jurisdicional ensejará a continuidade das práticas ilícitas pela concessionária de serviço público como, por exemplo, o descumprimento do direito à informação de tempo de espera na fila ao usuário.



Desta forma, dispõe o **Código de Processo Civil**:

Art. 300. 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.

O presente pleito tem, também, amparo legal no art. 84 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento.

.....

§3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

Conforme restou relatado, a probabilidade do direito e o risco ao resultado útil do processo se fazem presentes na lide em questão.

Desta forma, conforme art. 300 do Código de Processo Civil, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA** pugna por decisão liminar, sob pena de multa diária, em relação à **INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S.A.**, no que pertine ao transporte marítimo interno entre o Terminal São Joaquim/ Terminal Bom Despacho/ Terminal São Joaquim, à seguinte obrigação de fazer:

a) **Monitoramento** do tempo de espera na fila de embarque considerando, como **ponto de entrada** (ponto 1) o momento em que o consumidor ingressa na fila de atendimento e como **ponto de saída** (ponto 2) o momento em que o consumidor ingressa na embarcação (prazo de 30 dias).

b) **Contratação/ colocação** de um preposto/colaborador com uma placa ou alternativamente um painel luminoso próximo ao **ponto de entrada** - fim da fila (ponto 1) informando o tempo de espera no sistema de fila ao consumidor (usuário) do serviço de transporte de navegação marítima considerando o decurso do tempo entre o ponto de entrada (ponto 1) e o ponto de saída (ponto 2) do sistema de filas (prazo de 30 dias);



c) **Proceder a divulgação**, em tempo real, ininterruptamente, no **sítio virtual (com manutenção adequada)** noticiando o tempo estimado de espera na fila de atendimento, assim como, o tempo estimado de espera para o usuário, considerando o decurso do tempo entre o momento de entrada (ponto 1) e o momento de saída (ponto 2), tanto em relação ao atendimento prioritário quanto em relação ao usuário que não possua direito ao atendimento prioritário (prazo de 90 dias);

d) **Divulgação**, no sítio virtual, sobre o número de embarcações em operação no sistema em "tempo real" para conhecimento dos usuários consumidores (prazo de 90 dias);

e) Multa diária no valor de R\$ 100,00 (cem reais), além de execução específica ou compatível; multa essa que deverá ter caráter cumulativo até efetivo cumprimento da obrigação, com valor a ser atualizado por índice oficial até o efetivo desembolso.

VII. DOS PEDIDOS.

Ante o exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA requer:

1. A confirmação da **tutela de urgência** anteriormente requerida, e posteriormente a mudança no sítio virtual da INTERNACIONAL TRAVESSIAS SALVADOR S.A.

2. A citação da Ré, através do representante legal, para contestar os termos dos pedidos sob pena de revelia e confissão quanto à matéria de fato.

3. A **inversão do ônus da prova** em razão de se tratar de lide consumerista.

4. A **procedência do pedido** com a condenação da Ré em obrigação de fazer c/c multa diária por dia de descumprimento, nos termos já indicados no pedido liminar, em relação ao transporte marítimo interno Terminal Bom Despacho/ Terminal São Joaquim/ Terminal Bom Despacho, ou seja:

a) **Monitoramento** do tempo de espera na fila de embarque considerando, como **ponto de entrada** (ponto 1) o momento em que o consumidor ingressa na fila de atendimento e como **ponto de saída** (ponto 2) o momento em que o consumidor ingressa na embarcação (prazo de 30 dias).

b) **Divulgação**, através de preposto/colaborador com uma placa ou, alternativamente, por intermédio de painel luminoso próximo ao **ponto de entrada/ fim da fila** (ponto 1) informando o tempo de espera no sistema de fila do consumidor (usuário) do serviço de transporte de navegação marítima considerando o decurso do tempo entre o ponto de entrada (ponto 1) e o ponto de saída (ponto 2) do sistema de filas (prazo de 30 dias);



c) **Proceder a divulgação** no sítio virtual, em tempo real, do tempo estimado de espera entre o momento de chegada na fila e o embarque, considerando o decurso do tempo entre o **ponto/ momento de entrada** (ponto 1) e o **ponto/ momento de saída** (ponto 2), tanto em relação ao atendimento prioritário quanto em relação ao usuário que não possua direito ao atendimento prioritário, inclusive, com imagens das imediações dos terminais marítimos em tempo real (prazo de 90 dias);

d) **Divulgação** no sítio real sobre o número de embarcações em operação no sistema em "tempo real" para conhecimento dos usuários consumidores (prazo de 90 dias);

e) Multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), além de execução específica ou compatível; multa essa que deverá ter caráter cumulativo até efetivo cumprimento da obrigação, com valor a ser atualizado por índice oficial até o efetivo desembolso.

5. Ainda, seja a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais coletivos em valor a ser fixado judicialmente, por arbitramento, a ser recolhida para o Fundo de Reparação de Interesses Difusos na forma do art. 13, da Lei 7.347/85.

6. Protesta pela produção de todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente, perícia, inspeção judicial, oitiva das testemunhas, juntada de novos documentos como prova e contraprova.

7. Condenação da demandada ao pagamento das custas processuais e demais ônus da sucumbência, bem como outras despesas necessárias a instrução do feito.

8. Instrui a inicial Inquérito Civil do Ministério Público Estadual (em parte).

Dá a causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) para todos os efeitos de direito.

Salvador/ BA, 17 de junho de 2019.

Carlos Robson Oliveira Leão

CARLOS ROBSON OLIVEIRA LEÃO
PROMOTOR DE JUSTIÇA

NAOMI WADÊLÊ OLIVEIRA SAAVEDRA
ESTAGIÁRIA DE DIREITO - MPBA