



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO
DA__VARA DA FAZENDA PÚBLICA MUNICIPAL DA COMARCA DE
MANAUS/AMAZONAS.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio da 81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor, por seu órgão infra-assinado, com endereço na Avenida Coronel Teixeira, n.º 7995, Bairro Nova Esperança, onde receberão intimações, com fundamento no arts. 127, *caput* e 129, da Constituição Federal, no Código de Processo Civil de 2015, nos arts. 81, 83, 84 e outros do Código de Defesa do Consumidor e na Lei n.º 7.347/85, vem à presença de Vossa Excelência propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE CONDENAÇÃO EM OBRIGAÇÃO DE
FAZER E EM DANO MORAL COLETIVO**

Em face das seguintes pessoas jurídicas: (1) **SUPERINTENDÊNCIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES URBANOS—SMTU**, pessoa jurídica de direito público interno, CNPJ



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

n.º 07.999.082/0001-79, estabelecida na cidade de Manaus – AM, na Rua Barão de Indaiá, Bairro Flores n.º 336, CEP 69.058-448;

(2) **MUNICÍPIO DE MANAUS**, pessoa jurídica de direito público interno, CNPJ n.º 04.365.326/0001-73, estabelecida na cidade de Manaus – AM, na Av. Brasil, n.º 2.971, – CEP: 69.036-110 – Bairro Compensa I; e

(3) **Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Amazonas – SINETRAM**, estabelecido na Rua Dr. Thomas, n.º 15, Bairro Nossa Senhora das Graças, Vieiralves, Edifício Mindu Busines – CEP: 69.053-035 – CNPJ 04.603.197/0001-04, Manaus – AM, info@meusite.com.

I – DOS FATOS

Ilustre Magistrado(a), o Ministério Público do Estado do Amazonas instaurou o Inquérito Civil n.º 767.2013 (numeração atual: 015.2016.000077), com objetivo de apurar a ocorrência de dano material e ou moral, cometidos pelas requeridas contra a coletividade de consumidores, em decorrência da má prestação do serviço de transporte público coletivo modalidade convencional, consistente na inobservância do dever de prestarem informações adequadas sobre as linhas de ônibus n.º 350, 351, 414, 423, 446 e 458, cujos trajetos passam pelo Terminal da Cidade Nova (T-3) e Terminal da Cachoeirinha (T-2), no tocante aos itinerários, horários, alteração de ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

rota, número de veículos, pontos de paradas e terminais, além de outros dados pertinentes às operações das linhas de ônibus disponíveis, assim como a falta da implantação das placas com informativos audiovisuais e a identificação do código braile, destinados aos portadores de baixa e ou total perda de visão.

Extraí-se dos autos, reclamação de usuário do sistema de transporte coletivo de Manaus, dando conta de falhas graves no sistema de informações e reclamações disponibilizados pela SMTU, tais como: o número de telefone nº 118 e o endereço eletrônico: e-mail: sacsmtu@pmm.am.gov.br, isto porque os usuários/consumidores não conseguem efetivar contato com a Autarquia Municipal, por meio do referido número de telefone, *embora realizado várias ligações, todas sem sucesso, pois não são atendidas* e o aludido e-mail *não possibilita o acesso para contato*.

Ademais, consta ainda que vários usuários do transporte coletivo que estavam no T3 (Terminal 03), localizado na Cidade Nova aguardando os ônibus das linhas 304, 350, 351, 414, 423, 446 e 458 os quais vão para o T2 (Terminal 02), localizado no bairro Cachoeirinha, no 17/02/2013 desde as 23h00min até as 00h00min., foram informados pelos fiscais da SMTU que não tinha mais ônibus para o T2. Questionados sobre os motivos, os referidos fiscais informaram que *durante a semana existe um horário X para os ônibus saírem dos terminais e nos feriados e finais de semanas, outro horário*. Por fim, observa-se da reclamação a indignação dos usuários ao discordarem das informações



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

dos fiscais, pois, segundo o reclamante, *até durante a semana as linhas atrasam ou antecipam tal horário e o pior que não se sabe ao certo quais são esses horários.*

Esse cenário evidencia que um dos direitos básicos dos consumidores/usuários do transporte coletivo de Manaus está sendo violado, qual seja: **o direito à informação adequada e clara sobre o referido serviço essencial.**

No âmbito do citado Inquérito Civil, a requerida SMTU foi instada a se pronunciar sobre o teor da denúncia. Em sua resposta, informou mediante ofício n.º 0172/2013 (fls. 16 do IC) que:

(...) visando esclarecimento das reclamações de usuários quanto ao cumprimento de horário das linhas 350, 351, 414, 423, 446 e 458, informamos que após análise de seus Perfis Operacionais, técnicos desta Superintendência constataram o cumprimento de viagens e frota das linhas 414 e 446, e irregularidades na operação das outras linhas (350, 351 e 423).

Desse modo, as linhas supramencionadas estão passando por fiscalização intensiva da Divisão de Fiscalização de Transporte, conforme Comunicação Interna anexa, a fim de fazer cumprir o determinado por este órgão gestor e assim melhor atender os usuários do sistema.

Por oportuno, informamos que os canais de comunicação entre a SMTU e os usuários estão funcionando normalmente, de tal modo que as reclamações podem ser formalizadas pelo telefone de número 118 no horário das 08:00 às 17:00 horas, pelo e-mail sacsmtu@pmm.am.gov.br, ou pelo atendimento presencial no Setor de Atendimento Comunitário - SAC, das 08:00 às 14:00 horas, localizado na Av. Torquato Tapajós, 330-Flores.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

Em outro ofício de nº 774/2013-SUP/SMTU, essa Autarquia informou que *após análise do Perfil Operacional, foi constatado cumprimento de viagens e frota na linha 423 e irregularidades na operação das outras linhas (350, 351, 414, 446 e 458).*

Ilustre Magistrado(a), colhe-se das informações oficiais prestadas pela SMTU que as reclamações dos usuários/consumidores são verdadeiras e procedentes, pois constatou-se *irregularidades na operação das linhas (350, 351, 423, 414, 446 e 458).*

Outrossim, **no tocante ao telefone n.º 118, a SMTU é omissa no dever de prestar informações, pois, embora tenha declarado que o telefone está funcionando, não informa aos usuários que a ligação não é gratuita, pois é cobrado do consumidor cada vez que liga para o n.º 118 para fazer uma reclamação. Por isso, o consumidor sem crédito no telefone não consegue efetivar reclamação.**

A SMTU, novamente instada pelo *Parquet* a se manifestar sobre a colocação de placas nos Terminais T1, T2, T3, T4, T5 e Terminal da Matriz, das quais deverão obrigatoriamente constar as informações referentes a itinerário, horário, alterações de rotas, número de veículos, pontos de paradas e terminais e outros dados pertinentes à operação de linhas, **inclusive em braille**, a fim de auxiliar o deficiente visual em sua locomoção, possibilitando uma fiscalização informal do sistema, com vista a dar cumprimento ao art. 257 da LOMAN e aos arts. 1º e 2º da Lei Municipal n.º 709/2003.

ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

Em sua resposta, a SMTU informou, mediante ofício n.º 315/2013

– SUP/SMTU (fls. 36/37 do IC), que:

(...)

Inicialmente ressaltamos que os Terminais T3, T4 e T5 passarão por reforma completa em breve e isto implicará em constantes modificações dos locais dos pontos de paradas internamente. Quanto aos Terminais T1 e T2, estamos estudando a possibilidade de extinção e com relação ao Terminal da Matriz, o mesmo deverá ser readequado em vista às implantações do Monotrilho e BRT.

Nos pontos de paradas dos referidos Terminais, normalmente, param muitas linhas de ônibus e, por isso, torna-se inviável a disposição, em placas indicativas, de todas as informações constantes no referido ofício, considerando que o espaço necessário para atender o pleito seria de grandes proporções.

Com a reforma dos Terminais, todos os pontos de parada serão devidamente sinalizados com as indicações dos nomes e números das linhas, inclusive em braile, sendo que, para tanto, serão realizados os respectivos estudos técnicos para a disposição das mesmas em lugares de fácil acessibilidade, inclusive com outras informações.

Ressalta-se que itinerários, horários, frotas das linhas e alteração de rotas poderão ser obtidos com os fiscais dos Terminais e, inclusive, através de manuais, conforme exemplar anexo, que posteriormente será confeccionado em braile.

Outrossim, por meio do ofício n.º 992/2013-SUP/SMTU, a Autarquia Municipal admite a dificuldade em cumprir as viagens programadas e que está elaborando projeto básico para contratar empresa especializada no sentido de viabilizar a colocação das placas nos pontos de paradas, em vista da informação em braile não ser comum na maioria das capitais do país. Mais adiante, a SMTU atravessou ofício n.º 1126/2013-SUP/SMTU, informando sobre a demora em definir o projeto de

ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

informações em braile para os Terminais de Integração, por outro lado, encaminha os estudos preliminares indicando o formato das placas que serão implantadas nos Terminais de Integração T3, T4 e T5 (Layout anexo).

Outros ofícios foram apresentados pela SMTU, dando conta da licitação para contratação da empresa para implantação de placas de informações em braile, nas plataformas de embarque e desembarques dos Terminais T3, T4 e T5, cujo aviso de licitação foi publicado no dia 24/09/2014 (Tomada de preço n.º 001/2014-CL/SMTU). Entretanto, essa licitação foi declarada deserta, conforme informou a SMTU por meio do ofício n.º 1086/2014-SUP/SMTU (doc. anexo). Em seguida, a SMTU informou novamente, mediante ofícios n.º 1215/2014 e n.º 1.402/2015 – SUP/SMTU que a nova licitação (repetição) foi fracassada e o processo foi arquivado.

Por fim, a SMTU apresentou documentos e fotografias sobre a implantação de comunicação visual com sinalização no piso (acessibilidade) e placas com informações em braile, isto apenas no Terminal T2-Cachoeirinha (atual Estação de Conexão – C2), restando pendentes, nos Terminais: T1, T3, T4, T5 e Terminal da Matriz e nas paradas de ônibus da Cidade de Manaus, a colocação de placas ou outro sistema de publicidade e/ou comunicações visuais das quais deverão obrigatoriamente constar as informações referentes: **(i)** itinerários das linhas de ônibus, **(ii)** horários de saídas e chegadas das linhas de ônibus, **(iii)** alterações de rotas, **(iv)** número de veículos, **(v)** pontos de paradas e terminais e outros dados pertinentes à operação de linhas, **inclusive em braile**, visando auxiliar o deficiente visual em sua locomoção e, assim, dar ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

cumprimento ao art. 257 da LOMAN, aos arts. 1º e 2º da Lei Municipal n.º 709/2003, às normas do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto do Deficiente e do Plano Direito de Manaus (LC n.º 002/2014).

A reforma do Terminal 02 – T2 cachoeirinha - só ocorreu, porque o Município de Manaus, a SMTU e outros órgão municipais, firmaram com o Ministério Público Estadual, por meio da 63º PROURB, Termo de Ajustamento de Conduta - TAC n.º 002.2015.63.1.1.986975.2014.9736 (doc. anexo), onde se contemplava também a questão da acessibilidade da pessoa com deficiência e como mobilidade reduzida, nos termos do Plano Diretor Urbano e Ambiental do Município de Manaus (LC n.º 002/2014). doc. anexo, o qual, no art. 21, atendendo aos princípios da universal acessibilidade, elegeu como programas estratégicos de mobilidade em Manaus: *I - Programa de Transporte Coletivo Urbano que integre ações de otimização e racionalização do sistema, modernização do gerenciamento e qualificação dos equipamentos de suporte ao transporte urbano intermodal, mediante: (...) b) **informação dos itinerários disponíveis em diferentes meios de comunicação, com vista à acessibilidade.*** Sem grifo no original.

Ademais, no contexto dos princípios da universal acessibilidade, no ano de 2017, foi publicado o Decreto Federal n.º 8.953/17, que trata das diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania, visando a garantia ao consumidor de padrões adequados de acessibilidade nos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, definindo inclusive o conceito de acessibilidade, como sendo: *a possibilidade e*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, e de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na zona rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Desse modo, provado o **ato comissivo** (prometer implantar em todos os pontos de paradas e terminais a sinalização com as indicações dos nomes e números das linhas, e outros dados indispensáveis, inclusive em braile, e não cumprir) e **atos omissivos**, quais sejam, o descumprimento do art. 257 da LOMAN (sobre direitos dos usuários de amplo acesso a informação), dos arts. 1º e 2º da Lei Municipal n.º 709/2003 (torna obrigatória a todas as empresas concessionárias de transporte coletivo de Manaus a publicidade de itinerários de suas linhas e horários, bem como das normas do Estatuto do Deficiente – Lei n.º 13.146/15, sobre acessibilidade e as normas da Lei n.º 8.078/90 - CDC), o **nexo causal** (o vínculo entre o ato e o dano), a ofensa aos direitos dos muitos consumidores/usuários do transporte coletivo de Manaus que não receberam e não recebem às **informações adequadas e claras sobre o referido serviço essencial**, especialmente aqueles portadores de deficiência, conforme restou demonstrado pelos documentos acostados aos autos, onde só em um dos 06 (seis) Terminais, o T2 – Cachoeirinha, houve a implantação da sinalização e comunicação visual, muito embora seja o dano moral considerado (*in re ipsa*), caracterizada está a responsabilidade objetiva e solidária das requeridas, pois trata-se de relação de consumo, como consequência



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

estas (as requeridas) devem ser **condenadas solidariamente** a: **(1)** cumprir as normas que tratam dos direitos básicos do consumidor de amplo acesso a informação, inclusive em braile, com ênfase na acessibilidade, sob pena de multa diária e **(2)** indenizar as vítimas, a coletividade, com o fim de amenizar os danos morais coletivos, fazendo cessar a ofensa que está em curso e evitar que voltem a praticá-los.

II – DO DIREITO (Fundamentos jurídicos dos pedidos)

II.1 – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A Constituição Federal, em seu artigo 129, III, faculta ao Ministério Público a **Promoção do Inquérito Civil e da ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.**

O artigo 81, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) estabelece, por sua vez, que:

A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo. (grifou-se).

O parágrafo único do dispositivo legal supramencionado especifica as hipóteses de cabimento de ações coletivas, determinando:

ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

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.

Art. 82. Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público. (grifou-se)

A Constituição Federal, igualmente, em seus artigos 127 *caput* e 129, inciso III; a Constituição do Estado do Amazonas, em seu 84; a Lei Federal nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público) em seu art. 25, inciso IV, alínea "a"; e a Lei Complementar Estadual nº 11, de 21 de dezembro de 1993 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Amazonas), em seu art. 3º, inciso IV, alínea "a", atribuem ao Ministério Público legitimação para o ajuizamento da ação civil pública para a defesa, em juízo, dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, bem como àqueles direitos indisponíveis.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

Dessa forma, está o Ministério Público legitimado à propositura da presente Ação Civil Pública visando tutelar os direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores que utilizam o transporte público coletivo e os terminais.

II.2—DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SOLIDÁRIA DOS FORNECEDORES.

A responsabilidade objetiva permite que o juiz ordene a reparação do dano sem que se prove dolo ou a culpa daquele a quem será imputado esse dever, ou seja:

O fato (atividade) surge para atender as expectativas de lucro de quem explora esses segmentos, os chamados “criadores de risco” por Alvinho Lima, de modo que, quando a vítima entrar no esquema que envolve riscos e dele sair prejudicada, não haverá de provar a culpa para obter a reparação do dano sofrido; basta que prove a relação de causalidade entre o dano e o fato gerador. Uma vitória, sem dúvida, da luta pela maior e mais efetiva proteção ao consumidor.

De acordo com o artigo 927, § único do Código Civil, “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos específicos em lei”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

Nesse contexto, o artigo 6º da Lei nº 8.078/90 (CDC) exige, como direito básico, a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas decorrentes do fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (inciso I), bem como o direito à informação adequada (inciso III), à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (inciso VI) e adequada prestação dos serviços públicos (inciso X), *in verbis*:

CDC. Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)
Vigência

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

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

Sobre a expressão **serviço adequado**, a Lei nº 8.987/1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, esclarece:

DO SERVIÇO ADEQUADO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

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

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço

Sobre o tema **responsabilidade objetiva**, dispõe a Lei nº 8.078/90

(Código de Defesa do Consumidor) nos arts. 12 e 14:

*Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador **respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.** (g.n.)*

*Artigo 14: O fornecedor de serviços responde, **independente 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.**(g.n.)*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

Na lição lapidar de Cláudia Lima Marques, “a responsabilidade imposta pelo art. 14 do CDC é **objetiva**, independente de culpa e com base no defeito, dano e nexos causal entre o dano ao consumidor-vítima (art. 17) e o defeito, do serviço prestado no mercado brasileiro. Com o CDC, a obrigação conjunta de qualidade-segurança, na terminologia de Antônio Herman Benjamin, isto é de que não haja um defeito na prestação do serviço e consequente acidente de consumo danoso à segurança do consumidor-destinatário final do serviço, é verdadeiro dever imperativo de qualidade (arts. 24 e 25 do CDC), que expande para alcançar todos os que estão na cadeia de fornecimento, ex vi art. 14 do CDC, impondo a solidariedade de todos os fornecedores da cadeia, inclusive aqueles que organizam, os servidores diretos e os indiretos (parágrafo único do art. 7º do CDC)” (in Comentários ao CDC, pág. 248, 2004, ed. Revistados Tribunais).

A única exceção do sistema do CDC de responsabilidade objetiva encontra-se no § 4º do art. 14 do CDC, que privilegia os profissionais liberais, retornando ao sistema subjetivo de culpa, o que não é o caso sob exame.

Quanto a **responsabilidade solidária**, o art. 7º do CDC reza: Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. E acrescenta no parágrafo único: **Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.**

Nesse cenário de responsabilidades, os 03 (três) requeridos são solidariamente responsáveis pelos atos comissivos e omissivos que constituem a causa de pedir e os pedidos da presente ação.

Estabelece o artigo 424 da Lei Orgânica do Município de Manaus – LOMAN, *in verbis*:

Art. 424. O Município se empenhará na defesa dos direitos do consumidor mediante o desenvolvimento de ações de caráter



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

motivacional ou coercitivo, no âmbito público e privado, com vistas a garantir, principalmente:

(...)

II - a efetividade, regularidade e qualidade dos serviços públicos;

O artigo 255 do referido diploma municipal, por sua vez, estabelece o poder-dever da Administração Pública Municipal em gerenciar o sistema de transporte coletivo urbano, diretamente ou através de órgão municipal, competindo ao poder público concedente a operação, fiscalização e disciplina do referido sistema:

Art. 255. O Poder Público, na forma constitucional, é o Poder concedente permissor ou órgão de gerência municipal do sistema, devendo operar, fiscalizar e disciplinar, em integração com as representações comunitárias e classistas interessadas no setor, as questões relativas a horários, rotas, itinerários, linhas, vistoria de veículos, paradas e terminais.

O artigo 258 do referido diploma, por sua vez, estabelece as obrigações das empresas concessionárias de transporte coletivo urbano face ao Município de Manaus, *in verbis*:

Art. 258. Constituem obrigações das empresas operadoras, na administração pública, permissionárias e concessionárias:

I - garantir a segurança, conforto, higiene e **regularidade do serviço aos usuários**;

II - **cumprir as regras contratuais de serviço e operações, referentes a horários, itinerários, número de veículos por rota, lotação e tipo de veículos, visando ao perfeito atendimento à demanda**;

III - submeter os veículos à vistoria periódica pela entidade pública de administração do sistema, mediante prévia convocação, que defina dia, horário, local, veículos a serem vistoriados, sem prejuízo da prestação do serviço público;

IV - manter os veículos em perfeito estado de funcionamento, limpeza e conservação, dotados dos equipamentos obrigatórios, previstos na



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

legislação específica, inclusive no que tange à regulação do escoamento de gases;

(...)

VII - operar as linhas permitidas ou concedidas com direito de preferência à ampliação de linhas no sistema e assegurada a ampliação das que explorem, se preenchidas as exigências legais;

VIII - promover a renovação da frota disponível na proporção de 25% (vinte e cinco por cento) ao ano, observando vida útil média do veículo de seis anos, bem como assegurar a sua ampliação em razão direta do crescimento populacional comprovado nas áreas de sua atuação;

(...)

XI - responder por si e seus prepostos pelos prejuízos decorrentes do serviço, por sua interrupção, suspensão, abandono ou acidentes;

(o destaque é nosso)

Essas previsões legais da LOMAN, combinadas com as da Lei Municipal n.º 709/2003 e dos Contratos de concessões legitimam as presenças do Município de Manaus, da SMTU e do SINETRAM no polo passivo da presente demanda.

II.3 – DO DANO MORAL COLETIVO

A partir do paradigma da Carta Constitucional de 1988 (art. 5º, V) tornou-se incontroverso que, no sistema brasileiro, existem duas esferas de reparação, atinentes à proteção dos danos patrimoniais e morais, tecnicamente independentes, muito embora possam derivar de uma fonte material comum ou circunstância de fato.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

In casu, nitidamente se configura um dano moral coletivo passível de ser indenizado, nos termos do art. 6º, incisos VI e VII, do Código de Defesa do Consumidor, dispositivos que elencam a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, no plano individual e coletivo, como direito básico do consumidor, *verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

A pretensão em tela, ainda, encontra lastro no art. 1º, inciso II, da Lei n.º 7.347/85:

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;

O dano moral coletivo surge do alargamento da conceituação do dano moral individual. Conforme preleciona André de Carvalho Ramos,¹ “com a

¹ RAMOS, André de Carvalho. Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo. *In Revista de Direito do Consumidor*. N. 25. São Paulo: Revista dos Tribunais, jan.-mar. 1998, p. 82.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

aceitação da reparabilidade do dano moral em face de entes diversos das pessoas físicas, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos.”

Carlos Alberto Bittar Filho² define o dano moral coletivo como sendo “a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos”, referindo ainda que “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 isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.”

Nesse contexto conceitual e legal, a doutrina e a jurisprudência já pacificaram entendimento quanto a duas questões imprescindíveis ao deslinde do tema ora em exame.

A configuração do dano moral coletivo se dá *in re ipsa*, ou seja, a ofensa é presumida e deriva da própria repercussão do dano praticado pelo(s) demandado(s).

No caso em comento, restou comprovado nos autos os **defeitos na prestação do serviço de transporte coletivo na modalidade convencional**, inclusive, a

²BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do Dano Moral Coletivo no Atual Contexto Jurídico Brasileiro. *In Revista de Direito do Consumidor*. N. 12. São Paulo: Revista dos Tribunais, out.-dez.
ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

SMTU confessou isso por meio dos inúmeros ofícios que instruem a presente ACP, bem como se comprometeu a **implantar em todos os pontos de paradas e terminais a sinalização com as indicações dos nomes e números das linhas, e outros dados indispensáveis, inclusive em braile, e não cumpriu em sua totalidade, pois só no Terminal 02 – T2 da Cachoeirinha foi efetivado**, fato que resultaram em prejuízos para os **consumidores**, ato ilícito que de certo afeta o psiquismo coletivo, sendo desnecessária a averiguação da efetiva ocorrência de dano na esfera moral de cada indivíduo, na medida em que os atos alcançaram uma coletividade de pessoas em sua vulnerabilidade.

Saliente-se que a ofensa de ordem moral e psicológica não deve restringir-se ao sofrimento ou a dor pessoal, pois o instituto compreende a modificação “desvaliosa” do espírito coletivo, sendo aplicável, portanto, a qualquer violação aos valores fundamentais compartilhados pela coletividade.

Assim, toda vez que se vislumbrar a ofensa a interesse moral de uma coletividade, estará configurado dano moral passível de reparação, abrangendo não só o abalo, a repulsa e a indignação, mas também a diminuição da estima infligida e apreendida em dimensão coletiva, entre outros efeitos lesivos.

O manejo da tutela coletiva por meio desta demanda caracteriza a transcendência do dano moral experimentado pela coletividade tutelada, ora representada pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, ECS**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

transcendendo a concepção individualista característica da responsabilidade civil, por meio da adoção de uma visão mais moderna e social da tutela de interesses, destinada a preservação dos valores coletivos.

André de Carvalho Ramos³ expõe que “o ponto chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas.”

O autor ainda argumenta que qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade merece reparação, nos seguintes termos:

Devemos ainda considerar que o tratamento transindividual aos chamados interesses difusos e coletivos origina-se justamente da importância destes interesses e da necessidade de uma efetiva tutela jurídica. Ora, tal importância somente reforça a necessidade de aceitação do dano moral coletivo, já que a dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de desprezo e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade.

Nessa senda, é o entendimento do E. TJRS e do C. STJ, delineados respectivamente nos julgados adiantes colacionados:

ACÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. BRASIL TELECOM (...) 2. DANO MORAL COLETIVO: Os danos morais coletivos decorrem do reconhecimento da dimensão extrapatrimonial dos interesses coletivos. Necessidade de ampla reparação dos danos ensejados pela ofensa a esses direitos, inclusive de

³ RAMOS, André de Carvalho. Direitos Humanos em Juízo, p. 62.
ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

natureza extrapatrimonial. Evidenciado, no caso concreto, o dano moral coletivo, tendo em vista a ofensa ao sentimento da coletividade como um todo. (Apelação Cível Nº 70022157465, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em 23/04/2008).

STJ—Informativo nº 0553.

Período: 11 de fevereiro de 2015.

SEGUNDA TURMA

DIREITO DO CONSUMIDOR. VENDA CASADA E DANO MORAL COLETIVO IN RE IPSA.

Configura dano moral coletivo *in re ipsa* a realização de venda casada por operadora de telefonia consistente na prática comercial de oferecer ao consumidor produto com significativa vantagem—linha telefônica com tarifas mais interessantes do que as outras ofertadas pelo mercado—e, em contrapartida, condicionar a aquisição do referido produto à compra de aparelho telefônico. Inicialmente, cumpre ressaltar que o direito metaindividual tutelado na espécie enquadra-se na categoria de direitos difusos, isto é, tem natureza indivisível e possui titulares indeterminados, que são ligados por circunstâncias de fato, o que permite asseverar ser esse extensível a toda a coletividade. A par disso, por afrontar o direito a livre escolha do consumidor, a prática de venda casada é condenada pelo CDC, que, em seu art. 39, I, prescreve ser “vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, entre outras práticas abusivas: I—condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”, devendo o Estado engendrar todos os esforços no sentido de reprimi-la. Desse modo, a prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei. Nesse passo, o dano analisado decorre da própria circunstância do ato lesivo (dano moral in re



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

ipsa), prescindindo de prova objetiva do prejuízo sofrido. Portanto, afastar da espécie o dano moral coletivo é fazer tábula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor. REsp 1.397.870-MG, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 2/12/2014, DJe 10/12/2014.

Quanto ao destino da parcela pecuniária correspondente à reparação do dano moral coletivo, deve ser observado o disposto no art. 13 da Lei n.º 7.347/85(Ação Civil Pública):

Art. 13. Havendo condenação em dinheiro, a indenização pelo dano causado reverterá a um fundo gerido por um Conselho Federal ou por Conselhos Estaduais de que participarão necessariamente o Ministério Público e representantes da comunidade, sendo seus recursos destinados à reconstituição dos bens lesados.

Interessante a observação de Xisto Tiago de Medeiros Neto:⁴

Na hipótese da reparação do dano moral coletivo ou difuso, o direcionamento da parcela pecuniária ao Fundo é de importância indiscutível, por apresentar-se a lesão, em essência, ainda mais fluida e dispersa no âmbito da coletividade. Além disso, tenha-se em conta que a reparação em dinheiro não visa a reconstituir um bem material passível de quantificação, e sim a oferecer compensação diante da lesão a bens de natureza imaterial sem equivalência econômica, e sancionamento exemplar ao ofensor, rendendo-se ensejo para se conferir destinação de proveito coletivo ao dinheiro recolhido.

⁴MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. *Dano Moral Coletivo*. São Paulo: LTr, 2004, p. 177.
ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

É imprescindível a reparação do dano moral coletivo, uma vez que, como bem observa o já mencionado Xisto Tiago de Medeiros Neto,⁵ **a ausência de reparação “resultaria em um estado de maior indignação, descrédito e desalento da coletividade para com o sistema político-jurídico.”** Por esta razão, a reparação do dano moral coletivo é ainda mais relevante do que a reparação do dano moral meramente individual.

Justifica-se, desta feita, o pedido de condenação ao pagamento de indenização ao Fundo previsto no artigo 13 da LACP, tendo em vista não apenas o dano ocasionado pela demandada, mas também a necessidade de que seja desestimulada a reiteração desta prática abusiva.

Firme nos fundamentos supras e nas normas constitucionais e infraconstitucionais que garantem a proteção do consumidor como parte vulnerável da relação de consumo e o ordenamento jurídico infraconstitucional, de tão explícito, não deixa a menor dúvida de que estamos diante de direitos concretamente definidos e protegidos, não havendo nenhuma necessidade de outras normas legais, razão pela qual pleiteia o seu integral deferimento.

II.4 – DO *QUANTUM DEBEATUR* PARA O DANO MORAL COLETIVO

Considerando as exigências do CPC de 2015, sobre o valor da causa e dos pedidos (arts. 319 e 320), bem como as disposições do Código Civil sobre a fixação

5MEDEIROS
ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

do valor da indenização (art. 944). Para o valor da indenização da situação em tela, entende-se razoável, levando em consideração o volume de recursos arrecadados pelo Sistema de Transporte Coletivo convencional, mediante a cobrança de tarifa, atualmente no valor de **R\$ 3,80** (três reais e oitenta centavos) e o número de usuários/consumidores transportados por dia, qual seja: **411.218,00** (quatrocentos e onze mil)⁶. Sendo assim, com base nesses parâmetros, entende-se por razoável e proporcional a condenação de cada um dos requeridos em dano moral coletivo no valor de R\$ 500,000,00 (quinhentos mil reais).

III – DOS PEDIDOS

Ex positis, o Ministério Público do Estado do Amazonas requer a Vossa Excelência que determine:

1. A citação dos requeridos, na pessoa dos seus respectivos representantes legais, nos endereços acima indicados, para audiência de conciliação e, querendo, contestarem a presente ACP no prazo legal (CPC de 2015, art. 335), sob pena de suportar os efeitos da revelia e confissão quanto a matéria de fato, no que couber, (CPC de 2015, art. 344).

2. E, ainda, que sejam julgados totalmente procedente os pedidos, condenando os requeridos solidariamente:

⁶ Fonte: Sistema de Bilhetagem Eletrônica, consulta realizada no dia 27.10.2017.
ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

2.1 NA OBRIGAÇÃO DE FAZER, consistente no cumprimento do art. 257 da LOMAN, dos arts. 1º e 2º da Lei Municipal n.º 709/2003, do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto do Deficiente, ou seja: a implantação de comunicação visual com sinalização, inclusive no piso (acessibilidade) e colocação de placas com informações inclusive em braile, nos Terminais: T1, T3, T4, T5 e Terminal da Matriz e nas paradas de ônibus da Cidade de Manaus, ou outro sistema de publicidade e/ou comunicações visuais das quais deverão obrigatoriamente constar as informações referentes: **(i)** itinerários das linhas de ônibus, **(ii)** horários de saídas e chegadas das linhas de ônibus, **(iii)** alterações de rotas, **(iv)** número de veículos, **(v)** pontos de paradas e terminais e outros dados pertinentes à operação de linhas, **inclusive em braile**, visando auxiliar o deficiente visual em sua locomoção e acesso, isto no prazo de 04 (quatro) meses, sob pena de **multa diária no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais)**; e

2.2 Na obrigação de indenizar o DANO MORAL COLETIVO por defeitos dos serviços de transporte coletivo da cidade de Manaus, na modalidade convencional, conforme alegado e comprovado nos autos, **no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)**, imputados a cada requerido, **totalizando R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais)**, os quais deverão ser revertidos em favor do **Fundo Estadual de Defesa do Consumidor – FUNDECON**.

3. Seja também condenados os requeridos nos termos do art. 95 do CDC, para permitir que as vítimas e sucessores possam liquidar e executar
ECS



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.

Telefone 3655-0717

individualmente os créditos decorrentes da condenação imposta aos réus pelos danos causados aos consumidores.

4. Requer-se, finalmente:

4.1 Seja publicado edital—conforme previsto no artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor —, para os fins de que os cidadãos e consumidores interessados, eventuais prejudicados pelas condutas dos requeridos, possam intervir neste processo, como litisconsortes, e valer-se de sua r. sentença, em caso de procedência do pedido.

4.2 A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e do art. 87 da Lei nº 8.078/90;

4.3 Sejam as intimações do Autor feitas pessoalmente, mediante entrega dos autos com vista à 81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor, na Avenida Coronel Teixeira, nº 7.995, Nova Esperança, CEP 69.037-0000, nesta Capital, em face do disposto no art. 180 c/c § 1º do art. 183, todos do Código de Processo Civil de 2015 e no art. 116, inciso V, da Lei Complementar Estadual nº 11/93 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado do Amazonas);



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

4.4 A inversão do ônus da prova em favor do Autor, conforme previsto no art. 6º, inciso 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 ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência; - do Código de Defesa do Consumidor;

4.5 Protesta provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, caso necessário, pela juntada de novos documentos, e por todos os demais instrumentos indispensáveis à cabal demonstração dos fatos articulados na presente inicial;

4.6 sejam os requeridos condenados ao pagamento de todos os ônus da sucumbência, incluindo os honorários advocatícios.

Dá à causa o valor de R\$ 1. 500.000,00 (hum milhão e quinhentos mil reais), para efeitos legais.

MM. Juiz(a), a autora declara autenticados todos os documentos que acompanham a presente Ação Civil Pública, a fim de que produzam todos os efeitos legais.

Termos em que,
Pede deferimento.

Manaus/AM., 26 de outubro 2017.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor
Av. Coronel Teixeira, n.º 7.995 – Nova Esperança. CEP: 69.037-000.
Telefone 3655-0717

SHEYLA ANDRADE DOS SANTOS
Promotora de Justiça
Titular da 81ª PRODECON

DOCUMENTOS ANEXOS:

Cópia do Inquérito Civil n.º 767.2013 (numeração atual, **015.2016.000077**);

Termo de Ajustamento de Conduta – TAC; e

Lei do Plano Diretor do Município de Manaus – LC n.º 002/2014.