

PORTARIA Nº 02/2023 NUDECON-DPE-PA

**Objeto: APURAR SUPOSTAS VIOLAÇÕES DE DIREITO DO CONSUMIDOR NA VENDA DE PASSAGENS HIDROVIÁRIAS NO ITINERÁRIO BELÉM- MARAJÓ (SOURE/SALVATERRA) PELA EMPRESA MASTER MOTORS LOCAÇÃO DE BARCOS E LANCHAS LTDA**

Origem: Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON).

**CONSIDERANDO** que a Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado e responsável por garantir o direito fundamental à assistência jurídica integral e gratuita às pessoas em situação de vulnerabilidade e/ou hipossuficientes (acesso à justiça), conforme o art. 5º, LXXIV c/c art. 134 da Constituição Federal.

**CONSIDERANDO** as atribuições institucionais, em especial a Lei n.º 11.448/2007, que alterou a Lei n.º 7.347/1985 e incluiu a Defensoria Pública no rol dos legitimados para a propositura da Ação Civil Pública, bem como a lei orgânica institucional federal e estadual (e art. 21 da Resolução CSDP N. 148/2015) que estabelece que a instituição promoverá, prioritariamente, a solução extrajudicial dos litígios (art. 4º, II); e em conformidade com o que dispõe a Instrução Normativa nº 007/2009-DP/GAB de 02 de dezembro de 2009 e modelo constante no anexo desta Resolução expedir recomendações,

**CONSIDERANDO** que segundo a Agência de Regulação e Controle dos Serviços Públicos do Estado do Pará (ARCON-PA) cerca de **2 (dois) mil passageiros fazem viagens entre Belém e o Marajó** diariamente, em barcos regulares<sup>1</sup>.

**CONSIDERANDO** que o trajeto Belém-Soure somente pode ser realizado pela via hidroviária, e que uma das empresas que realiza esse serviço é a **MASTER MOTORS LOCAÇÃO DE BARCOS E LANCHAS LTDA**.

<sup>1</sup> Relatório Final da Comissão Temporária Interna, de estudo e acompanhamento, para avaliar o transporte Fluvial de passageiros no Estado do Pará. Disponível em: [https://www.alepa.pa.gov.br/midias/anexos/8812A\\_relatorio\\_final\\_transporte\\_fluvial.pdf](https://www.alepa.pa.gov.br/midias/anexos/8812A_relatorio_final_transporte_fluvial.pdf). Acesso em: 05.09.2023

**CONSIDERANDO** o recebimento, na sede deste núcleo especializado, de reclamações de consumidores relacionadas ao serviço prestado pela referida empresa, como a de **imposição da compra de somente um trecho** (Belém-Marajó (Soure/Salvaterra) e Marajó(Soure/Salvaterra) - Belém), ou seja, sem a possibilidade de compra do trecho de retorno.

**CONSIDERANDO** que o relato também menciona que diante da negativa da venda inúmeras pessoas não conseguem comprar a passagem do trecho de retorno no dia pretendido sob argumento de que estas estão esgotadas.

**CONSIDERANDO** todo o microssistema da legislação consumerista, em especial o Código de Defesa do Consumidor, que assegura os direitos do consumidor inclusive nos transportes.

**CONSIDERANDO** que Código de Defesa do Consumidor veda expressamente a recusa às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades, e à prestação de serviços diretamente a quem se disponha adquirí-los mediante pronto pagamento (Art. 39, II e IX).

**RESOLVE:**

**Art. 1º - INSTAURAR PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO PARA ATUAÇÃO NA TUTELA COLETIVA, A FIM DE APURAR A EXISTÊNCIA DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR, COMO A NEGATIVA DE VENDA DE PASSAGENS NOS TRECHOS E FORMA DESEJADAS PELOS CONSUMIDORES NO ITINERÁRIO BELÉM - MARAJÓ (SOURE/SALVATERRA) / MARAJÓ(SOURE/SALVATERRA) – BELÉM, dentre outros problemas/falhas no serviço, contra MASTER MOTORS LOCAÇÃO DE BARCOS E LANCHAS LTDA, CNPJ 97.553.980/0001-91, com endereço sito à Passagem da Luz, Bairro: Cidade Velha, CEP: 66.020-350, Belém/PA.**

**DETERMINA-SE**, como providências e diligências preliminares:

**Art. 2º - AUTUAR e REGISTRAR**, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Pará, Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON, o presente PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PREPARATÓRIO PARA ATUAÇÃO NA TUTELA COLETIVA – PAPATC, fazendo-se as anotações necessárias conforme a Resolução nº 148/2015 do CSDP/PA.

**Art. 3º - NOMEAR** a servidora Lia de Souza Martins para auxiliar nos trâmites deste procedimento.

**Art. 4º - EXPEDIR OFÍCIO** à Agência de Regulação e Controle de Serviços Públicos do Estado do Pará (ARCON-PA), solicitando que informe:

- a) O número de reclamações registradas contra a empresa **MASTER MOTORS LOCACAO DE BARCOS E LANCHAS LTDA**, detalhando os motivos;
- b) O número de fiscalizações realizadas em embarcações da empresa **MASTER MOTORS LOCACAO DE BARCOS E LANCHAS LTDA**, informando e detalhando os resultados;
- c) Informar se os trechos Belém-Soure/Salvaterra – Soure/Salvaterra-Belém, operados pela Empresa **MASTER MOTORS LOCACAO DE BARCOS E LANCHAS LTDA** estão saindo com sua capacidade máxima – detalhando o numerário de março/2023<sup>2</sup> a agosto/2023.

**EXPEDIR** ofício a **MASTER MOTORS LOCACAO DE BARCOS E LANCHAS LTDA**, com base na prerrogativa concedida pelo art. 128, X, da Lei Complementar n.º 080/1994, reformada pela Lei Complementar n.º 132/2009:

<sup>2</sup> “População de Soure e Salvaterra conta com nova lancha para travessia a Belém”. Disponível em < <https://www.agenciapara.com.br/noticia/41979/populacao-de-soure-e-salvaterra-conta-com-nova-lancha-para-travessia-a-belem> > Acesso em: 05.09.2023

- a) **SOLICITANDO** que informe o motivo da negativa de venda de passagens nos trechos e na forma solicitada pelos consumidores que utilizam os serviços no itinerário Belém- Marajó (Soure/Salvaterra) e Marajó (Soure/Salvaterra) – Belém, bem como a razão da não disponibilização de venda virtual de passagens (ou por outros meios), além de informar o número de atendentes que realizam a comercialização de passagens (e horários que as vendas estão disponíveis);
- b) **RECOMENDANDO** que passe a realizar a venda de passagens nos trechos e forma desejadas pelos consumidores no itinerário Belém- Marajó (Soure/Salvaterra) e Marajó (Soure/Salvaterra) – Belém bem como disponibilize mecanismos de venda eletrônica/virtual de passagens ou outro meio alternativo.

**Art. 5º - COMUNICAR**, por memorando, o Defensor Público Geral – DPG acerca da instauração do presente Procedimento Administrativo para Atuação na Tutela Coletiva, com cópia da presente portaria, nos termos dos arts. 5º, § único, c/c 14, I e II, da Resolução nº 148/2015 do CSDP/PA.

Belém, 5 de setembro de 2023.

**ALINE RODRIGUES DE OLIVEIRA CALDAS**  
**DEFENSORA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ**  
**Matrícula nº 80845828**

**BRENDA DA COSTA SANTOS MONTEIRO**  
**DEFENSORA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ**  
**Matrícula nº 80845940**