



XII CONGRESSO NACIONAL DE DEFENSORES PÚBLICOS

CONCURSO DE PRÁTICAS EXITOSAS

**Título: MANUAL DE ATUAÇÃO DA DEFENSORIA
PÚBLICA PARA GRANDES ACIDENTES DE CONSUMO**

**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
NUDECON – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**AUTORES:
PATRÍCIA CARDOSO MACIEL TAVARES
EDUARDO CHOW DE MARTINO TOSTES**



1. DESCRIÇÃO OBJETIVA

Atuação proativa da Defensoria Pública na resolução de acidentes de consumo nos serviços públicos delegados com grande número de vítimas.

O Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em praticamente todos os acidentes de consumo nos serviços públicos delegados com grande número de vítimas ocorridos nos últimos dois anos, atuou de maneira célere e eficaz, através de um *modus operandi* próprio, com a resolução do problema através de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

O presente trabalho versa sobre um Manual de Atuação da Defensoria Pública para Grandes Acidentes de Consumo.

O referido Manual traça estratégias de tratamento a ser dado a acidentes ocorridos em razão do fato do serviço de concessionárias de serviço público, em especial na seara de concessão de serviços públicos, em que grande número de pessoas são vítimas.

Citamos, a título de exemplificação, os seguintes casos, com repercussão local, regional e nacional:

- a) **Caso CEDAE** – Companhia Estadual de Águas e Esgoto que abastece toda a Cidade do Rio de Janeiro. Ocorrência: no dia 30/07/2013, por volta das 6h, foi identificado o rompimento de adutora próxima a Estrada do Mendanha, 4489, no bairro de Campo Grande, Rio de Janeiro, RJ, resultando em uma morte, lesões corporais, destruição de móveis e imóveis a dezenas de pessoas. **TAC realizado duas semanas após o ocorrido**, para, no âmbito da própria Defensoria, ocorrer a indenização por morte, lesões,



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

danos morais, auxílio médico, hospedagem, reconstrução de casas, dentre outros direitos, dia 14 de agosto de 2013.





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- b) **Caso Supervia** – Trens Urbanos da Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro que transportam diariamente aproximadamente 620.000 (seiscentos e vinte mil) pessoas. Ocorrência: colisão entre duas composições de trens do ramal de Japeri, na estação Presidente Juscelino, em Mesquita, Rio de Janeiro, deixando aproximadamente centenas de pessoas feridas no dia 5 de janeiro de 2015. **TAC realizado 2 (dois) dias após o ocorrido**, para, no âmbito da própria Defensoria, ocorrer a indenização por danos materiais e morais, auxílio médico, dano moral coletivo *in natura* (*milhares de passagens gratuitas*), dentre outros direitos, no dia 7 de janeiro de 2015.





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Acordo extrajudicial para indenizar vítimas de choque entre dois trens da SuperVia é firmado

Haverá dois tipos de indenização: uma individual e uma coletiva. Para secretário de Transportes, acidente é fato "injustificável"

POR GRIELE GUICHAMIA E TAINYRES MATOS

REPORTAGEM PARA O GLOBO.COM

RIO - Uma reunião com representantes da Defensoria Pública, da Agetransp, da SuperVia e o secretário estadual de Transportes, Carlos Roberto Osorio, definiu um acordo extrajudicial para agilizar a indenização de pessoas envolvidas no acidente de trem que deixou quase 230 pessoas feridas na Baixada Fluminense na segunda-feira. Osorio afirmou que "vai haver dura sanção, na forma da lei" e declarou que ficou satisfeito com a rapidez com a qual o acordo foi firmado. A reunião aconteceu na tarde desta quarta-feira.

- Menos de 48h depois do acidente conseguimos tomar uma providência no intuito de ajudar as pessoas que foram prejudicadas. O acidente, da forma como foi, é um fato gravíssimo e injustificável. A Agetransp (agência reguladora) tem até 30 dias para produzir o laudo e definir uma punição. Nós estamos acompanhando para ter certeza que a indenização seja feita o mais rápido possível. O acordo com a SuperVia tira dúvidas de



- c) **Caso Viação Mauá** – transporte intermunicipal. Ocorrência: colisão de um ônibus da Viação Mauá com um poste, no dia 18 de fevereiro de 2015, deixando pessoas mortas e feridas. **TAC realizado 6 (seis) dias após o ocorrido**, para, no âmbito da própria Defensoria, ocorrer a indenização por morte, danos materiais e





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

morais, auxílio médico, dentre outros direitos, no dia 24 de fevereiro de 2015.



The screenshot shows the top navigation bar of the Jornal do Brasil website, including categories like NOTÍCIAS, ECONOMIA, ESPORTES, etc. The main headline reads: "Defensoria Pública e Viação Mauá fecham acordo para indenizar vítimas de colisão de ônibus". Below the headline, there is a sub-headline: "A Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro acertou na tarde desta segunda-feira, 23, a assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com a Viação Mauá. Estiveram presentes na reunião, na sede da Instituição, a secretária Nacional de Defesa do Consumidor, Juliana". To the right of the article, there is an advertisement for "SOMATODROL" with the text "Níveis de Testosterona e HGH elevados como você precisa! Estudos comprovam. clique aqui e saiba mais".

d) **Caso CEDAE** - Companhia Estadual de Águas e Esgoto que abastece toda a Cidade do Rio de Janeiro. Ocorrência: no dia 03/03/2015, por volta das 20:00h, foi identificado o rompimento de adutora no bairro Prados Verdes, altura do Km 32, da antiga



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Estrada Rio-São Paulo, em Nova Iguaçu, na Baixada Fluminense, RJ, resultando em lesões corporais, destruição de móveis e imóveis, danificação de móveis e imóveis a dezenas de pessoas. **TAC realizado 2 (dois) dias após o ocorrido**, para, no âmbito da própria Defensoria, ocorrer a indenização por lesões, danos morais, auxílio médico, hospedagem, reconstrução de casas, dentre outros direitos, no dia 5 de março de 2015.



- e) **CASO BARCAS** – Concessionária de Transporte Aquaviário que transporta mais de 110.000 (cento e dez mil) passageiros por dia na Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro. Ocorrência: colisão da embarcação no dia 15 de julho de 2015, por volta de 9:30h, que transportava aproximadamente 900 (novecentas) pessoas, deixando pessoas feridas. **TAC realizado 2 semanas após o ocorrido**, para, no âmbito da própria Defensoria, ocorrer a





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

indenização por danos morais e materiais aos lesionados, auxílio médico, dano moral coletivo *in natura* (milhares de passagens gratuitas), dentre outros direitos, no dia 31 de julho de 2015.





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Correio do Brasil

NOTÍCIAS
RIO DE JANEIRO

ASSINE O C&B DIGITAL
JÁ É ASSINANTE?
FAÇA SEU LOGIN

Correio do Brasil
"País voltará a crescer e gerar empregos", garante Rousseff

Notícias Esportes Negócios Mundo Vida & Estilo Cultura Tecnologia Meio Ambiente Educação Viagens

Notícias Política Opinião Brasil Rio de Janeiro São Paulo Pesquisas & Infográficos Polícia

Publicidade

SERÁ QUE VAI FICAR TUDO PRONTO?

Defensoria negocia indenização para vítimas após acidente com Barcas

10/7/2015 13:09
Por Redação, com ARN - do Rio de Janeiro

O defensor público-geral, André Luís Machado de Castro, e o secretário estadual de Transportes, Carlos Roberto Osório, se reuniram nesta quinta-feira, com representantes da CCR Barcas para discutir Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) que garanta indenização aos passageiros do acidente com a embarcação Boa Viagem, ocorrido na

Publicidade

Compre Dólar e Euro* nas

Correio Do Brasil

Em todos os casos, após o TAC ocorreram Audiências Extrajudiciais no âmbito da Defensoria Pública, para fins de indenização e reconhecimento de direitos individuais das pessoas vítimas do evento e beneficiadas pelo TAC.

Índice de praticamente 100% de solução extrajudicial para todos os casos.





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2. DESCRIÇÃO METODOLÓGICA

Em acidentes de consumo com um grande número de vítimas, a partir da divulgação na mídia do evento, a Defensoria Pública, através dos Defensores Públicos do NUDECON, atua da seguinte maneira:

- a) **Inspeção *in loco*** – Os Defensores Públicos dirigem-se ao local do acidente ou ao hospital onde se localizam as feridos, na mesma hora, a fim de verificar o ocorrido, tranquilizar as vítimas, exigir os primeiros atendimentos urgentes da empresa ou Poder Público, chamando a responsabilidade para si, de conduzir a melhor solução social e jurídica do problema.
- b) **Coleta de Dados – Coleta imediata** de dados no local do acidente, além da entrega de ofícios de informações a quem de direito para informações que não podem ser prestadas na hora (como Empresa, Poder Público, Diretor de Hospital, Corpo de Bombeiros, cópia de eventual Inquérito Policial etc).
- c) **Reunião** – agendamento de reunião imediata com todas as pessoas com PODER DECISÓRIO envolvidas no caso (como Presidente de Empresa, Secretário de Estado, Presidente de Agência Reguladora etc).
- d) **Mídia** – utilização da mídia para demonstrar que a Defensoria Pública que está à frente do caso e como forma de pressão pública para a rápida solução do problema (entrevistas, coletivas de imprensa logo após a reunião acima descrita, etc).





DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- e) **TAC – única opção** dada ao responsável pelo acidente, com o comprometimento da assinatura em público, já na coletiva de imprensa.

- f) **Audiências Extrajudiciais** – realizadas na Defensoria Pública, com o fim de se apurarem as indenizações e demais direitos das pessoas vítimas do evento e beneficiadas pelo TAC.

3. BENEFÍCIOS INSTITUCIONAIS ALCANÇADOS

A atuação acima delineada traz impactos em mais de um objetivo estratégico da Defensoria Pública, a saber:

- a) **Reconhecimento pela população** – como instituição séria, célere, eficaz e proativa.

- b) **Visibilidade na mídia** – Soluções imediatas para eventos de grandes e trágicas proporções na mídia local, regional e nacional.

- c) **Respeitabilidade entre as Instituições Públicas** – Defensoria Pública do RJ, pelo NUDECON, se tornou referência para a melhor forma de solução extrajudicial dos grandes conflitos de consumo, seja pelo Poder Executivo, pelo Poder Judiciário, Secretaria Nacional do Consumidor ou demais órgãos públicos.

- d) **Tutela Coletiva** – Poder-dever de atuar coletivamente de forma organizada, preordenada, em situações emergenciais calamitosas, como melhor forma de tutelar a coletividade.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- e) **Mediação** – utilização dos instrumentos da mediação/conciliação de maneira coletiva, como forma de demonstrar que a prática da Defensoria Pública, através da celebração de TAC com o responsável pelo acidente de consumo, é a melhor alternativa para a reparação dos danos causados.

- f) **Respeitabilidade perante os Responsáveis pelos Acidentes** – Defensoria Pública do RJ, pelo NUDECON, é a Instituição Pública, na visão dos Responsáveis pelos Acidentes, de melhor opção de diálogo e forma de composição pacífica dos conflitos.

4. RECURSOS ENVOLVIDOS

Para a execução do Manual de Atuação da Defensoria Pública para Grandes acidentes de Consumo, utilizam-se os seguintes recursos:

- a) 2 (dois) Defensores Públicos;
- b) 2 (dois) Servidores;
- c) 1 (um) Motorista;
- d) 1 (um) Estagiário;
- e) Espaço físico para as Audiências Extrajudiciais de Indenização Individual decorrente do TAC;
- f) 5 (cinco) computadores;
- g) 1 (uma) impressora multimídia;
- h) 1 (um) telefone.





DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

5. Contatos

Eduardo Chow de Martino Tostes

Endereço: Rua Mariz e Barros, 371 – Apt.501 – Icarai/Niteroi - CEP: 24.220.121

E-mail: eduardo.tostes@dpge.rj.gov.br

Telefone: 99975-2015

Patrícia Cardos de Maciel Tavares

Av. Vice Presidente Alencar, 1455 ? Bloco 02 ? Apt. 1403

Condomínio Cidade Jardim

e-mail: patricia_tavares@globo.com

Telefone: 99977-7190

