



DIREITO DO CONSUMIDOR

Serviços Públicos (aplicação do CDC)
Parte I

Prof. Francisco Saint Clair Neto

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos serviços públicos é hoje uma exigência que consta expressamente de diversos dispositivos legais. No que tange ao CDC, destacam-se os artigos **4º, II** (melhoria dos serviços públicos como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo), **6º, X** (prestação adequada dos serviços públicos como direito dos consumidores), e **art. 22** (obrigação do Estado e de seus delegatários pela prestação de serviços adequados). Já a **Lei 8.987/1995** (Lei de Concessões e Permissões de Serviços Públicos), em seu **art. 7º, caput**, faz remissão genérica à aplicação do CDC.

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

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.

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995.

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente.

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Cabe ressaltar que o CDC não abrangeu todos os serviços públicos, prevendo sua aplicação aos serviços públicos remunerados de forma específica (*uti singuli*), mas silenciando a respeito daqueles custeados por meio da arrecadação de tributos (*uti universi*). Não obstante essa lacuna, já foi dado um importante primeiro passo.

JURISPRUDÊNCIA

(REsp 467883/RJ, Terceira Turma, Rel. Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, DJ 01/09/2003, p. 281; grifos adicionados)

1. As concessionárias de serviços rodoviários, nas suas relações com os usuários da estrada, estão subordinadas ao Código de Defesa do Consumidor, pela própria natureza do serviço. No caso, a concessão é, exatamente, para que seja a concessionária responsável pela manutenção da rodovia, assim, por exemplo, manter a pista sem a presença de animais mortos na estrada, zelando, portanto, para que os usuários trafeguem em tranquilidade e segurança. **Entre o usuário da rodovia e a concessionária, há mesmo uma relação de consumo**, com o que é de ser aplicado o art. 101, do Código de Defesa do Consumidor.