

Cidadãos são consumidores de serviços públicos?

1. Ação Civil Pública

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Constituição Federal - CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA...

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;... direito de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;...

LXX - o mandado de segurança coletivo pode ser impetrado por:....

I - se contar menos de dez anos de serviço, deverá afastar-se da atividade;

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

A LEI DIZ QUE A AÇÃO CIVIL PÚBLICA PODE SER USADA

28 de nov de 2011 - Por exemplo, em vez de o processo judicial ser iniciado por mim ou você,...

A lei diz que a ação civil pública pode ser usada em defesa do meio... alguma violação a esses direitos e o Ministério Público ou qualquer...

antiga (Lei 4.717/65), que autoriza qualquer cidadão a propor outro... Agência Estado

(Fonte: <http://direito.folha.uol.com.br/blog/para-entender-o-que-a-ao-civil-pblica>, data de acesso: 13/08/2019)

2. Código De Defesa do Consumidor aplicado aos Serviços Públicos

1 de junho de 2017

O acesso a serviços públicos eficazes e adequados, como luz, telefone e água são direitos básicos protegidos pelo CDC, o Código de Defesa do Consumidor.

Em um país em que se fala tanto em corrupção, suspeita de improbidade administrativa e onde o poder público está sempre em evidência na imprensa por ser réu em ações judiciais, o professor Fabrício Bolzan explica que um dos grandes desafios do direito brasileiro no mundo contemporâneo é trazer a incidência do Código de Defesa do Consumidor ao serviço público.

Relação jurídica de consumo

A relação jurídica de consumo é aquela estabelecida entre consumidor e fornecedor, que tem por objetivo a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço. Existem três conceitos básicos presentes no Código de Defesa do Consumidor que precisamos avaliar para saber se é possível aplicá-los aos serviços públicos:

1. Verificar se é possível enquadrar o usuário no conceito de consumidor;
2. Avaliar se a administração pública ou suas concessionárias e permissionárias se enquadram no conceito de fornecedor;
3. Garantir que o serviço público se enquadre no conceito de serviço;

Em última análise, é importante saber se é possível enquadrar esses elementos - usuário de serviço público, o poder público e o serviço público - na relação jurídica de consumo.

Usuário do serviço público é consumidor

O professor Fabrício Bolzan recorre ao Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, para enquadrar o usuário de serviço público no conceito de consumidor em sentido estrito:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

“Nesse sentido, sem dúvidas o usuário do serviço público se enquadra no conceito de consumidor em sentido estrito. Como exemplo, basta pensar no serviço de energia elétrica, ao qual somos destinatário final”, explica Bolzan.

Fabrício lembra que, além do sentido estrito, o CDC traz três conceitos de consumidor por equiparação, um deles no Art. 2º, Parágrafo único:

Parágrafo único: Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Com base no artigo citado, Fabrício enquadra o usuário de serviço público no contexto de consumidor coletivo e explica que uma coletividade de usuários pode entrar com uma ação coletiva na busca da melhoria de um determinado serviço.

Vítimas de evento danoso

O artigo 17 do CDC fala sobre o consumidor como vítima de um evento danoso:

Art. 17 Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

“Basta pensarmos em uma vítima de acidente envolvendo transporte coletivo para trazer a figura do usuário do serviço público como consumidor por equiparação”, explica Bolzan.

Terceiro não usuário e a responsabilidade objetiva

Em 2005, o Supremo Tribunal Federal decidiu que o terceiro não usuário não poderia invocar a responsabilidade objetiva, mas em 2008 muda sua posição e consolida, pelo regime de repercussão geral, que tanto o usuário do serviço público como o terceiro não usuário do serviço público podem invocar a responsabilidade objetiva.

“Na nossa visão, e defendemos isso desde 2005, o não usuário do serviço público também pode se enquadrar na vítima do evento danoso. E nós sabemos que o Código de Defesa do Consumidor traz como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor”, conta o professor.

Por fim, um último conceito de consumidor por equiparação está no artigo 29 do CDC, que fala sob um aspecto coletivo envolvendo as pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais abusivas:

Art. 29 Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Em resumo, caso haja uma prática comercial ou contratual abusiva envolvendo o serviço público, o professor encontra nesse artigo a figura do usuário enquadrado como consumidor.

O serviço público como fornecedor

Com base no artigo terceiro do Código de Defesa do Consumidor, o professor Fabrício Bolzan enquadra a figura dos concessionários ou permissionários de serviços públicos no conceito de fornecedor.

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

Ainda com base no artigo terceiro, inciso segundo do CDC, é possível enquadrar o serviço público no conceito de serviço:

Art. 3º § 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.

Basicamente, exige ser um serviço remunerado, tal como é o serviço público.

Partindo do artigo quarto do Código de Defesa do Consumidor, temos menções expressas da incidência do CDC aos serviços públicos:

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 [...]

Já o artigo sexto fala sobre os direitos básicos do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

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

Interação entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei 9.897

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.

Fabrizio Bolzan explica que, por força do artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, doutrinadores consumeristas renomados entendem que o serviço público não pode ser interrompido. Porém, há um conflito quando comparados o artigo 22 do CDC e a Lei 9.897, sobre a prestação de serviços públicos.

A Lei 9.897/95 dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal.

Seu artigo sexto contradiz o artigo 22 do CDC e admite a interrupção do serviço público em alguns casos, por exemplo:

Art. 6º § 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações;

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Bolzan diz que é muito comum, no nosso país, que os prestadores de serviço ignorem o artigo sexto no que diz respeito à descontinuidade do serviço sem aviso prévio.

“O STJ, apesar de admitir a interrupção por força do inadimplemento, não admite em alguns casos, como por exemplo se afetar a dignidade da pessoa humana ou unidades públicas essenciais, como hospitais ou escolas”, explica.

O STJ também não admite a interrupção de serviços se essa afetar direitos inadiáveis da coletividade, como a segurança pública. “Há casos em que municípios não pagam a conta de energia e a operadora suspende a iluminação em determinado bairro, o que não é permitido pois afeta um direito inadiável da coletividade, como é o caso da segurança pública” exemplifica Bolzan.

O professor Fabrício Bolzan defende uma posição intermediária em seus livros ‘Direito do Consumidor Esquematizado’ e ‘Direito Administrativo para Concurso’. “Apesar de já ter defendido que, por ser essencial o serviço público não poderia ser interrompido, passamos a analisar e perceber que nenhuma empresa se habilitaria a um procedimento licitatório para participar de uma concessão de serviço público se não tivesse esse poder de barganha, ou seja, poder interromper o serviço público como forma de forçar o pagamento daquela conta”, explica Fabrício.

“O meio termo que nós defendemos é que o concessionário do serviço público não pode interromper o serviço até demonstrar que o número de inadimplentes foi tamanho que afetou o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, ou seja, quando a Lei 8.987 diz que é possível interromper o serviço por inadimplemento do usuário, ela fundamenta a interrupção considerado o interesse da coletividade. Então, na nossa visão, a partir do momento em que a empresa concessionária comprova que o número de inadimplentes foi tamanho a ponto de comprometer a boa prestação de serviço público para essa coletividade, aí sim é permitido interromper esse serviço do consumidor inadimplente. Antes disso, na nossa visão, não há fundamentação para interromper” conta Fabrício.

Conclusão

O STJ desempenha um papel interessante e de equilíbrio na aplicação da interação entre Direito Público e Direito do Consumidor. Essa posição intermediária do STJ, entendendo que se aplica o CDC ao serviço público desde que ut-singuli e remunerado por

tarifa, é um bom exemplo para um tribunal que tem que se deparar com matéria de ordem pública e de direito privado e, muitas vezes, equacionar o meio-termo fazendo o diálogo entre as fontes e tentando buscar a melhor aplicação possível ao caso concreto.

“Como especialista e admirador do Direito Público e Direito do Consumidor, sigo a linha do STJ tentando sempre encontrar um meio termo”, finaliza Fabrício Bolzan.

Fabrício Bolzan é Advogado, parecerista nas disciplinas de Direito Público e Direito do Consumidor e ex-Procurador efetivo do município de Mauá-SP. Mestre em Direito Constitucional na PUC-SP, doutorando em Direito Constitucional pela PUC - SP e palestrante exclusivo da LFG.

Conteúdo produzido pela LFG, referência nacional em cursos preparatórios para concursos públicos e Exames da OAB, além de oferecer cursos de pós-graduação jurídica e MBA.

(Fonte: <https://www.lfg.com.br/conteudos/artigos/geral/codigo-de-defesa-do-consumidor-aplicado-aos-servicos-publicos>, data de acesso: 10/08/2019)

3. Há incidência do CDC na má prestação de um serviço público?

Publicado por Flávia Teixeira Ortega

É inegável que o acesso a um serviço público eficaz e adequado consiste em direito básico de todo consumidor, consoante art. 6º, X, da Lei 8.078/90. A eficiência dos serviços públicos, na realidade, é reflexo de normas constitucionais, como o princípio da Eficiência, contido no artigo 37 da Lei Maior. A dúvida que pode se apresentar é se todo e qualquer serviço público se caracteriza como relação de consumo, apto, portanto, a incidir as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O artigo 22 do Estatuto consumerista disciplina que “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”.

Como todo serviço, sua definição é extraída do artigo 3º do CDC, que em seu parágrafo 2º dispõe:

“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”.

Mencionado dispositivo é claro ao afirmar que somente os serviços pagos, isto é, mediante remuneração, caracterizam uma relação de consumo, de sorte a atrair a aplicação do CDC.

Por óbvio, a remuneração pode ser direta ou indireta, entendida essa última como a remuneração embutida em outros custos em serviços aparentemente gratuitos, bem como na expectativa de lucro do fornecedor.

No escólio de CLAUDIA LIMA MARQUES, ANTÔNIO HERMAN V. BENJAMIN e BRUNO MIRAGEM, "a opção pela expressão 'remunerado' significa uma importante abertura para incluir os serviços de consumo remunerados indiretamente, isto é, quando não é o consumidor individual que paga, mas a coletividade (facilidade diluída no preço de todos) ou quando ele paga indiretamente o 'benefício gratuito' que está recebendo.

A expressão remuneração permite incluir todos aqueles contratos em que for possível identificar, no sinalagma escondido (contraprestação escondida), uma remuneração indireta do serviço de consumo".

Concluem os eminentes autores “'remuneração' (direta ou indireta) significa um ganho direto ou indireto para o fornecedor. 'Gratuidade' significa que o consumidor não 'paga', logo, não sofre um minus em seu patrimônio. 'Oneroso' é o serviço que onera o patrimônio do consumidor. O serviço de consumo (por exemplo, transporte) é que deve ser 'remunerado'; não se exige que o consumidor (por exemplo, o idoso destinatário final do transporte - art. 230, § 2o, da CF/1988) o tenha remunerado diretamente, isto é, que para ele seja 'oneroso' o serviço; também não importa se o serviço (o transporte) é gratuito para o consumidor, pois nunca será 'desinteressado' ou de 'mera cortesia' se prestado no mercado de consumo pelos fornecedores que são remunerados (indiretamente) por esse serviço”

Sobre o mesmo tema, assolapando qualquer dúvida leciona Rizzatto Nunes³, em comentários ao Artigo 3º e parágrafos do CDC: “Logo, quando a lei fala em “remuneração” não está necessariamente se referindo a preço ou preço cobrado. Deve-se entender o aspecto “remuneração” no sentido estrito de absolutamente qualquer tipo de cobrança ou repasse, direto ou indireto... Note-se, ainda, quanto aos serviços, que são privados e também públicos, por disposição do art. 22 do CDC... Assim, estão compreendidos na ampla regulação da lei consumerista os serviços públicos, sem ressalvas. Se se levar em consideração que as duas exceções para a não abrangência do CDC no que respeita aos serviços (sem efetiva remuneração e custo; os de caráter trabalhista), ter-se-á de concluir que praticamente todos os serviços públicos estão protegidos pela Lei 8.078/90.

Vale um comentário sobre o aspecto de gratuidade. Não é porque algum tipo de serviço público não esteja sendo pago diretamente ou nem sequer esteja sendo cobrado que não está abrangido pelas regras do CDC. Os comentários que já tivemos oportunidade de fazer quanto ao custo e à remuneração do serviço privado valem também quanto ao serviço público.

Nenhum serviço público pode ser considerado efetivamente gratuito, já que todos são criados, mantidos e oferecidos a partir da receita advinda da arrecadação dos tributos.

Há os serviços públicos que são cobrados, mas, ainda que não o sejam, repita-se, são serviços típicos da relação de consumo que se instaura com o cidadão consumidor...”

Feita essa distinção acerca da remuneração, chega-se ao cerne da controvérsia.

Os serviços públicos ditos gratuitos, isto é, que são prestados sem uma contraprestação do consumidor não caracterizam uma relação de consumo, como nos casos dos serviços “uti universi”, prestados a toda coletividade, essenciais ou não, pois são remunerados através de tributos, caracterizando uma relação tributária e não consumerista.

De qualquer maneira, apenas os serviços extraídos de uma relação contratual importam para caracterizar a relação de consumo, como nos casos de serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica, gás, telefonia, transporte público, financiamento, etc.

Ainda sobre o tema, merece destaque a ressalva de José Geraldo Brito Filomeno⁴:

“Importante salientar-se, desde logo, que aí não se inserem os 'tributos', em geral, ou 'taxas' e 'contribuições de melhoria', especialmente, que se inserem no âmbito das relações de natureza tributária. Não há que se confundir, por outro lado, referidos tributos com as 'tarifas' estas, sim, inseridas no contexto de 'serviços' prestados diretamente pelo Poder Público, ou então mediante sua concessão ou permissão pela iniciativa privada. O que se pretende dizer é que o 'contribuinte' não se confunde com 'consumidor', já que no primeiro caso o que subsiste é uma relação de Direito Tributário, inserida a prestação de serviços públicos, genérica e universalmente considerada, na atividade precípua do Estado, ou seja, a persecução do bem comum.”

Referida distinção é vista com tranquilidade na doutrina, mas também na jurisprudência, com diversas decisões nesse sentido no Augusto Superior Tribunal de Justiça, para quem “o conceito de “serviço” previsto na legislação consumerista exige para a sua configuração, necessariamente, que a atividade seja prestada mediante remuneração (art. 3º, § 2º, do CDC).”

Nem se cogite a definição que a exclusão de tais situações como injustas, por conta do leque protetivo do CDC, pois, a limitação do campo de aplicação do CDC propicia a adequada proteção ao consumidor, defendendo àqueles que realmente necessitam de proteção, principalmente em se considerando o conceito de vulnerabilidade no caso concreto.

O princípio constitucional da isonomia busca equilibrar as relações, possibilitando um tratamento privilegiado aos consumidores por conta de sua presumida vulnerabilidade. Ausente a vulnerabilidade não há que se falar em relação de consumo, do contrário, o próprio princípio da igualdade estaria sendo atingido.

Como conclusão, os serviços públicos, desde que remunerados, direta ou indiretamente são regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, todavia, os serviços públicos prestados sem a exigência de uma remuneração por parte do consumidor, não se enquadra como relação de consumo, não se aplicando o Código de Defesa do Consumidor.

Bibliografia: *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor 3ª Edição Editora Saraiva.*

Autora

Flávia Teixeira Ortega - Advogada

Advogada, formada em Direito pela Centro Universitário (FAG), na cidade de Cascavel - Paraná; inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Paraná - sob o n. 75.923; Pós-Graduada pela Faculdade Damásio, com título de especialista em Direito Penal ("Lato sensu"). Atua prestando serviços de assessoria e consultoria jurídica a pessoas físicas e jurídicas, nacionais e estrangeiras, dos mais variados setores de atividades; jurista no Jusbrasil e possui uma página no facebook ([facebook.com/draflaviatortega](https://www.facebook.com/draflaviatortega)).

(Fonte: <https://draflaviaortega.jusbrasil.com.br/noticias/334967930/ha-incidencia-do-cdc-na-ma-prestacao-de-um-servico-publico>, data de acesso: 13/08/2019)

4. Lei no. 13.460/2017

Nova lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública

Os direitos básicos do cidadão na sua relação com a administração pública estão definidos pela Lei no. 13.460/2017. A Lei passou a vigorar a partir do dia 27 de julho de 2018 em todos os municípios com população superior a 500 mil habitantes. 540 dias e 720 depois de sua aprovação passará a vigorar também em municípios que tenham, respectivamente, entre 100 e 500 mil habitantes e, em seguida, em todos os demais municípios.

Quais são as principais regras e os direitos do cidadão que buscam atendimento junto aos serviços públicos? Confira abaixo.

- os horários de funcionamento das repartições devem estar expostos em lugar de fácil visualização, assim como o valor de eventuais taxas cobradas pela execução de serviços e respectivos prazos para cumprimento dos mesmos;
- serão definidos os padrões de prestação dos serviços como, por exemplo: (i) requisitos e documentos para acessar o serviço; (ii) prazo máximo para cumprimento; (iii) prioridades de atendimento; (iv) previsão de tempo de espera para o atendimento; e (v) mecanismos de consulta a respeito do andamento do serviço;
- garantia de liberdade de escolha entre os meios oferecidos para o atendimento, e sem discriminação; (ou seja, se o serviço é oferecido presencialmente ou por

telefone, o usuário não pode ser constrangido a fazê-lo virtualmente, algo relevante para parcela da terceira idade ou para os excluídos digitalmente);

- está garantida a proteção das informações pessoais;
- a presunção de boa fé, ou seja, o servidor público ou atendente deverá confiar na informação fornecida pelo cidadão;
- atuação integrada e sistêmica (por todos os órgãos do governo) na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- a eliminação de formalidades e aplicação de soluções tecnológicas que facilitem o atendimento ao cidadão;
- a proibição da exigência por parte do servidor de nova prova de documento já apresentado pelo cidadão;
- o servidor deve autenticar ele mesmo os documentos originais apresentados pelo cidadão, ou seja, não é mais necessária a autenticação de documentos em cartório, uma vez que o servidor tem fé pública e, portanto, pode atestar a autenticidade de documentos;
- as Ouvidorias dos órgãos públicos dispõem agora de um prazo máximo de 30 dias para responder às reclamações ou demandas do cidadão, podendo prorrogar esse prazo por igual período apenas uma vez;
- todos os órgãos ou repartições públicas serão obrigados a criar um Conselho de Usuários que participará da avaliação dos seus serviços;
- o cidadão terá um canal físico ou eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria Geral da União onde poderá apresentar solicitação ou sugestão de simplificação ou melhoria do serviço público.

(Fonte: <https://consumidorcidadao.wordpress.com/category/relacao-estado-cidadao/>, data de acesso: 13/08/2019)

5. 6 serviços públicos de pior qualidade no Brasil, na opinião da população

Saúde e segurança pública apareceram como os serviços públicos mais mal avaliados

A Confederação Nacional da Indústria (CNI) pediu aos brasileiros para avaliarem a qualidade de 13 serviços públicos ofertados no país.

Todos tiveram avaliação negativa. Saúde e segurança pública apareceram como os serviços públicos mais mal avaliados. Os três melhor avaliados são fornecimento de energia elétrica, Correios e fornecimento de água.

O cálculo foi feito com base em um índice que vai de 0 a 100. Quanto maior o indicador, maior o percentual da população que avalia positivamente. E valores abaixo de 50 pontos indicam maior avaliação negativa.

Nenhum serviço público apresentou índice superior a 50. Confira quais são os seis piores, na opinião da população.

1. POSTOS DE SAÚDE E HOSPITAIS

É o serviço de mais baixa qualidade, na opinião da população. Recebeu 20 pontos na escala que vai de 0 a 100. Mas a avaliação melhorou em relação a 2013, quando recebeu 15 pontos.

2. SEGURANÇA PÚBLICA

Aparece como o segundo entre os que receberam pior avaliação. Mesmo assim, a pontuação recebida, 22 pontos, ficou acima dos 14 pontos registrados em 2013.

3. ATENDIMENTO À POPULAÇÃO NAS REPARTIÇÕES PÚBLICAS

A nota dada pela população subiu de 25 pontos, em 2013, para 29, em 2016.

4. CONSERVAÇÃO DE RUAS E AVENIDAS

O serviço recebeu a quarta pior nota da pesquisa, 26 pontos. Em 2013, ganhou 30.

5. RODOVIAS/ESTRADAS

A nota ficou em 28 pontos, abaixo dos 30 recebidos em 2013.

6. TRANSPORTE PÚBLICO

A nota do serviço melhorou, de acordo com os entrevistados. Passou de 22 para 28, entre 2013 e 2016.

#saúde #rodovia #segurança #serviço #lista #público#atendimento

Por: Mariana Flores

Da Agência CNI de Notícias

(Fonte: <https://noticias.portaldaindustria.com.br/listas/6-servicos-publicos-de-pior-qualidade-no-brasil-na-opinio-da-populacao/>, data de acesso: 13/08/2019)

6. Serviços Públicos

Publicado por Prof. Luana Polon

O que você acha da sua cidade, ela é organizada? Sua rua é limpa? O caminhão de coleta de lixo tem dia certo para passar? Você sabe quem é o responsável pela prestação destes serviços? Se pensou no prefeito, acertou.

Veremos agora o que são os serviços públicos e para que eles servem.

A organização e funcionamento da cidade dependem das ações que o prefeito toma, ele é responsável por isso. O mesmo acontece no caso dos estados, onde são os governadores que têm responsabilidade no caso da prestação destes serviços. E no Brasil, como um todo, o Presidente da República.

Todas as pessoas que trabalham, possuem casa própria, carro e outros bens pagam impostos. Estes são a forma que o governo tem de arrecadar o dinheiro e investir em coisas que possam beneficiar as pessoas e a cidade, mantendo ela conservada e fazendo a manutenção dos serviços públicos.

Os serviços públicos não são, portanto, favores feitos à população pelo Poder Público, já que as pessoas pagam por estes serviços através dos tributos como o Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), as taxas de coleta de lixo e os impostos. Logo, a população precisa cobrar os responsáveis pela boa prestação destes serviços.

O que são serviços públicos?

Os serviços públicos são aqueles serviços prestados para a sociedade com o objetivo de proporcionar bem-estar para a população. São considerados tão importantes para a nossa vida, que alguns desses serviços precisam ser garantidos através de legislações, já que podem estar relacionadas com questões morais e associadas com os direitos humanos.

A coleta de lixo é um exemplo de serviço público (Foto: depositphotos)

Estes serviços são feitos por pessoas contratadas pelo governo, de forma direta ou indireta (autarquias ou empresas públicas e mistas).

E essas pessoas são chamadas de funcionários públicos, elas normalmente são contratadas através de concursos, quando fazem uma prova e as pessoas que tiverem uma nota mais elevada ocupam o cargo. Os funcionários públicos podem ser municipais, estaduais ou federais.

Os principais serviços públicos

Veja agora alguns dos principais serviços públicos:

- A limpeza e varredura das ruas – este serviço é feito pelos garis, eles são responsáveis pela limpeza das ruas, calçadas e bueiros.
- A coleta de lixo – este serviço é feito em caminhões por funcionários que passam nas casas recolhendo todo o lixo, eles são responsáveis pela limpeza das vias públicas.
- A iluminação das cidades – é necessário fazer uma manutenção deste serviço com certa frequência, observando os locais onde é necessário colocar postes e estar sempre observando as lâmpadas que devem ser trocadas quando não estão funcionando.

- O saneamento básico – todas as cidades devem ter saneamento básico e é necessária uma manutenção frequente.
- A pavimentação das ruas – todas as ruas devem ser pavimentadas para que seja facilitado o acesso.
- Postos de saúde e hospitais públicos – é preciso construir e manter o bom funcionamento destes, para que a população tenha o serviço quando necessário.
- Creches, escolas e bibliotecas públicas – é preciso construir e manter o bom funcionamento destas, a população tem direito a educação.
- Praças e parques – é necessária a construção e manutenção para que a população tenha uma forma de lazer e diversão.
- Cuidar da beleza física da cidade – é necessário arborizar, pintar, fazer jardins nas ruas, mantendo-a bonita e organizada.
- Estação de tratamento de água e esgoto – as cidades precisam ter essa estação e mantê-la em bom funcionamento.

Esses são apenas alguns dos principais serviços públicos, existem muitos outros que são oferecidos à população. Os serviços públicos são um direito da população, garantidos por leis específicas.

A população precisa cobrar dos governantes colocados no poder (Foto: depositphotos)

Todas as pessoas devem ser atendidas pelos serviços públicos de forma adequada, para que seja garantido o bem-estar e a qualidade de vida destas. Cabe aos cidadãos a cobrança para que os governantes mantenham os serviços públicos, e que estes sejam ofertados de forma adequada, atingindo toda a população.

Fique de olho, fiscalize se esses serviços estão sendo feitos na sua rua, no seu bairro e em sua cidade.

Os governantes têm obrigação em cumprir com essas atividades. Saúde, educação, água tratada e de qualidade, escoamento correto dos esgotos urbanos, infraestrutura viária, mobilidade urbana, previdência social, segurança pública, acesso ao sistema judiciário, assistência social, proteção à criança e ao adolescente, a inclusão de pessoas com necessidades especiais, são algumas medidas garantidas por leis e que possuem relação com os serviços públicos que devem ser prestados à população.

Os serviços públicos dos municípios geralmente estão disponíveis para visualização nos sites das próprias prefeituras, onde o cidadão pode realizar download de documentos oficiais, visualizar pendências junto ao órgão público, solicitar serviços.

No caso do Governo Federal, os cidadãos possuem um site de concentra os serviços públicos brasileiros nas seguintes categorias:

- Agricultura e Pecuária

- Assistência Social
- Ciência e Tecnologia
- Cultura, Artes, História e Esportes
- Educação e Pesquisa
- Energia, Minerais e Combustíveis
- Finanças e Impostos
- Forças Armadas e Defesa Civil
- Indústria e Comércio
- Justiça e Segurança
- Meio Ambiente e Clima
- Saúde
- Saúde e Vigilância Sanitária
- Trabalho e Previdência
- Transparência e Gestão Pública
- Transportes e Comunicação
- Viagens e Turismo

A partir disso, os cidadãos podem escolher o tipo de serviço de que necessitam informações e, inclusive, resolver questões sem sair de casa, tudo via internet. Esse CANAL é o “Portal de Serviços” do Governo Federal, e está disponível no site.

Os serviços públicos são um direito das pessoas, e cabe aos cidadãos a pressão para que os governos não negligenciem a prestação destes serviços, ou mesmo acabem com estes. Para imaginar como seria não ter os serviços públicos, pode-se pensar no caso do Sistema Único de Saúde (SUS), que é um sistema de serviço público.

Caso ele não existisse, quantas pessoas poderiam pagar pelos complexos tratamentos de saúde que necessitam em muitos casos? Por isso, cabe a todos nós, cidadãos, a cobrança pela permanência e melhoria dos serviços públicos.

**Luana Polon é Mestre em Geografia pela Unioeste, Graduada em Geografia pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) e Especialista em Neuropedagogia pela Faculdade Alfa de Umuarama (FAU)*

(Fonte: <https://www.estudokids.com.br/servicos-publicos/>, data de acesso: 13/08/2019)

7. ABC do CDC

Por Rizzatto Nunes

Os serviços públicos essenciais só podem ser interrompidos em condições muito especiais
quinta-feira, 23 de fevereiro de 2012

Em função do artigo da semana passada (clique aqui), no qual abordei o abuso do corte de água do condômino inadimplente feito pelo condomínio, resolvi publicar este para demonstrar porque as próprias companhias prestadoras dos serviços essenciais de água,

esgoto e de energia elétrica também não podem fazê-lo, a não ser em circunstâncias muito especiais.

O Código de Defesa do Consumidor regrou no art. 22 especificamente os serviços públicos essenciais e sua existência para impedir que os prestadores de serviços públicos pudessem construir "teorias" para tentar dizer que não estariam submetidos às normas do CDC. (Mas, mesmo com sua expressa redação, alguns prestadores de serviços públicos lutaram na Justiça "fundamentados" no argumento de que não estariam submetidos às regras da lei 8.078/90)¹.

Serviço público prestado direta ou indiretamente

Diz a norma: "órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento", vale dizer, toda e qualquer empresa pública ou privada que por via de contratação com a Administração Pública forneça serviços públicos, assim como, também, as autarquias, fundações e sociedades de economia mista. O que caracteriza a pessoa jurídica responsável na relação jurídica de consumo estabelecida é o serviço público que ela está oferecendo e/ou prestando.

No mesmo artigo a lei estabelece a obrigatoriedade de que os serviços prestados sejam "adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos". Examinemos o sentido desses termos.

Eficiência

Em primeiro lugar diga-se que essa disposição da norma decorre do princípio constitucional estampado no caput do art. 37. É o chamado princípio da eficiência². É verdade que tal princípio somente passou a integrar explicitamente o corpo constitucional com a edição da Emenda 19, de 4 de junho de 1998, data posterior à edição da lei 8.078/90. Mas a emenda citada apenas tornou explícito o princípio outrora implícito em nosso sistema constitucional, como explicam os professores Luiz Alberto David Araújo e Vidal Serrano Nunes Júnior:

"O princípio da eficiência tem partes com as normas de 'boa administração', indicando que a Administração Pública, em todos os seus setores, deve concretizar atividade administrativa predisposta à extração do maior número possível de efeitos positivos ao administrado. Deve sopesar relação de custo-benefício, buscar a otimização de recursos, em suma, tem por obrigação dotar da maior eficácia possível todas as ações do Estado"³.

Hely Lopes Meirelles disciplina que a eficiência é um dever imposto a todo e qualquer agente público no sentido de que ele realize suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. Diz o administrativista:

"É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros"⁴.

É fato que a lei designa outros adjetivos aos serviços prestados, além do relativo à eficiência: fala em adequado, seguro e contínuo (este último para os essenciais, que ainda comentarei).

Ora, adjetivos expõem a qualidade de alguma coisa, no caso o serviço público. Então, quando o princípio constitucional do art. 37 impõe que a Administração Pública forneça serviços eficientes, está especificando sua qualidade. Ou, em outros termos, o tão falado conceito de qualidade, do ponto de vista dos serviços públicos, está marcado pelo parâmetro constitucional da eficiência.

E essa eficiência tem, conforme vimos, ontologicamente a função de determinar que os serviços públicos ofereçam o "maior número possível de efeitos positivos" para o administrado.

Isso significa que não basta haver adequação, nem estar à disposição das pessoas. O serviço tem de ser realmente eficiente; tem de cumprir sua finalidade na realidade concreta. E o significado de eficiência remete ao resultado: é eficiente aquilo que funciona.

A eficiência é um plus necessário da adequação. O indivíduo recebe serviço público eficiente quando a necessidade para a qual ele foi criado é suprida concretamente. É isso que o princípio constitucional pretende.

Assim, pode-se concluir com uma classificação das qualidades dos serviços públicos, nos quais o gênero é a eficiência, tudo o mais decorrendo dessa característica principal. Logo, adequação, segurança e continuidade (no caso dos serviços essenciais) são características ligadas à necessária eficiência dos serviços públicos.

Realmente, o serviço público só é eficiente se for adequado (p. ex., coleta de lixo seletiva, quando o consumidor tem como separar por pacotes o tipo de material a ser jogado fora), se for seguro (p. ex., transporte de passageiros em veículos controlados, inspecionados, com todos os itens mecânicos, elétricos, etc. checados: freios, válvulas, combustível, etc.), e, ainda, se for contínuo (p. ex., a energia elétrica sem cessação de fornecimento, água e esgoto da mesma forma, gás, etc.).

Para uma classificação dos serviços públicos pelo aspecto da qualidade regulados pelo CDC, ter-se-ia, então, de dizer que no gênero eficiência estão os tipos adequado, seguro e contínuo.

Pode acontecer de o serviço ser adequado, mas não ser seguro. Ou ser seguro e descontínuo. Ou ser inadequado apesar de contínuo etc. No primeiro caso, cite-se como exemplo o serviço de gás encanado sem controle de inspeção das tubulações e/ou válvulas.

No segundo cite-se o serviço de fornecimento de energia elétrica que é interrompido. No terceiro aponte-se o fornecimento contínuo de água contendo bactérias.

Em todos esses casos há vício do serviço e, dependendo do dano sofrido pelo consumidor, haverá também defeito. Tudo nos exatos termos do estabelecido nas regras dos arts. 14 e 20 do CDC.

E, claro, como os serviços públicos hão de ser eficientes, as variáveis reais possíveis da junção dos tipos não são apenas as dicotômicas apresentadas (adequado-inseguro; seguro-descontínuo; inadequado-contínuo, etc.), mas também podem ocorrer pela conexão das três características: adequado-inseguro-descontínuo; inadequado-seguro-contínuo; adequado-seguro-descontínuo, etc.

Foi isso o que ficou estabelecido na lei 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que disciplinou o regime de concessão e permissão dos serviços públicos, como decorrência do estabelecido no art. 175 da Constituição Federal.

É que a Carta Magna dispõe que a lei deve regulamentar a obrigação da manutenção do serviço público de forma adequada. Leia-se a citada norma constitucional:

"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".

Os §§ 1º e 2º do art. 6º da lei 8.987/95, então, dispõem:

"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".

Vê-se, portanto, que há ampla determinação para que os serviços públicos sejam eficientes, adequados, seguros e contínuos.

Serviço essencial contínuo

Prosseguindo no exame, chega-se ao aspecto da essencialidade do serviço que, na determinação da norma do caput art. 22, tem de ser contínuo.

Há que distinguir dois aspectos: o que se pode entender por essencial e o que pretende a norma quando designa que esse serviço essencial tem de ser contínuo.

Serviço essencial

Começo pelo sentido de "essencial". Em medida amplíssima todo serviço público, exatamente pelo fato de sê-lo (público), somente pode ser essencial. Não poderia a sociedade funcionar sem um mínimo de segurança pública, sem a existência dos serviços do Poder Judiciário, sem algum serviço de saúde etc. Nesse sentido então é que se diz que todo serviço público é essencial. Assim, também o são os serviços de fornecimento de energia elétrica, de água e esgoto, de coleta de lixo, de telefonia, etc.

Mas, então, é de perguntar: se todo serviço público é essencial, por que é que a norma estipulou que somente nos essenciais eles são contínuos?

Para solucionar o problema, devem-se apontar dois aspectos:

- a) o caráter não essencial de alguns serviços;
- b) o aspecto de urgência.

Existem determinados serviços, entre os quais aponto aqueles de ordem burocrática, que, de per si, não se revestem de essencialidade. São serviços auxiliares que:

- a) servem para que a máquina estatal funcione;
- b) fornecem documentos solicitados pelo administrado (p. ex., certidões).

Se se fosse levantar algum caráter de essencialidade nesses serviços, só muito longínqua e indiretamente poder-se-ia fazê-lo.

Claro que existirão até mesmo emissões de documentos cujo serviço de expedição se reveste de essencialidade, e não estou olvidando isso. Por exemplo, o pedido de certidão para obter a soltura de alguém preso ilegalmente. É o caso concreto, então, nessas hipóteses especiais, que designará a essencialidade do serviço requerido.

O outro aspecto, sim, é relevante. Há no serviço considerado essencial uma perspectiva real e concreta de urgência, isto é, necessidade concreta e efetiva de sua prestação. O serviço de fornecimento de água para uma residência não habitada não se reveste dessa urgência. Contudo, o fornecimento de água para uma família é essencial e absolutamente urgente, uma vez que as pessoas precisam de água para sobreviver. Essa é a preocupação da norma.

O serviço público essencial revestido, também, do caráter de urgente não pode ser descontinuado. E no sistema jurídico brasileiro há lei ordinária que define exatamente esse serviço público essencial e urgente.

Trata-se da Lei de Greve — lei 7.783, de 28 de junho de 1989. Como essa norma obriga os sindicatos, trabalhadores e empregadores a garantir, durante a greve, a prestação dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, acabou definindo o que entende por essencial. A regra está no art. 10, que dispõe, verbis:

"Art. 10. São considerados serviços ou atividades essenciais:

I – tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II – assistência médica e hospitalar;

III – distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;

IV – funerários;

V – transporte coletivo;

VI – captação e tratamento de esgoto e lixo;

VII – telecomunicações;

VIII – guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;

IX – processamento de dados ligados a serviços essenciais;

X – controle de tráfego aéreo;

XI – compensação bancária".

Dessa forma, nenhum desses serviços pode ser interrompido. O CDC é claro, taxativo e não abre exceções: os serviços essenciais são contínuos. E diga-se em reforço que essa garantia decorre do texto constitucional.

Com efeito, como se sabe, a legislação consumerista deve obediência aos vários princípios constitucionais que dirigem suas determinações. Entre esses princípios encontram-se os da intangibilidade da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), da garantia à segurança e à vida (caput do art. 5º), que tem de ser sadia e de qualidade, em função da garantia do meio ambiente ecologicamente equilibrado (caput do art. 225) e da qual decorre o direito necessário à saúde (caput do art. 6º) etc.

Ora, vê-se aí a inteligência da lei. Não é possível garantir segurança, vida sadia, num meio ambiente equilibrado, tudo a respeitar a dignidade humana, se os serviços públicos essenciais urgentes não forem contínuos.

Interrupção

A lei 8.987, citada acima, prevê a possibilidade de interrupção do serviço público em situação de emergência por motivo de "ordem técnica ou de segurança das instalações" (art. 6º, § 3º, I).

Em primeiro lugar, essa regra excepcional apenas constata que certas situações de fato podem ocorrer (mas não deviam: razões de ordem técnica e segurança das instalações que gerem a necessidade de interrupção), e tais situações, ainda que, eventualmente, venham a surgir, significam interrupção irregular do serviço público, aliás em clara contradição com o sentido de eficiência e adequação. Afinal, problema técnico e de insegurança demonstra ineficiência e inadequação. (Lembro que qualquer dano — material ou moral — causado pela interrupção dá direito a indenização, uma vez que a responsabilidade do prestador do serviço é objetiva, e a mera constatação da possibilidade de descontinuidade feita pelo art. 6º, § 3º, I, da lei 8.987 não tem o condão de elidir a responsabilidade instituída no CDC).

Inadimplência do consumidor

Alguns operadores do Direito, a meu ver de forma equivocada, têm-se manifestado no sentido contrário à norma (e mesmo contra sua clara letra expressa), admitindo que o prestador do serviço público corte o fornecimento do serviço essencial em caso de inadimplemento.

Antes de apresentar os argumentos pró e contra a descontinuidade em caso de inadimplemento, há que se abordar, como preliminar, a hipótese inserta na supracitada lei 8.987.

Isso porque aquele mesmo § 3º do art. 6º dispõe não se caracterizar como descontínuo o serviço quando ocorrer "inadimplemento do usuário, considerando o interesse da coletividade".

E essa disposição tem servido de apoio àqueles que, erradamente, admitem o corte do fornecimento em caso de não pagamento da tarifa.

Teria sido melhor a lei 8.987 não ter tratado do assunto, porque:

- a) seria inconstitucional, como veremos, a lei ordinária admitir o corte por mera inadimplência;
- b) para dizer o que disse, bastavam as disposições já vigentes da lei 8.078, que dão cabal solução à questão.

Mas, como a norma existe, cuido dela, pois, antes de prosseguir.

A redação do inciso II do § 3º do art. 6º fala em inadimplemento do usuário, "considerando o interesse da coletividade". É essa parte da proposição normativa que salva o texto.

O interesse da coletividade que seja capaz de permitir a interrupção do serviço público essencial — garantido constitucionalmente — só pode algum tipo de fraude praticada pelo usuário e que, por isso, possa causar algum prejuízo à coletividade.

Conforme mostrarei mais à frente, admitir-se-á o corte do fornecimento do serviço apenas após autorização judicial, se demonstrado no feito que o consumidor inadimplente, podendo pagar a conta — isto é, tendo condições econômico-financeiras para isso —, não o faz. Afora essa hipótese e dentro dessa condição — autorização judicial —, o serviço não pode ser interrompido.

Na sequência deixarei tal circunstância mais esclarecida.

O fato é que aqueles que pensam que se pode efetuar o corte confundem o direito de crédito que tem o fornecedor com o direito que ele não tem de interromper a prestação do serviço.

Os partidários dessa posição alegam que o Poder Público não pode ser compelido a prestar serviço público ininterrupto se não for feito o pagamento da tarifa ou taxa.

Mas isso também não corresponde à verdade:

a) O principal argumento contra essa "tese" da possibilidade do corte do fornecimento dos serviços essenciais no caso de inadimplemento é não só o do exposto texto legal, mas simplesmente o da lógica mais simplória.

Pergunta-se: para que então o legislador escreveu que os serviços essenciais são contínuos? Se fosse para permitir que eles pudessem ser interrompidos em caso de inadimplemento, então não precisaria ter sido escrito. Bastava a redação do art. 22 terminar no adjetivo "seguro".

Em sendo assim, o prestador do serviço público essencial poderia cortar o seu fornecimento, desde que existisse previsão contratual para tanto. Porém, a lei declara expressamente: serviço essencial é contínuo!

b) Por outro lado, se o legislador escreveu apenas para dizer que os serviços públicos são essenciais e contínuos, isto foi em vão, porque não é o art. 22 que faz esse tipo de prestação ser essencial, mas sua própria natureza.

c) É de lembrar-se que a determinação de garantia da dignidade, vida sadia, meio ambiente equilibrado, etc. é constitucional, como visto. É direito inexpugnável a favor do cidadão-consumidor.

d) Existem, além disso, outros argumentos jurídicos menos relevantes, mas que também são aplicáveis ao caso:

d.1) Há milhares de cidadãos isentos de pagamentos de tributos e taxas sem que isso implique a descontinuidade dos serviços ou qualquer problema para a administração do Estado;

d.2) Um bem maior como a vida, a saúde e a dignidade não pode ser sacrificado em função do direito de crédito (um bem menor);

d.3) É plenamente aceitável que seja fornecido ao cidadão um serviço público gratuito. Aliás, em última instância é essa a função do Estado, que deve distribuir serviços de qualidade e gratuitos a partir dos tributos arrecadados. Não há nenhum impedimento

lógico para que certos grupos sociais de menor poder aquisitivo recebam, portanto, alguns serviços públicos sem ter de pagar por eles. Repito: já é assim com tributos como, por exemplo, o IPTU;

d.4) Aliás, se quem mais pode mais paga tributo, não há qualquer inconveniente em que aquele que não pode pagar pelo serviço público o receba gratuitamente, como já ocorre no atendimento hospitalar, na segurança pública, na educação, etc.

É preciso concretizar num exemplo a intenção da lei, para se ficar plenamente convencido da justiça e constitucionalidade de sua determinação.

Tomemos o caso do serviço de energia elétrica ou de água e esgoto. Suponhamos a família composta por João da Silva, sua esposa Maria e seus dois filhos pequenos, de 2 e 4 anos de idade. Digamos que ele, trabalhador da indústria metalúrgica há muitos anos, perca o emprego, pois a indústria empregadora, num corte de gastos, mandou embora dezenas de trabalhadores⁵.

João da Silva mora com a família numa pequena casa financiada pelo Sistema Financeiro de Habitação. Juntou, anos a fio, uma reserva mensal para poder dar entrada no seu sonho (e necessidade) maior: o imóvel. Mas, depois que o adquiriu, com o nascimento do seu segundo filho, o arrocho salarial e o aumento das despesas, não conseguiu mais guardar um "tostão" sequer, como se diz.

Pois bem. Despedido, passou a engrossar a longa fila dos desempregados e a viver da mirrada quantia do seguro-desemprego. Os depósitos que tinha, retirados do Fundo de Garantia, esgotaram-se em 3 meses, já que a maior parte foi usada para complementar a parcela de entrada da residência.

Com dificuldades para comprar comida para seus filhos, João deixou de pagar as contas de água e energia elétrica. Ou, em outros termos, os serviços públicos essenciais de água e esgoto e de energia elétrica fornecidos na casa de João e que são medidos e cobrados todo mês — e que, diga-se, ele sempre pagou — não foram quitados no vencimento.

Agora, o que irá acontecer?

Para os adeptos da posição de que pode haver suspensão da entrega dos serviços essenciais em caso de inadimplemento, João da Silva, sua esposa e filhos pequenos estarão em grande dificuldade, e a violação a seus direitos constitucionais será flagrante.

Se os prestadores dos serviços públicos cortarem o fornecimento de energia elétrica, bem como água e esgoto, além das perdas imediatas (comida se estragando na geladeira, riscos de acidente noturno no escuro com as crianças, etc.), os direitos básicos daquelas pessoas passam a não ser supridos. Com isso, surge um problema de saúde pública.

As chances de João e sua esposa e, especialmente, de seus filhos adoecerem aumentam enormemente. E, quanto mais tempo passar, pior será. Diríamos até que, depois de algum tempo, o problema de saúde inexoravelmente ocorrerá.

Nem estou citando o sofrimento (o dano moral) de João e seus familiares, porque ele é evidente.

Doente aquela família, há riscos para os demais cidadãos que com eles convivem e, assim, para toda a comunidade. (Paradoxalmente, o Estado estará punindo essas pessoas causando-lhe dor e sofrimento, fazendo-as adoecer e, depois, deverá delas cuidar nos serviços de saúde!)

É isso o que essa posição doutrinária pretende?

Garantia constitucional

A Carta Constitucional proíbe terminantemente que isso ocorra:

- a) O meio ambiente no qual vive o cidadão — sua residência, seu local de trabalho, sua cidade etc. — deve ser equilibrado e sadio.
É verdade que é difícil obter um adequado meio ambiente no que respeita ao ar atmosférico numa grande cidade. Mas não é numa casa. E esse direito já está garantido com plena eficácia.
- b) É desse meio ambiente que decorre, em larga medida, a saúde da pessoa e consequentemente sua vida sadia, tudo garantido constitucionalmente.
- c) Se para a manutenção desse meio ambiente e da saúde e vida sadia do indivíduo têm de ser fornecidos serviços públicos essenciais, eles só podem ser ininterruptos.
- d) O corte do serviço gera uma violação direta ao direito do cidadão e indiretamente à própria sociedade.
- e) Aliás, numa análise global da possível economia do sistema de administração da justiça distributiva, é evidente que é mais custoso para o Estado ter de amparar a família que adoeceu por falta do fornecimento dos serviços essenciais do que fornecê-lo gratuitamente, conforme acima anotei (afora o problema de as doenças se espalharem⁶).
É um trabalho simples e barato de prevenção da saúde.

Preço

Além disso tudo e para concluir, falo um pouco do preço do serviço público.

A remuneração do serviço público, adotando o regime tarifário, tem a mesma concepção de preço, mas não se confunde com o preço privado, cuja amplitude nasce num contexto de fixação pelo fornecedor, dentro dos parâmetros e com os limites constitucionais.

Ora, o serviço público é bem indisponível, sendo prestado pelo Estado e seus agentes por força de lei. Tais agentes não podem dispor do serviço público: são obrigados a prestá-lo para atingir o interesse público irrenunciável.

Assim, ainda que remunerado por meio de preço (tarifa), é claro que este há de cercar-se de características especiais, já que nesta seara não há que se falar em negociação ou decisão entre as partes contratantes, nem em disponibilidade do objeto do negócio.

Não se pode, por isso, confundir o preço que o consumidor paga ao adquirir roupas numa loja com o preço que o usuário de um serviço público, essencial e indisponível paga a uma concessionária.

Ademais, mesmo na esfera privada há produtos e serviços necessários como, p. ex., o medicamento produzido por uma única empresa que pode curar o câncer, o atendimento do socorro médico, etc. Nesses casos, o consumidor também não tem escolha. Não pode decidir por adquirir ou não: é prisioneiro da compra.

Nos serviços públicos a necessidade é de sua própria natureza. De um lado o comando constitucional determina sua prestação; de outro, o usuário não tem possibilidade de escolher a negociação: é obrigado a usufruir do serviço público, tanto mais em se tratando do serviço essencial.

Logo, não são o preço e seu pagamento que determinam a prestação do serviço público, mas a lei.

Nessa linha de entendimento já expunha Geraldo Ataliba: "Se o serviço é público, deve ser desempenhado por força de lei, seu único móvel. O pagamento (...) é-lhe logicamente posterior: é mera consequência; não é essencial à relação de prestação-uso do serviço"⁷.

Destarte, com ou sem pagamento do preço (tarifa), o Estado não pode eximir-se de prestar o serviço público, como determina a lei. Claro que esse quadro não se altera quando os serviços são prestados mediante concessão ou permissão.

E, para concluir minhas observações, mais dois pontos.

O primeiro, já adiantado, refere-se à constatação de que existem serviços públicos fornecidos independentemente do pagamento. Por exemplo, o de coleta de lixo. Quer o cidadão pague quer não as taxas cobradas, o lixo é (tem de ser) recolhido. Pelo simples motivo de que isso é essencial, contínuo e fundamental para a manutenção de um meio ambiente saudável.

O segundo é relativo ao direito de crédito do prestador do serviço público.

Não se pretende simplesmente tirar-lhe o direito de receber o quantum relativo ao fornecimento do serviço. Ele pode, é claro, receber seu crédito. Mas este, para ser cobrado, está também submetido às regras instituídas no CDC.

A cobrança não pode ser abusiva (art. 42, c/c o art. 71). E, uma ameaça ilegal de cobrança é a do corte do serviço essencial. E pior: o corte efetivo com o intuito de forçar o consumidor inadimplente ao pagamento é uma concreta violação.

A meu ver só há um caminho para o prestador do serviço essencial suspender o fornecimento desse serviço: é ele propor ação judicial para cobrar seu crédito e nessa ação comprovar que o consumidor está agindo de má-fé ao não pagar as contas. Pode haver, inclusive, pedido de antecipação de tutela ou pedido de liminar em cautelar, se o fornecedor-credor puder demonstrar a má-fé do consumidor.

Naturalmente, no caso de João da Silva e sua família, o corte dos serviços não poderá ser feito. Mas, no de alguém que, não pagando as contas de água, adquire um automóvel zero-quilômetro, é fácil demonstrar sua má intenção.

Com isso, salva-se o sistema jurídico, respeita-se o consumidor e garante-se o direito do credor. A justiça plena do sistema constitucional se realiza. E nem se argumente que tal circunstância seria uma violação ao direito do credor, porquanto, como aqui já referi inúmeras vezes, receber ou não crédito decorre do risco de sua atividade. E lembre-se que, atualmente, no sistema jurídico brasileiro, um credor como, por exemplo, um banco pode ficar impossibilitado de receber seu crédito pela via judicial se o devedor residir no único imóvel que lhe pertence, impenhorável por força da lei 8.009, que instituiu o chamado bem de família legal, e não tiver mais bens penhoráveis. Nem por isso se pode falar em injustiça, uma vez que aquela lei é constitucional e decorre do direito de moradia, assegurado na Carta Magna, que também garante, como já vimos, a vida sadia, o meio ambiente equilibrado e, assim, a dignidade da pessoa humana.

-
1. Para ficar só com um exemplo, veja-se o caso da decisão da 3ª Câmara Civil do Tribunal de Justiça de São Paulo no agravo de instrumento interposto pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo — Sabesp. Nas razões do recurso do feito, que envolve a discussão a respeito de valores cobrados pelo fornecimento de água e esgoto (que o consumidor alega foram cobrados exorbitantemente), a empresa fornecedora fundamenta sua resignação "na não subordinação da relação jurídica subjacente àquela legislação especial (o CDC)". O Tribunal, de maneira acertada, rejeitou a resistência da Sabesp: "indiscutível que a situação versada, mesmo envolvendo prestação de serviços públicos, se insere no conceito de relação jurídica de consumo. Resulta evidente subordinar-se ela, portanto, ao sistema do Código de Defesa do Consumidor" AI 181.264-1/0, rel. Des. J. Roberto Bedran, j. 9-2-1993, v. u., RTJE 132/94.
 2. Para mais dados, consultar meu Curso de Direito do Consumidor, São Paulo: Saraiva, 6ª. ed. 2011, Cap. 3, item 3.11.
 3. Curso de direito constitucional, São Paulo: Saraiva, 1998, p. 235
 4. Direito administrativo brasileiro, São Paulo: Saraiva, 13ª. ed, p. 90.

5. Realço que esse exemplo inventado é absolutamente (e infelizmente) real no País, e, aliás, os casos que se multiplicam são muito piores do que esse aqui relatado.
6. Isso sem falar em outros problemas que o corte de serviços públicos acarreta, como o da segurança, por exemplo.
7. Hipótese de incidência tributária, 5. ed. São Paulo: Malheiros Ed., 1992, p. 146.

(Fonte: <https://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI150460,11049-Os+servicos+publicos+essenciais+so+podem+ser+interrompidos+em>, data de acesso: 13/08/2019)

8. 5 Direitos do Consumidor em bancos

Terça-feira, 5 de abril de 2016

Por Pedro Henrique Lisboa Prado

Diante do sucesso do meu último artigo publicado aqui no Jusbrasil, resolvi escrever mais um da série “5 Direitos do Consumidor”, desta vez cito algumas situações abusivas ao Direito do Consumidor envolvendo estabelecimentos bancários.

Conheça 5 Direitos do Consumidor que, por vezes, são violados nos bancos:

1 - Envio de Cartão de crédito sem solicitação do Consumidor

O fornecedor não pode enviar produtos ou prestar serviços sem solicitação prévia, esta determinação pode ser extraída do Artigo 39, III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), portanto, o ato de alguns bancos que enviam cartões de crédito ao consumidores sem o pedido do cliente pode gerar indenização.

Diante deste caso o Superior Tribunal de Justiça (STJ) publicou a Súmula n.º 53222, que afirma: “constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”.

2 - Vendas casadas

A compra de um produto ou serviço não está condicionada à aquisição de outro. Tal prática é comumente conhecida como “Venda Casada” e acontece com certa frequência em estabelecimentos bancários, onde o consumidor ingressa na agência objetivando, por exemplo, um empréstimo e acaba saindo com um título de capitalização, um seguro de vida entre outros serviços.

Esta prática é condenada pelo CDC em seu artigo 39, I, que prescreve: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”

Logo, nessa situação o consumidor tem o direito de acionar o Poder Judiciário em busca dos seus direitos, bem como denunciar a ocorrência desta prática abusiva nos Órgãos de defesa como PROCON e Banco Central.

3 - Cobrança de tarifas sobre serviços essenciais

Boa parte do lucro dos estabelecimentos bancários se encontra na cobrança de tarifas sobre determinados serviços oferecidos, este recolhimento não é ilegal desde que não atinja os serviços essenciais determinados pelo Banco Central do Brasil (BACEN)

O BACEN determina que todos os bancos forneçam serviços essenciais sem a cobrança de tarifas, entre eles: Fornecimento de cartão com função débito; Realização de até quatro saques, por mês; Realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês; Fornecimento de até dois extratos, por mês; Consultas pela internet; Fornecimento de até 10 folhas de cheques por mês.

Caso o consumidor seja cobrado por tais serviços o banco deverá ser responsabilizado por esta abusividade.

4 - Atendimento Prioritário

A legislação brasileira garante atendimento prioritário a grupos específicos como: pessoas com deficiência mental, física; pessoas com mobilidade reduzida de forma temporária ou definitiva; idosos (+60 anos), gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, contudo, muitas vezes esse direito é posto de lado pelas instituições bancárias.

O atendimento prioritário deve acontecer com a distribuição de senhas preferenciais, guichês exclusivos, lugar privilegiado na fila ou qualquer outro meio que garanta a acessibilidade dos grupos que se enquadram nesta situação.

Em caso de descumprimento desta norma legal, é aconselhável que o cliente procure os órgãos de defesa do consumidor em busca da adequação dos serviços bancários à norma vigente.

5 - Aumento de Tarifas

As instituições bancárias tem liberdade para estipular os valores das suas tarifas, porém, devem seguir algumas regras quando pretendem aumentá-las. É exigido que os bancos informem ao BACEN e aos clientes (seja através da agência ou sites) com pelo menos 30 dias de antecedência e quando se tratarem de serviços prioritários a informação do aumento da tarifa deve ser fornecida com pelo menos 180 dias (Resolução nº 3.518 do Conselho Monetário Nacional).

Por isso é importante que o consumidor analise as tarifas bancárias de cada banco para perceber qual instituição lhe fornece o melhor custo-benefício para o objetivo pretendido.

Postado por [aspacdobrasil](#) às 03:06

[Enviar por e-mail](#)

(Fonte: <https://aspacdobrasil.blogspot.com/2016/04/5-direitos-do-consumidor-em-bancos.html>, data de acesso: 13/08/2019)

9. Conselhos de Usuários

Espaço de organização na busca de direitos, justiça e dignidade, porque estamos todos interligados e juntos somos mais!

Sexta-feira, 16 de maio de 2014

Movimento de Defesa do Consumidor e do Cidadão

A Anatel criou um espaço de participação dos usuários mantido pelas operadoras de telefonia e TV por assinatura.

"Os Conselhos de Usuários são espaços de participação social que devem ser mantidos pelas principais prestadoras de serviços de telecomunicações do Brasil e dos quais podem participar todos os cidadãos brasileiros, assim como representantes de órgãos e entidades de defesa do consumidor.

Os Conselhos de Usuários são órgãos opinativos, aos quais cabe avaliar os serviços e a qualidade de atendimento, bem como apresentar propostas e sugestões para a melhoria dos serviços. Do mesmo modo, as ações dos Conselhos servem como subsídio para o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST)."

Para isto criaram-se eleições para que usuários destes serviços pudessem ser eleitos para participarem dos conselhos. Como há muito este assunto me interessa, por perceber um grande desrespeito das operadoras e mesmo Anatel para com os consumidores, eu me candidatei e consegui ser eleita em duas operadoras, mas como a regra permite a participação somente em um conselho eu optei participar do conselho da Vivo. Trata-se de uma atividade voluntária (não remunerada) e onde os conselheiros participam de reuniões para atingirem os objetivos propostos.

Em função disto criei aqui também um espaço de contato com outros usuários de telefonia e TV por assinatura para me atualizar de problemas que outros consumidores destes serviços enfrentam para nas reuniões com as operadoras e a Anatel levar propostas de mudanças. Já estou preparando dois documentos contendo sugestões e críticas para encaminhar à Anatel. Num destes eu aponto várias falhas no processo de seleção dos conselheiros e em outro mais amplo aponto críticas aos serviços das operadoras e da Anatel.

Como este é apenas um espaço de informações sobre estes serviços, as informações colocadas neste espaço não poderão ser respondidas. É um espaço para todos que têm

vivenciado qualquer tipo de problemas com as operadoras reguladas pela Anatel, sejam técnicos ou de atendimento, relatarem suas dificuldades para auxiliar nestes espaços dos Conselhos de Usuários junto a Anatel.

Ai relatar sua dificuldade ou sugestão informe a operadora, a cidade, o problema ou sugestão, a data, os encaminhamentos para o problema e todos os detalhes que esclareçam a dificuldade enfrentada. Estes dados também podem ser enviados por email e neste caso informe, se possível, o nome completo, e todos os dados que esclareçam o problema, bem como o telefone ou serviço em questão. Não informe números de documentos, principalmente aqui.

Faz alguns anos que venho tomando conhecimento de vários problemas que nós consumidores passamos no quanto aos nossos direitos. Vamos nos unir num movimento, de forma plural, participativa e somar nossa força e fazer alguma coisa.

Inicialmente é preciso fazer alguma coisa relacionado às telecomunicações.

Primeiramente gostaria de saber quais são os descontentes para fazermos alguma coisa.

O que pode ser feito:

- Ações jurídicas
- Nos mobilizarmos e mostrarmos às autoridades: judiciário, legislativo e executivo que queremos respeito!
- boicotes a empresas
- propostas de lei que podem correr nas instâncias federais, estaduais e municipais

As ONGs de defesa do consumidor em sua maioria não são propriamente ONGs, pois cobram taxas para defenderem as pessoas, ou seja, excluem a maioria dos brasileiros do acesso a estas informações e medidas. A grande massa de consumidores desrespeitados não sabe de seus direitos e está a merce do sistema (judiciário, Estado), ou seja, os mais vulneráveis estão em desequilíbrio em relação às grandes corporações.

Vamos construir conjuntamente um Movimento, vamos mostrar que queremos mudanças!

Neste primeiro momento é importante divulgar e postar os problemas. Aqui não se prometem soluções, mas a união para juntos mudarmos o que nos desagrada.

Parte-se da própria Constituição Federal:

TÍTULO I

Dos Princípios Fundamentais

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania

III - a dignidade da pessoa humana;

(...)

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

(...)

Dos Direitos e Garantias Fundamentais

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;

II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;

III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

Postado por Eliane Carmanim Lima às sexta-feira, maio 16, 2014

(Fonte: <https://movimentodedefesadoconsumidor.blogspot.com/>, data de acesso: 13/08/2019)