

CONSUMIDOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS - DEVER DE INDENIZÁ-LO ENQUANTO CIDADÃO¹

ALVARO LAZZARINI

Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Professor de Direito Administrativo, Sócio Colaborador do Instituto dos Advogados de São Paulo e Membro do Conselho Deliberativo da Associação Brasileira dos Constitucionalistas - "Instituto Pimenta Bueno".

Resumo: Diz respeito aos direitos do cidadão como consumidor dos serviços públicos, a partir do momento em que danos materiais ou morais lhe sejam causados. As Leis e os Códigos de Defesa do Consumidor e o Cidadão.

Palavras-chave: Consumidor, dano, natureza, códigos, leis, direitos.

SUMÁRIO:

1. Considerações de ordem constitucional federal.
 - 1.1 O artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.
2. Órgãos Públicos.
 - 2.1 Execução dos Serviços Públicos.
3. Serviços adequados, eficientes, seguros e, quando essenciais, contínuos.
4. Conclusão.

¹ Roteiro para Conferência sobre o tema no 6.º SEMINÁRIO NACIONAL DE DIREITO ADMINISTRATIVO, realizado pela Editora NDL Ltda. - Nova Dimensão Jurídica, nos dias 8 a 12 de novembro de 1999, no Renaissance São Paulo Hotel, em São Paulo, 9 de novembro de 1999.

Consumidor de serviços públicos - dever de indenizá-lo enquanto cidadão

1 CONSIDERAÇÕES DE ORDEM CONSTITUCIONAL FEDERAL

A Emenda Constitucional n.º 19, de 4 de junho de 1998, introduziu no *caput* do art. 37 da Constituição Federal de 1988, como *princípio básico da Administração Pública*, o que antes era conhecido apenas como "*dever de eficiência*". Bem por isso, atualmente, deve a Administração Pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios observar o *princípio da eficiência*, além dos tradicionais *princípios básicos da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade*, igualmente, previstos na aludida norma constitucional.

Para fazer valer tais princípios, inclusive o da eficiência, bem por isso a enfocada Emenda Constitucional n.º 19, também, alterou a redação do § 3.º do art. 37 da Constituição de 1988, prevendo, assim, que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando, especialmente, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, o acesso dos usuários a registros administrativos e informações sobre atos do governo, observado o disposto no seu art. 5.º, incisos X e XXXIII, ou seja, os incisos que indicam, como *direitos individuais e coletivos*, ser invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrentes da violação, como todo cidadão tendo direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, regulando a lei, finalmente, a disciplina contra a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

1.1 O artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor

O usuário de serviços públicos, contudo, desde a lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, conta com previsão legal expressa de sua defesa, enquanto cidadão consumidor de serviços públicos, inclusive com direito à reparação civil de eventuais danos, mesmo porque, nos termos

Álvaro Lazzarini

do art. 175 da referida Constituição da República, incumbe ao Poder Público, na forma de lei, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos, respeitando o direito de seus usuários e a obrigação de manter serviço adequado.

O art. 22 da referida lei, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, com efeito, é expresso, no *caput* e no parágrafo único, em obrigar que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias e permissionárias, ou sob qualquer outra forma de empreendimento, forneçam serviços adequados, eficientes, seguros e , quanto aos essenciais, contínuos, certo que, na hipótese de descumprimento, total ou parcial, dessas obrigações, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista no mesmo Código.

Referida norma de natureza cogente, é bem verdade, limita-se a prever a responsabilidade civil das pessoas jurídicas que indica, pelos danos que causarem, no que está de acordo com o *princípio da impensoalidade* previsto no art. 37, *caput*, da Constituição da República, bem como, conforme a previsão do mesmo artigo, agora, no seu parágrafo único, que cuida da responsabilidade civil objetiva das pessoas jurídicas de Direito Público e das de Direito Privado prestadoras de serviços públicos por danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros.

A Administração Pública, em qualquer dos poderes do Estado, porém, por uma questão cultural, não se apercebeu da vigência cogente da norma do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, e, bem por isso, nem sempre os serviços prestados pelos órgãos públicos, por si ou pelas pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos são adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Só se aperceberá da necessidade de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e contínuos no exato momento em que seus agentes públicos, também, se aperceberem que, em ação regressiva, serão obrigados a reembolsar aquilo que as pessoas jurídicas tiveram que pagar ao ofendido pelo descumprimento das obrigações previstas no citado art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, em razão de ação ou

Consumidor de serviços públicos - dever de indenizá-lo enquanto cidadão

omissão do próprio agente público, sendo esta responsabilidade subjetiva.

Tenha-se, porém, presente que o Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 6.º, inciso VI, tem como *direito básico do consumidor* "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos", certos que, no seu inciso VIII, está enfatizado ser, igualmente, *direito básico do consumidor* "a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hiposuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência".

A bem da verdade, ainda conforme o Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 14, "O fornecedor de serviço responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos", consignando, no seu art. 25, *caput* e § 1.º, " Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista" na seção em se insere referido e nas anteriores.

O agente público, porém, de tudo isto se aperceberá se, desde logo, independente de provocação do lesado, for observado pelo Ministério Público, na sua função institucional de promover, privativamente, ação penal pública (art. 129, inciso I, da Constituição da República), no caso, pela hipótese do art. 75 do Código de Defesa do Consumidor, que determina que seja responsabilizado criminalmente quem, na medida de sua culpabilidade e de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos no aludido Código, não se descartando a responsabilização por "*improbidade administrativa*" a teor do artigo 11, combinado com o art. 22 da lei de Improbidade Administrativa, Lei n.º 8.429, de 02 de junho de 1992, e tudo isso sem prejuízo da responsabilidade administrativa disciplinar em que incida o agente pela violação do dever funcional de operacionalizar serviços públicos adequados, eficientes, seguros e contínuos, em qualquer hipótese, pois, todo serviço público se mostra essencial à coletividade administrada.

A previsão do art. 22 em exame, a bem da verdade, fez a adequação de conhecidos *princípios jurídicos* de Direito Administrativo

Álvaro Lazzarini

às relações de consumo, razão de, no exercício da cidadania, qualquer pessoa, física ou jurídica, tem inalienável direito de, pelas vias processuais cabíveis, exigir do poder judiciário, que não age de ofício, as providências que a hipótese requeira, mesmo porque nem a lei pode excluir da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito (artigo 5.º, inciso XXXV, da Constituição da República).

2 ÓRGÃOS PÚBLICOS

O art. 22 do Código de Defesa do Consumidor ao certo se refere a órgãos que integram pessoas jurídicas de Direito Público Interno (órgãos públicos), como também aqueles que integram pessoas jurídicas de Direito Privado (órgãos privados) e, eventualmente, a pessoas físicas que possam ter alguma delegação para execução indireta de serviços públicos².

Interessa examinar no tocante às pessoas jurídicas, cujos órgãos são aqueles que estejam fixados na sua estrutura organizacional, que decorra do seu ato constitutivo, seja o seu contrato ou estatuto social se pessoa jurídica de Direito Público Interno.

A pessoa jurídica, em qualquer dessas hipóteses, não tem como praticar atos, manifestando a sua vontade, a não ser através de pessoas físicas. Elas dependem, portanto, de pessoas físicas para manifestar vontade.

Quando uma pessoa jurídica, assim, manifesta a sua vontade, na verdade é a vontade da pessoa física que, do seu plano físico, converte-se em órgão volitivo da coletividade, agora no plano jurídico, conforme Jellink, que sustentou a "Teoria do Órgão" exposta por Otto Gierke e transcrita por Mário Masagão³.

² O estatuto da Concessão e Permissão de Serviços e Obras Públicas, lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no seu art. 2.º, inciso II, restringiu a delegação de concessão de serviço público só a pessoa jurídica ou consórcio de empresas, de modo que pessoa física só pode ter delegação de permissão de serviço público a teor do mesmo artigo, inciso IV.

³ MASAGÃO, Mário. *Curso de Direito Administrativo*, 5.ª. Ed., 1974, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, n. 113 - 114, p. 46; *idem* L. MEIRELLES, Hely. *Direito Administrativo Brasileiro*, 21.ª ed.; 1996, Malheiros Editores, São Paulo, nota 20, p. 63
O Alferes, Belo Horizonte, **15** (51): 13-25, abr./jun. 2000

Consumidor de serviços públicos - dever de indenizá-lo enquanto cidadão

Essa vontade da pessoa física, porém, só pode ser manifestada dentro de uma esfera de competência funcional, pois, as suas atribuições são limitadas aos moldes previstos no ato constitutivo da pessoa jurídica, certo que em se tratando de pessoa jurídica de Direito Público nos estritos termos do que a norma constitucional ou a norma infraconstitucional, a lei delimita, uma vez que se sujeita ao *princípio da legalidade estrita*, pelo que só pode fazer ou deixar de fazer algo conforme expressa previsão legal.

Não sobra, portanto, a pessoa física que atue em nome do Estado, exercendo alguma função ou cargo público, vontade própria, porque a vontade sua está jungida à vontade da lei, que lhe dita as ordens e instruções de como individualizá-la diante de um caso concreto.

A sua vontade, assim, deve limitar-se a cumprir e fazer cumprir a lei, na esfera de sua competência que vincula a sua vontade.

Essa corrente da "Teoria do Órgão", conhecida como corrente *técnica*, "sustenta que o órgão é constituído por dois elementos: de um lado, o funcionário ou funcionários, que representam a ação, a vontade, e, de outro lado, o complexo das atribuições individualizadas pela lei, ou seja, uma esfera de competência. Esta é a doutrina atualmente aceita."⁴

É de Celso Antônio Bandeira de Mello a afirmação de poder-se "conceituar os órgãos como unidades abstratas que sintetizam os vários círculos de atribuições do Estado. Estes devem ser expressados pelos agentes investidos dos correspondentes poderes funcionais, a fim de exprimir na qualidade de titulares deles, a vontade estatal."⁵

Daí insistir Hely Lopes Meirelles que "Órgãos Públicos são centros de competência instituídos para o desempenho de funções estatais, através de seus agentes, cuja atuação é imputada à pessoa jurídica a que pertencem."⁶

Em resumo, todo órgão, público ou privado, implica a existência de uma pessoa física que, como agente, atua para, nos limites do que lhe

⁴ MASAGÃO, Mário. Obra e ed. Cits., n. 121, p. 48

⁵ BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. *Apontamentos sobre os agentes e órgãos públicos*, 1.ª ed., 3.ª tiragem, 1981, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, p. 69

⁶ L. MEIRELLES, Hely. Obra e ed. Cits., p. 63

Álvaro Lazzarini

foi individualizado em ordens e instruções pertinentes à sua natureza abstrata, manifestar a vontade da pessoa jurídica a que pertence.

Será público o órgão se de direito público for a pessoa jurídica, devendo o seu agente, pessoa física, seguir as ordens e instruções que lhe foram citadas pelas leis e regulamentos administrativos.

Na hipótese do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, o órgão público, previsto em lei e integrado por um agente público, pessoa física que atua em nome do Estado, dentro da esfera de sua competência legal, deverá fornecer serviços públicos adequados, eficientes seguros e contínuos, atento, em outras palavras, aos princípios jurídicos que informam o moderno Direito Administrativo, sob as penas da lei.

Mister, porém, se torna deixar certo que tal afirmação diz respeito ao só órgão competente para prestá-los, lembrando-se, a propósito, a saudável lição de Caio Tácito no sentido de que “A primeira condição de legalidade é a competência do agente. Não há, em Direito Administrativo, competência geral ou universal: a lei preceitua, em relação a cada função pública, a forma e o momento do exercício das atribuições do cargo. *Não é competente quem quer, mas quem pode, segundo a norma de direito.* A competência é, sempre, um elemento vinculado, objetivamente fixado pelo legislador.”⁷

Não pretenda, bem por isso, o consumidor buscar serviço público adequado, eficiente, seguro e contínuo em órgão público juridicamente incompetente para prestá-lo por não estar na esfera de suas atribuições. Não pretenda, de outro lado, o agente público, por mais competente que seja tecnicamente para fazê-lo, prestar serviço público que não está na sua esfera de competência legal, pois, se assim o fizer estará se havendo com abuso de poder, por desvio ou excesso de poder, sujeitando-se, igualmente, às sanções da lei.

2.1 Execução dos serviços públicos

O Estado, através de seus órgãos públicos próprios, tem o dever de prestação dos serviços públicos que lhe são inerentes, em especial

⁷ TÁCITO, Caio. O Abuso de Poder Administrativo no Brasil (Conceito e Remédios), 1959, Departamento Administrativo do Serviço Público e Instituto Brasileiro de Ciências Administrativas, Rio de Janeiro, p. 27
O Alferes, Belo Horizonte, **15** (51): 13-25, abr./jun. 2000

Consumidor de serviços públicos - dever de indenizá-lo enquanto cidadão

aqueles voltados à sua atividade jurídica de *declarar o direito* (atividade legislativa), de *distribuir a justiça* (atividade judicial), de *preservação da ordem pública* (atividade policial) e de *defesa da nação contra o inimigo externo* (atividade das forças armadas).

Mas, como prelecionado por José Joaquim Cardozo de Mello Neto, "O Estado exerce ao lado da sua actividade *jurídica*, uma actividade *social*. Ao Estado é impossível circunscrever a sua esfera de acção à actividade jurídica. Aliás, a concepção individualista do Estado não teve jamais correspondente na realidade objectiva: não se limitando à *tutela do direito*, o Estado agiu sempre no sentido de promover o bem-estar e a prosperidade sociaes. A interferência do Estado, para ser legítima, precisa basear-se no *interesse commum*. Subordinada a este critério, ella facilita o exercício da actividade jurídica".⁸

Assim, a *busca do desenvolvimento da população e o seu equilíbrio com a área territorial*, a solução dos problemas com a *educação e instrução pública*, bem como a *saúde pública e*, ainda com a *ordem econômica*, setores da denominada *ação social em sentido estrito* que, em princípio, só devem ser fornecidos pelos órgãos públicos do Estado, quando a iniciativa privada não atue de modo a atender aos interesses da coletividade administrada no caso concreto.

Bem por isso a exploração direta de atividade econômica pelo Estado continua autorizada pela Constituição da República de 1988, desde que, ressalvados os casos nela previstos, seja necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei (art. 173, *caput*).

Daí por que o Estado não está impedido de descentralizar suas amplas e complexas atividades "de prestação de serviços públicos e de utilidade pública, que outorgam às *autarquias e entidades paraestatais*, ou se delegam a *concessionários, permissionários e autorizatários*, ou se executam por acordos sob a modalidade de *convênios e consórcios administrativos*."⁹

⁸ CARDOZO DE MELLO NETO, José Joaquim. *A Acção Social do Estado, 1917*, Secção de Obras do "O Estado de S.Paulo", São Paulo, p.63.

⁹ L. MEIRELLES, Hely. Obra e ed. Cits., p. 309

Álvaro Lazzarini

Cuida-se da *execução indireta do serviço*, em que "o responsável pela sua prestação aos usuários comete a terceiros para realizá-los nas condições regulamentares. Serviço próprio ou delegado, feito por outrem, é *execução indireta*. Portanto, quer a Administração Direta, quer a Administração Indireta (autarquias, empresas públicas e sociedades de economia mista), como, também, os entes de cooperação (fundações, serviços sociais, autônomos etc.), ou as empresas privadas e particulares que receberem serviços públicos ou de utilidade pública para prestar aos destinatários, podem, em certos casos, *executar indiretamente o serviço*, contratando-o (não delegando) com terceiros. A possibilidade de execução indireta depende, entretanto, da natureza do serviço, pois alguns existem que admitem substituição do executor, como, p. ex., os de polícia, e para outros a própria outorga ou delegação proíbe o traspasse da execução".¹⁰

Há, ao certo, um verdadeiro sistema de parcerias *entre os setores público e privado na execução de serviços através de concessões, permissões, terceirizações e outros regimes*, que só mais recentemente começou a ser estudado pelo publicistas, como o atesta Diogo de Figueiredo Moreira Neto, ao enfatizar que "Cogita-se, aqui, de uma articulação de instrumentos de parcerias entre setores públicos e privado, o que pressupõe que se tenha definido a significação que se deve dar a este termo no Direito Público, uma vez que sua existência está registrada no Direito Privado. Com efeito - continua - a palavra parceria, do latim *partiaris*, participante, vem sendo empregada tradicionalmente em Direito para designar uma forma *sui generis* de sociedade em que não se dá a composição de um capital social nem a instituição de uma nova pessoa, mas, apenas, uma relação negocial, em que uma das partes assume obrigações determinadas com vistas a participar dos lucros alcançados. Como se observa, não obstante possam existir outras modalidades de *colaboração*, não necessariamente econômicas, o vocábulo parceria carrega consigo o sentido de lucro. A transposição dessa expressão da órbita pública, onde chega por extensão, trazida da linguagem de economistas, técnicos de administração e jornalistas, não implica, todavia, e expandir-lhe o significado além do econômico, ou seja: como uma modalidade de *colaboração* entre o setor privado e o setor público em que entidades não estatais participem de atividades

¹⁰ L. MEIRELLES, Hely. Obra e ed. Cits., p. 308
O Alferes, Belo Horizonte, 15 (51): 13-25, abr./jun. 2000

Consumidor de serviços públicos - dever de indenizá-lo enquanto cidadão

estatais de índole econômica, auferindo lucros em sua execução. Trata-se, portanto, de um instituto da *colaboração*, tal como conhecido, na doutrina jus-administrativa de longa data, ao lado de um instituto afim de *cooperação*, que se negocia entre entidades estatais, daí ser até mesmo discutível a necessidade de transplantar o termo *parceria* para rebatizar a *colaboração econômica* (...) entre entidades públicas e privadas."¹¹

Como destinatário final dos serviços prestados pelo Estado, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de fornecimento desses serviços, sujeito que está ao pagamento de tributos, *o consumidor*, pessoa física ou jurídica, está ao abrigo do Código de Defesa do Consumidor, lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, cujas normas de ordem pública e interesse social foram impostas no termos dos artigos 5.º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição da República e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Nesse sentido, justamente, está o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, como de início destacado, restando, agora, examinar a temática dos serviços fornecidos pelos órgãos públicos, por si ou pelas entidades a que alude a norma do art. 22 e que devem ser "serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos".

3 SERVIÇOS ADEQUADOS, EFICIENTES, SEGUROS E, QUANDO ESSENCIAIS, CONTÍNUOS

Observa Hely Lopes Meirelles que "Os direitos do usuário são, hoje, reconhecidos em qualquer serviço público ou de utilidade pública como fundamento para a exigibilidade de sua prestação nas condições regulamentares e em igualdade com demais utentes. São *direitos cívicos*, de conteúdo positivo, consistentes no poder de exigir da Administração ou de seu delegado o serviço que um outro se obrigou a prestar individualmente aos usuários. São direitos públicos subjetivos de

¹¹ MOREIRA NETO, Diogo de Figueiredo. O Sistema da Parceria entre os Setores Público e Privado - Execução de serviços através de Concessões, Permissões, Terceirizações e outros Regimes - Aplicação Adequada desses Institutos, Palestra proferida no 4.º Seminário Nacional de Direito Administrativo, realizado em São Paulo/SP, novembro de 1996, promovido pela editora NDJ - Nova Dimensão Jurídica, In "Boletim de Direito Administrativo", Ano XIII, n. 2, fevereiro de 1997, editora NDJ Ltda., São Paulo, p. 75-81

Álvaro Lazzarini

exercício pessoal quando se tratar de serviço *uti singuli* e o usuário estiver na área de sua prestação. Tais direitos rendem ensejos às ações correspondentes, inclusive mandado de segurança, conforme seja a prestação a exigir ou a lesão a reparar judicialmente"¹², certo que tais serviços, ainda, conforme o saudoso publicista sujeitam-se a "cinco princípios que a Administração deve ter sempre presente, para exigí-los de quem os preste: o princípio da *permanência* impõe continuidade no serviço; o da *generalidade* impõe serviço igual para todos; o da *eficiência* exige atualização do serviço; o da *modicidade* exige tarifas razoáveis; e o da *cortesia* traduz - se em bom tratamento com para o público. Faltando qualquer desses requisitos em um serviço público ou entidade pública, é dever da Administração intervir para restabelecer seu regular funcionamento ou retomar sua prestação."¹³

Em linhas gerais, a norma do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor adotou esses princípios, como requisitos nas relações de consumo envolvendo órgãos públicos em geral, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias, ou qualquer outra forma de empreendimento ao dispor que o fornecimento de serviços sejam adequados, eficientes, seguros e, quantos aos essenciais, contínuos

Quanto ao que sejam *serviços essenciais*, mister se faz trazer à colocação a lição de José Cretella Júnior¹⁴, no sentido de que "Pode haver serviço público 'não essencial', e serviço público 'essencial', o mesmo ocorrendo com o serviço privado ou atividade privada, classificada em essencial ou não - essencial. A essencialidade da atividade é essencial', é proposição de nítido truísmo (cf. Pontes de Miranda, *Comentários*, 3.^a ed., Rio de Janeiro, Ed. Forense, 1987, v.VI, p. 54), porque é da *natureza da coisa a existência do próprio atributo*. 'Essencialidade' envolve juízo de valor e, por isso, não se discute no plano lógico, mas apenas no jurídico. 'Serviços ou atividades essenciais' são aqueles que a regra jurídica ordinária define como tal. E a lei tem de ser federal".

¹² L. MEIRELLES, Hely. Obra e ed. Cits., p. 301

¹³ L. MEIRELLES, Hely. Obra e ed. Cits., p. 301

¹⁴ CRETELLA JÚNIOR, José. Comentários à Constituição Brasileira de 1988, v. II, 1.^a ed., 1989, Editora Forense Universitária, Rio de Janeiro/São Paulo, p.1063
O Alferes, Belo Horizonte, **15** (51): 13-25, abr./jun. 2000

Consumidor de serviços públicos - dever de indenizá-lo enquanto cidadão

Tenha - se presente, assim, que "Os órgãos públicos e suas autorizadas são responsabilizados *objetivamente*, à semelhança das empresas privadas ou particulares - exceção dos profissionais liberais -, por fornecimento de serviços essenciais e pelos danos que daí decorram. O sistema de reparação é o mesmo"¹⁵

Cumpre, no entanto, observar que para a reparação do dano, mais recente, a Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, Estatuto da Concessão e Permissão de Serviços e Obras Públicas, reiterou a observância da boa doutrina e do art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, prevendo sobre "Serviço Adequado", no seu capítulo II, o art. 6.º, com seu *caput* e §§ 1.º a 3.º, que dispõe que toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme as normas pertinentes que a lei ou respectivo contrato estabelecem, conceituando, ao depois, que "*Serviço adequado* é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas" (art. 6.º, § 1.º), para em seguida, estabelecer que "A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como melhoria de expansão do serviço" (art. 6.º, § 2.º).

O art. 6.º, § 3.º, do aludido Estatuto da Concessão e Permissão, igualmente, deixou certo não se caracterizar como *descontinuidade do serviço* a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, bem como por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade, no que essa previsão se conforma com os *princípios da realidade e da razoabilidade*.

4 CONCLUSÃO

Daí por que, concluindo, o cidadão terá direito à indenização enquanto consumidor de serviços públicos que lhes causem dano, material ou moral, sendo a responsabilidade de natureza objetiva, tornando-se útil, no entanto, sempre conciliar a previsão do art. 22 do

¹⁵ DORNELLES DA LUZ, Aramy. *Código do Consumidor Anotado*, 1.ª ed., 1999, Editora Juarez de Oliveira, São Paulo, p. 46

Álvaro Lazzarini

Código de Defesa do Consumidor com os conceitos expostos no art. 6.º do Estatuto da Concessão e Permissão, que lhe é posterior, respeitados os *princípios da realidade e da razoabilidade*.

Abstract: *It says respect to the rights of the citizen as consuming of the public jobs, from the moment where material or moral damages are caused to them, the laws and the codes of defense of the consumer and the citizen.*

Key words: *Consumer, damage, nature, codes, laws, rights.*