

ELAINE CARDOSO DE MATOS NOVAIS
Mestra em Direito das Relações Sociais, subárea Direitos Difusos pela
PUCSP; Graduada e
Especialista em Criminologia pela Universidade Federal do Rio Grande do
Norte; Promotora de Justiça;
Professora da Fundação Escola Superior do Ministério Público do Rio
Grande do Norte
e da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

**SERVIÇOS PÚBLICOS
&
RELAÇÃO DE CONSUMO**

aplicabilidade do código de defesa do consumidor

Juruá Editora

Curitiba, 2006

CATALOGAÇÃO NA FONTE

Novais, Elaine Cardoso de Matos.

N935 Serviços públicos & relação de consumo: aplicabilidade do
Código de Defesa do Consumidor./ Elaine Cardoso de Matos
Novais./ Curitiba: Juruá, 2006.
368 p.

1. Serviços públicos. 2. CDC - Aplicabilidade. I. Título.

CDD 350(22.ed)

CDU 35.08

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
I - AS TRANSFORMAÇÕES OCORRIDAS NO SERVIÇO PÚBLICO E SUA CONCEPÇÃO NO ESTADO CONTEMPORÂNEO	17
I.1 A noção de Estado e sua ligação com o serviço público	17
I.2 Em que consiste o serviço público?	25
I.3 Serviço público e outras atividades estatais	35
I.4 A Constituição Federal de 1988 e os serviços públicos	41
I.5 Os serviços públicos e a Reforma do Estado	50
II - FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR	59
II.1 Conceito de princípio	59
II.2 Antecedentes à proteção constitucional do consumidor	66
II.3 A proteção do consumidor na Constituição Federal de 1988 (CF/88, art. 5º, XXXII, e art. 170, V)	74
II.3.1 Notas introdutórias	74
II.3.2 Soberania e defesa do consumidor	78
II.3.3 Cidadania e defesa do consumidor	83
II.3.4 Dignidade da pessoa humana e defesa do consumidor	84
II.3.5 Valores sociais do trabalho e livre-iniciativa e defesa do consumidor	86
II.3.6 Livre concorrência e defesa do consumidor	88
II.3.7 Justiça e igualdade e defesa do consumidor	89
III - A RELAÇÃO DE CONSUMO	95
III.1 Princípios informativos do microsistema de consumo	95
III.1.1 Princípio da vulnerabilidade	97
III.1.2 Princípio do dever governamental	100
III.1.3 Princípio da garantia da adequação	102
III.1.4 Princípio da harmonia do mercado de consumo	103
III.1.5 Princípio da boa-fé objetiva	105
III.1.6 Princípio do equilíbrio econômico e jurídico	107
III.1.7 Princípio da informação	108
III.1.8 Princípio do acesso à justiça	109
III.2 Elementos caracterizadores da relação de consumo	112
III.2.1 Fornecedor	113

Localização: 35.08:339.379.8(81)

N935s

Código de barras: STJ00065064

III.2.2 Produto	120
III.2.3 Serviço	122
III.2.4 Consumidor	131
IV - OS SERVIÇOS PÚBLICOS E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	139
IV.1 Abordagem do CDC quanto aos serviços públicos	139
IV.2 Panorama doutrinário acerca da incidência do CDC aos serviços públicos	142
IV.2.1 Aplicação do CDC a todos os serviços públicos	143
IV.2.2 Incidência do CDC aos serviços públicos remunerados por taxa e tarifa	145
IV.2.3 A tarifa como remuneração apta a autorizar a incidência do CDC sobre os serviços públicos	147
IV.2.4 Inaplicabilidade do CDC aos serviços públicos	150
IV.3 Análise dos serviços públicos diante do CDC	151
IV.3.1 Observações preliminares	151
IV.3.2 O requisito da remuneração dos serviços para a caracterização de relação jurídica de consumo e os serviços públicos	154
IV.3.3 Os serviços públicos <i>uti universi</i> e o CDC	156
IV.3.4 Taxas e tarifas como espécies remuneratórias dos serviços públicos	163
IV.3.5 Serviços públicos remunerados por taxas e tarifas e o CDC	168
IV.3.6 A liberdade de escolha diante do Estado-fornecedor	174
IV.3.7 A posição do Estado-fornecedor no mercado de consumo	178
IV.3.8 A abrangência dos dispositivos que versam sobre os serviços públicos no CDC	182
IV.4 Usuário de serviço público e consumidor de serviço público	188
IV.5 As regras processuais constantes do CDC e a tutela dos usuários de serviços públicos	199
IV.5.1 Mudança de paradigma das ações individuais para as ações coletivas	200
IV.5.2 Abrangência da tutela jurisdicional coletiva	206
IV.5.3 A tutela jurisdicional dos usuários de serviços públicos	220
V - OBRIGAÇÃO DE FAZER DO ESTADO FORNECEDOR	235
V.1 Observações iniciais	235
V.2 Como deve ser o serviço prestado pelo Estado-fornecedor ao consumidor	236

Localização: 35.08:339.379.8(81)

N935s

Código de barras: STJ00065064

V.2.1 Serviço adequado	237
V.2.2 Serviço eficiente	240
V.2.3 Serviço seguro	241
V.2.4 A continuidade dos serviços públicos essenciais	243
V.2.4.1 Serviços públicos essenciais	243
V.2.4.2 A questão da continuidade dos serviços públicos	245
a) O caráter contraprestacional da relação jurídica de consumo que envolve oferecimento de serviços públicos	249
b) A relação entre o art. 22, CDC, e o art. 6o, § 3o, II, da Lei 8.987/95	255
c) O interesse da coletividade como critério para definir a possibilidade de suspensão por falta de pagamento	259
d) A ausência de coerção ou ato de justiça privada na hipótese de suspensão do serviço por falta de pagamento quando não ocorre violação ao interesse da coletividade	277
V.3 Vício de serviço e suas conseqüências	279
V.4 Vício do serviço público à luz do CDC	285
V.5 A obrigação de fazer em caso de vício do serviço	287
V.6 A tutela específica e a tutela inibitória em caso de vício do serviço	291
V.6.1 A tutela específica e a existência de vício do serviço	291
V.6.2 A tutela inibitória em caso de ameaça de ilícito relacionado à prestação de serviço público	299
VI - RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO POR DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES	303
VI.1 Breve evolução do tema da responsabilidade civil estatal	303
VI.2 A responsabilidade civil estatal no Direito Positivo brasileiro	306
VI.3 A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor	310
VI.3.1 Observações preliminares	310
VI.3.2 A responsabilidade civil do fornecedor no CDC	313
VI.4 A responsabilidade do Estado por danos causados aos consumidores de serviços públicos	317
VI.4.1 O art. 22, parágrafo único, parte final, CDC	317
VI.4.2 Requisitos para a responsabilidade estatal por danos causados a consumidores	326
VI.4.3 A abrangência do dano	329
VI.4.4 Excludentes do dever de indenizar	331
VI.4.5 As agências reguladoras e a responsabilidade do Estado	334

Localização: 35.08:339.379.8(81)

N935s

Código de barras: STJ00065064

CONSIDERAÇÕES FINAIS	339
REFERÊNCIAS	349
ÍNDICE ALFABÉTICO	359