

GARANTIAS DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR NOS SERVIÇOS PÚBLICOS: A APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR À LUZ DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

GUARANTEES OF FUNDAMENTAL CONSUMER RIGHTS IN PUBLIC SERVICES: THE APPLICABILITY OF THE CONSUMER DEFENSE CODE IN LIGHT OF THE 1988 FEDERAL CONSTITUTION

GARANTÍAS DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL CONSUMIDOR EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS: LA APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR A LA LUZ DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL DE 1988



10.56238/revgeov17n4-121

Carla Horrana Passos de Sousa

Bacharelada em Direito

Instituição: Instituto de Ensino Superior do Sul do Maranhão (IESMA/Unisulma)

E-mail: carlahorranap2003@icloud.com

Francine A. Rodante Ferrari

Professora Orientadora

Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional

Instituição: Universidade de Taubaté (UNITAU)

E-mail: francinenabhan@hotmail.com

RESUMO

O presente estudo investiga as garantias de aplicação dos direitos fundamentais do consumidor na prestação de serviços públicos, considerando a interface entre o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor. O problema central consiste em compreender em que medida o Código de Defesa do Consumidor incide sobre a prestação de serviços públicos, especialmente diante dos princípios da supremacia do interesse público e da legalidade administrativa. O objetivo geral consiste em analisar de que forma as normas do Código de Defesa do Consumidor podem ser aplicadas aos serviços públicos remunerados por tarifa ou preço público, bem como identificar os instrumentos jurídicos que asseguram a efetividade desses direitos. A pesquisa utiliza metodologia qualitativa, de caráter exploratório, com análise documental de legislação, doutrina e jurisprudência. Verifica-se que, sempre que estiverem presentes os elementos caracterizadores da relação de consumo, impõe-se a aplicação das normas consumeristas, sem afastar o regime jurídico administrativo. Conclui-se que a proteção do consumidor na prestação de serviços públicos constitui desdobramento direto da dignidade da pessoa humana e exige interpretação sistemática da Constituição Federal de 1988 para assegurar maior efetividade aos direitos fundamentais.

Palavras-chave: Serviços Públicos. Relação de Consumo. Vulnerabilidade. Dignidade da Pessoa Humana. Efetividade Jurídica.



ABSTRACT

This study investigates the guarantees of the application of fundamental consumer rights in the provision of public services, considering the relationship between Administrative Law and Consumer Law. The central problem is to understand to what extent the Consumer Defense Code applies to public services, especially in light of the principles of public interest supremacy and administrative legality. The general objective is to analyze how consumer protection rules may be applied to public services remunerated by tariffs or public prices and to identify the legal instruments that ensure the effectiveness of these rights. The research adopts a qualitative and exploratory methodology based on documentary analysis of legislation, legal doctrine, and case law. The findings indicate that whenever the elements of a consumer relationship are present, the Consumer Defense Code must be applied, without disregarding the specific public law regime governing administrative activities. It is concluded that consumer protection in public services represents a direct expression of human dignity and requires a systematic constitutional interpretation to ensure the effectiveness of fundamental rights.

Keywords: Public Services. Consumer Relationship. Vulnerability. Human Dignity. Legal Effectiveness.

RESUMEN

Este estudio investiga las garantías de aplicación de los derechos fundamentales del consumidor en la prestación de servicios públicos, considerando la interacción entre el Derecho Administrativo y el Derecho del Consumidor. El problema central radica en comprender hasta qué punto el Código de Protección al Consumidor se aplica a la prestación de servicios públicos, especialmente a la luz de los principios de primacía del interés público y legalidad administrativa. El objetivo general es analizar cómo se pueden aplicar las normas del Código de Protección al Consumidor a los servicios públicos remunerados mediante tarifa o precio público, así como identificar los instrumentos legales que garantizan la efectividad de estos derechos. La investigación emplea una metodología cualitativa, de carácter exploratorio, con análisis documental de legislación, doctrina y jurisprudencia. Se constata que, siempre que se presenten los elementos que caracterizan la relación de consumo, la aplicación de las normas de protección al consumidor es obligatoria, sin excluir el régimen jurídico administrativo. Se concluye que la protección del consumidor en la prestación de servicios públicos constituye un despliegue directo de la dignidad de la persona humana y requiere una interpretación sistemática de la Constitución Federal de 1988 para garantizar una mayor efectividad de los derechos fundamentales.

Palabras clave: Servicios Públicos. Relaciones de Consumo. Vulnerabilidad. Dignidad Humana. Eficacia Jurídica.



1 INTRODUÇÃO

O presente artigo versa sobre as garantias dos direitos fundamentais do consumidor na prestação dos serviços públicos, com ênfase na aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações estabelecidas entre usuários e o Poder Público ou seus delegados. A pesquisa analisa a compatibilização entre o regime jurídico administrativo e a proteção constitucional conferida ao consumidor, especialmente quando há remuneração por meio de tarifas ou preços públicos.

A temática revela-se relevante diante do aumento das demandas judiciais envolvendo falhas na prestação de serviços essenciais, como fornecimento de energia elétrica, abastecimento de água e transporte coletivo. Embora tais atividades estejam submetidas aos princípios da Administração Pública previstos no artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, também podem se submeter à proteção estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor quando configurada relação de consumo.

A escolha do tema justifica-se juridicamente pela necessidade de harmonizar normas de Direito Público e de Direito Privado; socialmente, pela repercussão direta desses serviços na dignidade da pessoa humana; e academicamente, pela importância de compreender os mecanismos de efetivação dos direitos fundamentais no cotidiano da população.

Entre os conceitos centrais abordados destacam-se os de serviços públicos, relação de consumo, vulnerabilidade do consumidor, dignidade da pessoa humana e supremacia do interesse público. Os serviços públicos consistem em atividades destinadas à satisfação de necessidades coletivas, prestadas direta ou indiretamente pelo Estado. O consumidor, por sua vez, é considerado o destinatário final do serviço, sendo presumidamente vulnerável na relação jurídica. Já a dignidade da pessoa humana constitui fundamento da República e parâmetro interpretativo essencial para a proteção jurídica dos indivíduos.

Diante desse contexto, o problema de pesquisa que orienta este estudo consiste em responder ao seguinte questionamento: quais são as garantias jurídicas que asseguram a aplicação efetiva dos direitos fundamentais do consumidor na prestação dos serviços públicos?

Com base nesse questionamento, o objetivo geral do trabalho consiste em analisar de que forma o ordenamento jurídico brasileiro assegura a aplicação dos direitos fundamentais do consumidor na prestação dos serviços públicos, especialmente por meio da incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, da responsabilidade civil do Estado e da atuação do Poder Judiciário.

Como objetivos específicos, busca-se: examinar os princípios constitucionais que regem a prestação dos serviços públicos; compreender a posição jurídica do consumidor nas relações envolvendo serviços públicos e a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor; analisar a responsabilidade civil do Estado e a judicialização das demandas decorrentes de falhas na prestação



desses serviços; e discutir a efetividade dos direitos fundamentais do consumidor a partir do diálogo entre o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor.

Quanto à estrutura, o artigo organiza-se em seções que acompanham os objetivos propostos. Inicialmente, são analisados os serviços públicos e seus princípios constitucionais. Em seguida, examina-se a figura do consumidor e a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações envolvendo serviços públicos. Posteriormente, discute-se a responsabilidade civil do Estado e o fenômeno da judicialização das demandas relacionadas à prestação desses serviços. Por fim, aborda-se a efetividade dos direitos fundamentais do consumidor a partir do diálogo entre o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor, destacando-se também a relevância das decisões judiciais na concretização dessas garantias.

A pesquisa adota metodologia qualitativa, de caráter exploratório, baseada em análise documental de legislação, doutrina e jurisprudência. O estudo fundamenta-se na interpretação sistemática das normas constitucionais e infraconstitucionais, buscando compreender, de forma crítica, a aplicação do regime consumerista aos serviços públicos e suas implicações para a efetividade dos direitos fundamentais.

2 SERVIÇOS PÚBLICOS E SEUS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS

Os serviços públicos constituem atividades destinadas à satisfação de necessidades coletivas, prestadas direta ou indiretamente pelo Estado, sob regime jurídico predominantemente público. A disciplina dessas atividades encontra fundamento no artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, que estabelece os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Tais princípios orientam a atuação administrativa e garantem que a prestação dos serviços observe padrões mínimos de qualidade e respeito aos direitos dos usuários (Brasil, 1988).

A doutrina administrativa destaca que o conceito de serviço público envolve a presença do interesse coletivo e a submissão a um regime jurídico especial. Para Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2019), trata-se de atividade administrativa destinada a atender necessidades essenciais da coletividade, ainda que executada por particulares mediante delegação do Poder Público. No mesmo sentido, Celso Antônio Bandeira de Mello (2018) enfatiza que a finalidade pública constitui elemento central para caracterizar determinada atividade como serviço público.

Além dos princípios gerais da Administração Pública, aplicam-se aos serviços públicos princípios específicos, como continuidade, universalidade e modicidade tarifária. A continuidade impede a interrupção injustificada dos serviços, sobretudo quando se trata de atividades essenciais à coletividade. A universalidade assegura o acesso amplo e igualitário aos usuários, enquanto a modicidade tarifária busca garantir equilíbrio entre custo e acessibilidade, preservando a função social do serviço prestado (Carvalho Filho, 2020).



Quando o Estado delega a execução dos serviços públicos a particulares por meio de concessão ou permissão, mantém-se o dever de fiscalização e controle da atividade. Marçal Justen Filho (2021) sustenta que a delegação da execução não afasta a responsabilidade estatal, uma vez que a titularidade do serviço permanece com o Poder Público. Dessa forma, mesmo quando executado por concessionárias ou permissionárias, o serviço continua sujeito aos princípios constitucionais da Administração.

A supremacia do interesse público, tradicionalmente invocada no Direito Administrativo, não pode ser interpretada como autorização para restringir direitos individuais de forma arbitrária. Conforme observa Luís Roberto Barroso (2019), a Constituição de 1988 estabeleceu um modelo que busca equilibrar a atuação estatal com a proteção dos direitos fundamentais, impondo limites jurídicos à Administração Pública.

Diante dessas considerações, percebe-se que a prestação de serviços públicos não se limita ao cumprimento de funções administrativas. A Constituição exige que tais atividades sejam desempenhadas com eficiência, continuidade e respeito aos direitos fundamentais dos usuários. Nesse contexto, torna-se necessário compreender a posição jurídica do cidadão que utiliza esses serviços, especialmente quando há contraprestação financeira pela atividade prestada.

3 A FIGURA DO CONSUMIDOR E A APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O conceito de consumidor encontra-se previsto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, que o define como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (Brasil, 1990). Essa definição amplia o alcance da proteção jurídica e reconhece a vulnerabilidade como característica fundamental das relações de consumo.

Para Cláudia Lima Marques (2020), a interpretação desse conceito deve ocorrer de forma ampliativa, acompanhando as transformações sociais e econômicas contemporâneas. A autora sustenta que sempre que o indivíduo utiliza determinado serviço como destinatário final, em situação de vulnerabilidade diante do fornecedor, configura-se relação de consumo.

A vulnerabilidade do consumidor representa um dos fundamentos centrais da legislação consumerista. Essa vulnerabilidade pode se manifestar em diferentes dimensões, como técnica, jurídica ou econômica, justificando a existência de normas protetivas específicas destinadas a reequilibrar a relação jurídica entre consumidor e fornecedor.

Nos serviços públicos, essa vulnerabilidade tende a ser ainda mais evidente. O usuário encontra-se frequentemente diante de grandes concessionárias ou do próprio Estado, possuindo pouca capacidade de negociação ou influência sobre as condições de prestação do serviço. Dessa forma, torna-se necessária a aplicação de mecanismos jurídicos que garantam maior proteção ao consumidor.



A aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos remunerados é defendida por diversos autores. Lacerda, Santos e Sampaio (2015) sustentam que, havendo contraprestação financeira por parte do usuário, configura-se relação de consumo, devendo incidir as normas protetivas previstas no Código.

José Geraldo Brito Filomeno (2021) também reconhece que a incidência da legislação consumerista se justifica sempre que o serviço público for prestado mediante remuneração. Segundo o autor, a proteção do consumidor decorre diretamente da Constituição Federal, não podendo ser afastada sob o argumento de prevalência exclusiva do regime jurídico administrativo.

A Constituição Federal de 1988 consagra a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (Brasil, 1988). Tal reconhecimento reforça a importância da proteção jurídica nas relações de consumo e amplia o alcance das normas consumeristas.

Diante desse cenário, observa-se que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos não representa incompatibilidade com o regime administrativo. Pelo contrário, trata-se de um mecanismo de complementação normativa, capaz de ampliar as garantias do usuário e promover maior equilíbrio nas relações jurídicas estabelecidas entre o cidadão e os prestadores de serviços públicos.

4 EFETIVIDADE DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR NOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A efetividade dos direitos fundamentais exige interpretação sistemática do ordenamento jurídico. O diálogo entre o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor permite harmonizar princípios públicos e garantias individuais, evitando aparentes conflitos entre regimes jurídicos distintos.

Conforme ensina José Joaquim Gomes Canotilho (2003), os direitos fundamentais possuem força normativa e orientam a interpretação de todas as normas infraconstitucionais. Dessa forma, a prestação de serviços públicos deve sempre ser analisada à luz da Constituição e da centralidade da dignidade da pessoa humana.

O princípio da eficiência administrativa, previsto no artigo 37 da Constituição Federal, impõe ao Estado o dever de prestar serviços adequados, contínuos e de qualidade à população (Brasil, 1988). A inobservância desse princípio compromete a legitimidade da atuação estatal e pode resultar na violação de direitos fundamentais.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações envolvendo serviços públicos contribui para fortalecer a transparência, a boa-fé objetiva e a proteção do usuário. Cláudia Lima Marques (2020) sustenta que o chamado “diálogo das fontes” permite a aplicação conjunta das normas administrativas e consumeristas, ampliando as garantias jurídicas do consumidor.



Além disso, a defesa do consumidor encontra-se expressamente prevista na Constituição Federal como direito fundamental e princípio da ordem econômica. Tal reconhecimento reforça a obrigatoriedade de sua observância na prestação dos serviços públicos.

A integração entre o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor contribui para promover maior equilíbrio entre a atuação estatal e a proteção dos direitos do cidadão. Nesse sentido, não se trata de sobrepor regimes jurídicos, mas de construir uma interpretação que maximize a proteção dos direitos fundamentais e assegure a adequada prestação dos serviços públicos.

A teoria do diálogo das fontes contribui para superar a visão tradicional que separava rigidamente os diferentes ramos do direito. Em vez de estabelecer conflitos entre normas, busca-se promover uma interpretação integradora que maximize a proteção dos direitos fundamentais. Nesse sentido, o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor passam a atuar de forma complementar na garantia da qualidade e da segurança dos serviços prestados à população.

Além disso, a defesa do consumidor encontra-se expressamente prevista na Constituição Federal como direito fundamental e princípio da ordem econômica, conforme disposto nos artigos 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, da Constituição (Brasil, 1988). Esse reconhecimento constitucional reforça a obrigatoriedade de sua observância em todas as relações jurídicas que envolvam o fornecimento de produtos e serviços, inclusive na prestação de serviços públicos.

Para Sarlet (2017), os direitos fundamentais possuem dimensão objetiva, o que significa que não se limitam à proteção individual, mas também orientam a atuação de todo o aparato estatal. Dessa forma, o Estado tem o dever de estruturar suas políticas públicas e suas atividades administrativas de modo a garantir a efetividade desses direitos na prática social.

Nesse contexto, a integração entre o Direito Administrativo e o Direito do Consumidor contribui para promover maior equilíbrio entre a atuação estatal e a proteção dos direitos dos cidadãos. Ao reconhecer o usuário de serviços públicos como sujeito de direitos, o ordenamento jurídico fortalece os mecanismos de controle da administração pública e amplia as possibilidades de responsabilização diante de falhas na prestação dos serviços. Não se trata, portanto, de sobrepor regimes jurídicos distintos, mas de construir uma interpretação sistemática que permita a aplicação conjunta das normas constitucionais, administrativas e consumeristas. Essa abordagem contribui para fortalecer a proteção jurídica do usuário e assegurar que os serviços públicos sejam prestados de forma eficiente, adequada e respeitosa aos direitos fundamentais.

Assim, a efetividade dos direitos fundamentais do consumidor nos serviços públicos depende da atuação responsável do Estado, da observância rigorosa dos princípios constitucionais e da aplicação integrada das normas administrativas e consumeristas. Somente por meio dessa interpretação harmônica do ordenamento jurídico será possível garantir maior proteção aos usuários, promover a



qualidade dos serviços públicos e contribuir para a concretização do projeto constitucional de cidadania, dignidade e justiça social.

5 A RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A responsabilidade civil do Estado constitui importante instrumento de garantia dos direitos fundamentais do usuário de serviços públicos. O artigo 37, §6º, da Constituição da República Federativa do Brasil estabelece que as pessoas jurídicas de direito público e as pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos respondem objetivamente pelos danos que seus agentes causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável em caso de dolo ou culpa (Brasil, 1988). Tal previsão consagra a teoria do risco administrativo, segundo a qual não se exige a comprovação de culpa do agente público para que haja o dever de indenizar, sendo suficiente a demonstração do dano sofrido e do nexo causal entre a conduta estatal e o prejuízo experimentado pela vítima.

A responsabilidade objetiva do Estado representa uma evolução significativa no âmbito do direito administrativo brasileiro, pois desloca para o poder público o dever de reparar prejuízos decorrentes da atuação administrativa. Nesse sentido, Di Pietro (2019) destaca que o fundamento dessa responsabilidade reside na necessidade de manter o equilíbrio entre as prerrogativas do Estado e os direitos individuais dos administrados, evitando que o cidadão suporte prejuízos decorrentes da atividade estatal exercida em benefício da coletividade. No contexto da responsabilidade civil estatal, o termo “terceiros” refere-se a qualquer pessoa física ou jurídica que sofra dano decorrente da atuação do Estado ou de seus agentes. Assim, podem ser considerados terceiros tanto os usuários diretos dos serviços públicos quanto indivíduos que, mesmo não sendo usuários, sejam afetados por falhas na atuação administrativa. Por exemplo, um cidadão que sofre prejuízo em razão de um acidente causado por veículo oficial conduzido por agente público ou um consumidor que tem sua residência danificada em decorrência de falha no fornecimento de energia elétrica prestado por concessionária de serviço público.

A prestação de serviços públicos nem sempre é realizada diretamente pelo Estado. Em diversas situações, o poder público transfere a execução desses serviços para particulares por meio de mecanismos de delegação, tais como concessão, permissão e autorização. Nessas hipóteses, empresas privadas passam a desempenhar atividades de interesse coletivo sob fiscalização estatal. Segundo Justen Filho (2021), embora a execução do serviço seja transferida ao particular, a titularidade do serviço permanece com o Estado, que continua responsável pela garantia da adequada prestação à população.



As concessionárias e permissionárias de serviços públicos são exemplos de particulares que atuam na execução de atividades de interesse coletivo em nome do Estado. A concessão ocorre quando o poder público delega a uma empresa a prestação de determinado serviço por meio de contrato administrativo, geralmente precedido de licitação, estabelecendo regras, obrigações e prazo de duração da delegação. Já a permissão caracteriza-se por um ato administrativo mais precário e flexível, podendo ser revogado pelo poder público quando houver interesse público (Carvalho Filho, 2020).

Entre os exemplos mais comuns de serviços públicos delegados à iniciativa privada estão o fornecimento de energia elétrica, os serviços de telefonia, a distribuição de água, o transporte coletivo urbano e a exploração de rodovias mediante cobrança de pedágio. Empresas concessionárias como companhias de energia elétrica ou empresas responsáveis por rodovias concedidas exercem funções de relevante interesse público, devendo respeitar padrões de eficiência, continuidade, segurança e adequação na prestação dos serviços.

Mesmo quando o serviço é executado por particulares, o ordenamento jurídico brasileiro admite a possibilidade de responsabilização do Estado em determinadas circunstâncias. Isso ocorre porque o poder público mantém o dever de fiscalização e controle sobre as atividades delegadas. Nesse sentido, Justen Filho (2021) sustenta que a responsabilidade pode ser solidária quando houver falha na fiscalização ou quando o dano decorrer diretamente da atividade delegada que continua vinculada à titularidade estatal. Além do regime constitucional de responsabilidade, a proteção do usuário também é reforçada pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor. A legislação consumerista estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços por defeitos na prestação do serviço, independentemente de culpa (Brasil, 1990). Quando há relação de consumo entre o usuário e a empresa concessionária, aplica-se simultaneamente o regime administrativo e o consumerista, ampliando as possibilidades de reparação.

Filomeno (2021) ressalta que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos fortalece a proteção do cidadão, uma vez que estabelece princípios como a boa-fé objetiva, a transparência e a reparação integral dos danos causados aos consumidores. Dessa forma, o usuário de serviços públicos passa a dispor de mecanismos mais eficazes para exigir a qualidade e a continuidade do serviço prestado.

A jurisprudência brasileira tem reconhecido com frequência a responsabilidade civil decorrente da falha na prestação de serviços públicos essenciais. Interrupções indevidas no fornecimento de energia elétrica, cortes injustificados no abastecimento de água ou falhas no transporte público podem causar prejuízos materiais e morais aos usuários. Nesses casos, os tribunais têm entendido que tais situações configuram falha na prestação do serviço e geram o dever de indenizar.

De acordo com Meirelles (2016), o serviço público deve ser prestado de forma adequada, contínua, eficiente e segura, atendendo às necessidades da coletividade. Quando tais requisitos não são



observados, caracteriza-se a responsabilidade do prestador do serviço, seja ele o próprio Estado ou uma empresa delegatária. Esse entendimento reforça o caráter pedagógico da responsabilidade civil, pois estimula a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população.

Outro aspecto relevante refere-se ao direito de regresso do Estado contra o agente responsável pelo dano. A Constituição Federal prevê que, após indenizar a vítima, o poder público pode buscar o ressarcimento junto ao agente que tenha agido com dolo ou culpa. Esse mecanismo busca evitar a impunidade e garantir que o responsável direto pelo prejuízo também responda por seus atos.

Nesse contexto, a responsabilidade civil do Estado assume papel fundamental na concretização do princípio da dignidade da pessoa humana, uma vez que assegura ao cidadão o direito à reparação de danos causados por falhas na atuação estatal. Conforme destaca Sarlet (2017), a dignidade da pessoa humana constitui fundamento do Estado Democrático de Direito e orienta a interpretação das normas jurídicas, especialmente quando se trata da proteção dos direitos fundamentais.

Dessa forma, a responsabilidade civil do Estado e de seus delegados constitui garantia concreta de efetividade dos direitos dos cidadãos. Ao assegurar a reparação adequada dos danos decorrentes da má prestação de serviços públicos, o ordenamento jurídico brasileiro promove o equilíbrio nas relações entre administração pública, prestadores de serviços e usuários, contribuindo para a construção de uma administração mais eficiente, transparente e comprometida com o interesse público.

6 DECISÕES DO JUDICIÁRIO ENVOLVENDO AS DEMANDAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A atuação do Poder Judiciário tem desempenhado papel relevante na garantia dos direitos do consumidor diante de falhas na prestação de serviços públicos. A jurisprudência dos tribunais superiores tem consolidado o entendimento de que, quando os serviços públicos são prestados mediante remuneração, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, especialmente nos casos em que há defeito na prestação do serviço.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido a responsabilidade objetiva das concessionárias de serviços públicos pelos danos causados aos usuários. No julgamento do Recurso Especial nº 1.083.953/RS, o Tribunal firmou entendimento de que as empresas concessionárias de energia elétrica respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço, sendo desnecessária a comprovação de culpa. De modo semelhante, o STJ também decidiu que a interrupção indevida de serviços essenciais pode gerar indenização por danos morais ao consumidor. No Recurso Especial nº 1.412.433/RS, a Corte reconheceu que a suspensão injustificada do fornecimento de energia elétrica caracteriza falha na prestação do serviço, configurando dano moral indenizável. Além disso, o tribunal tem reforçado que a prestação adequada dos serviços públicos constitui dever jurídico das concessionárias e do próprio Estado. No AgInt no AREsp 1.280.825/SP, o



STJ reafirmou que as empresas responsáveis pelo fornecimento de serviços públicos devem garantir regularidade, continuidade e eficiência, sob pena de responderem civilmente pelos prejuízos causados aos usuários.

Esses entendimentos jurisprudenciais demonstram que o Poder Judiciário exerce função importante na concretização dos direitos fundamentais do consumidor, especialmente diante de falhas na prestação de serviços essenciais. Dessa forma, a atuação judicial contribui para fortalecer a proteção do usuário e assegurar maior efetividade às normas constitucionais e consumeristas.

7 CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo analisar as garantias da aplicação dos direitos fundamentais do consumidor na prestação dos serviços públicos, examinando a compatibilização entre o regime jurídico administrativo e o sistema de proteção consumerista. Partiu-se do problema consistente em identificar quais mecanismos asseguram a efetividade desses direitos quando o usuário se encontra diante do Estado ou de seus delegados. A investigação demonstrou que a proteção do consumidor possui fundamento constitucional expresso na Constituição da República Federativa do Brasil, que consagra a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica. Verificouse que tal proteção não se restringe às relações privadas, alcançando também os serviços públicos remunerados, sempre que configurados os elementos da relação de consumo.

Constatou-se, ainda, que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos serviços públicos não afasta o regime jurídico administrativo, mas o complementa. A incidência das normas consumeristas reforça princípios como transparência, boa-fé objetiva, responsabilidade objetiva e reparação integral dos danos, ampliando as garantias do usuário e promovendo maior equilíbrio nas relações jurídicas.

No que se refere aos objetivos específicos, concluiu-se que os princípios da continuidade, eficiência e modicidade tarifária constituem parâmetros indispensáveis para aferição da qualidade dos serviços públicos. Identificaram-se, também, instrumentos jurídicos relevantes para a efetivação dos direitos do consumidor, como a responsabilidade civil objetiva, a inversão do ônus da prova e o acesso ao Poder Judiciário.

A pesquisa evidenciou que os principais desafios residem na resistência à aplicação conjunta dos regimes normativos e na persistência de falhas estruturais na gestão pública. Contudo, a interpretação sistemática da Constituição e da legislação infraconstitucional revela que a supremacia do interesse público deve coexistir com a proteção da dignidade da pessoa humana.

Conclui-se, portanto, que a efetividade dos direitos fundamentais do consumidor nos serviços públicos depende da harmonização entre Direito Administrativo e Direito do Consumidor, da atuação responsável do Estado e de seus delegados, e do fortalecimento dos mecanismos de controle e



responsabilização. A concretização desses direitos representa não apenas cumprimento de dever legal, mas afirmação do projeto constitucional de justiça social e cidadania inaugurado em 1988.



REFERÊNCIAS

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. Curso de direito administrativo. 34. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.

BARROSO, Luís Roberto. Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 13 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 13 fev. 2026.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. Direito constitucional e teoria da constituição. 7. ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. Manual de direito administrativo. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito administrativo. 32. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de direitos do consumidor. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

JUSTEN FILHO, Marçal. Curso de direito administrativo. 16. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

LACERDA, Gustavo; SANTOS, Marcelo; SAMPAIO, Ricardo. Direito do consumidor aplicado aos serviços públicos. São Paulo: Saraiva, 2015.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia dos direitos fundamentais. 13. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2017.

