

PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A LUTA PELA EFETIVAÇÃO DOS DIRETOS CONQUISTADOS

Isabelle Letícia BISCOOLA¹

RESUMO: Busca-se por meio deste artigo identificar os direitos e deveres estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, os quais são em grande parte desconhecidos pela população em geral; além de analisar os descumprimentos destes pelos estabelecimentos comerciais físicos ou não.

Por intermédio deste, procura-se salientar também a importância do conhecimento do Código de Defesa do Consumidor e toda a sua aplicabilidade, uma vez que o consumo faz parte da vida dos seres humanos e nota-se a existência de vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor, desta forma sendo imprescindível a necessidade de compreensão das normas estabelecidas para a relação entre fornecedor e consumidor.

Palavras-chave: Consumidor. Direitos. CDC. Relações de consumo. Direitos consumeristas.

1 INTRODUÇÃO

Antes de 1990 todas as relações de consumo eram regidas pelo Código Civil, e pela Constituição Federal, que demonstraram ser insuficientes para dar conta dos fenômenos cada vez mais sofisticados e dinâmicos decorrentes da moderna sociedade de consumo que se formou no decorrer do século XX, mostrando assim a necessidade evidente da criação de uma legislação específica e eficiente que protegesse o consumidor devido à sua vulnerabilidade e hipossuficiência diante do fornecedor, isso porque o fornecedor é especialista naquilo que faz, sendo, portanto, detentor de informações e conhecimentos que nem sempre o consumidor possui.

Desta forma o Código de Defesa do Consumidor foi promulgado em 11 de setembro de 1990 pela Lei. 8.078 gerando importantes mudanças nas relações de consumo, impondo uma maior qualidade na fabricação dos produtos, trazendo transparência e a harmonia entre consumidores e fornecedores, além de tornar o consumidor um cidadão detentor de direitos que devem ser respeitados. Mediante a

¹ Discente do 1º ano do curso de Direito do Centro Universitário “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Belle_biscoola@hotmail.com.

isto, o Código surgiu como uma tentativa de acabar com a desigualdade nessa relação entre consumidor e fornecedor.

Este trabalho irá trazer, através de pesquisas exploratórias, os constantes problemas enfrentados pela maior parte da população que desconhece os direitos básicos do consumidor, e conseqüentemente as principais normas do Código que são violadas pelos fornecedores.

O objetivo deste artigo é definir os conceitos básicos do direito do consumidor, mostrando de forma sucinta a necessidade da sua compreensão e toda a sua forma de aplicabilidade nas relações de consumo, além de mostrar sua ampla complexidade, que apesar de estar a 26 anos no ordenamento jurídico brasileiro, ainda é constantemente violado.

2 HISTÓRIA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Quando observada que a lei protetora dos direitos consumeristas é datada de 1990, acredita-se que a proteção das relações de consumo é uma ideia recente; porém, não é o que realmente acontece. Podemos perceber que desde 2.800 A.C, alguns textos, mais precisamente o Código de Hamurabi², já possuíam alguma preocupação em garantir proteção no que se destinava à segurança, à saúde e a qualidade de serviços prestados. Na Lei das XII Tábuas³, por sua vez, já exigia do vendedor uma obrigação de transparência, exigindo que ele definisse as qualidades essenciais dos produtos e proibindo-o de fazer publicidade enganosa:

Tábua VI - Da propriedade e da posse

1. Se alguém empenhar a sua coisa ou vender em presença de testemunhas, o que prometeu terá força de lei.
2. Se não cumprir o que prometeu, que seja condenado em dobro.

² O Código de Hamurabi é um conjunto de leis (281) criadas na Mesopotâmia, por volta do século XVIII a.C, pelo rei Hamurabi da primeira dinastia babilônica. O código é baseado na lei de talião, “olho por olho, dente por dente”. Disponível em: < <http://www.infoescola.com/historia/codigo-de-hamurabi/>>

³ A **Lei das Doze Tábuas** (Lex Duodecim Tabularum em latim) constituía uma antiga **legislação** que está na origem do direito romano. Formava o cerne da constituição da República Romana e do mos maiorum (antigas leis não escritas e regras de conduta). Disponível em: < <http://www.infoescola.com/direito/lei-das-doze-tabuas/>>.

Adolfo Mamoru Nishiyama (2002, p.69) aponta que a Constituição Espanhola de 1978 foi a primeira a prescrever a respeito dos direitos do consumidor, em seu artigo 51. O autor ressalta, ainda, que não há nenhum tipo de referência a respeito dos direitos do consumidor nas Constituições dos Estados Unidos, da França e do Japão. José Afonso da Silva, no entanto, afirma que a Constituição Portuguesa de 1976 teria sido a primeira a acolher, em seu art. 110, normas de natureza consumerista:

ARTIGO 110.º (Comércio externo)

Para desenvolver e diversificar as relações comerciais externas e salvaguardar a independência nacional incumbe ao Estado:

- a) promover o controle das operações de comércio externo, nomeadamente criando empresas públicas ou outros tipos de empresas;
- b) disciplinar e vigiar a qualidade e os preços das mercadorias importadas e exportadas.

Em virtude das grandes alterações provocadas pelo mundo com as revoluções industriais, a urbanização, a concentração capitalista, juntamente com a crescente massificação social e os contratos, as relações de consumo ganharam espaço, o poder de compra aumentou e fez com que essas relações, a partir da década de 70 do século XX, se tornassem objeto de um ramo jurídico autônomo. No Brasil anterior à Constituição Federal de 1988, havia leis esparsas para tratar das relações comerciais, como por exemplo, o decreto-lei 869 de 1938⁴, que tratava de crimes contra a economia popular, ou também a Lei delegada 4 de 1962⁵ que por sua vez tratava da responsabilidade do Estado em garantir gêneros aos consumidores, intervindo de forma direta na relação estabelecida entre esses e seus destinatários. Pode-se citar como exemplo também a lei 4.137 de 1962, conhecida como Lei de Repressão do poder econômico⁶, a qual resultou em diversas conquistas para os consumidores, dentre elas uma que vigora até os dias atuais: O Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Apesar de inúmeros dispositivos que protegessem de certa maneira o consumidor, os mesmos não eram suficientes e eficazes. Foi somente em 1988 com a promulgação da Constituição Federal que deram importância para os anseios da

⁴ Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-869-18-novembro-1938-350746-publicacaooriginal-1-pe.html>>.

⁵ Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/Ldl/Ldl04.html>.

⁶ Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/1950-1969/L4137impressao.htm>

sociedade e que surgiu então, um direito do consumidor sistematizado, recebendo assim uma maior proteção, tornando-se cláusula pétrea. Estabelecida no Artigo. 5º, XXXII, da Constituição Federal: “O Estado promoverá, na forma de lei, os direitos do consumidor”.

Para efetivar essa norma constitucional indicada, de conteúdo programático e de eficácia limitada uma vez que os direitos do consumidor seriam estabelecidos em uma lei posterior, o legislador constituinte estabeleceu no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) o prazo de seis meses para a edição do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Apesar de haver outros dispositivos que versavam sobre os direitos do consumidor, como exemplo o Artigo 150, parágrafo 5º: “ A lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços” e 170, inciso V: “defesa do consumidor”; foi somente em 11 de setembro de 1990 com a lei 8.078 que as normas esparsas foram compiladas e surgiu o Código de Defesa do Consumidor, inserindo no ordenamento jurídico brasileiro uma política nacional para a relação de consumo.

Consoante a isto, José Geraldo Filomeno (2007, p.15) afirma que o Código de Defesa do Consumidor delineia inúmeros aspectos da relação consumerista, e é considerado, em função disto, muito mais que uma filosofia de ação, uma vez que traça normas, parâmetros, conjunto de diretrizes que devem ser seguidas para que o consumidor seja efetivamente protegido e defendido.

2.1 1 Funcionamento do Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor é, no ordenamento jurídico brasileiro, um conjunto de normas que visam à proteção aos direitos do consumidor, tendo como objetivo também, disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

O CDC tem uma abrangência que envolve desde relações de compra de produtos (alimentos, roupas, brinquedos, eletrônicos), compra de bens duráveis (terrenos, apartamentos, carros) até as contratações de serviços (plano de saúde,

telefonia móvel, conserto de eletrodomésticos). Suas normas têm como objetivo regularizar as relações de consumo, protegendo o consumidor de prejuízos na aquisição.

No entanto, para compreender como o CDC protege as relações de consumo é necessário que se conheça as definições de consumidor e fornecedor, para assim entender para que, e para quem é destinada a proteção estabelecida no Código. A definição de consumidor, desta forma, encontra-se no art. 2º do CDC:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Parágrafo único. Equipara-se a consumidor, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Paulo Roberto Khouri (2006, p.43) analisa o referido artigo e entende que não basta que o indivíduo retire o produto do mercado, mas sim, que ele o utilize como destinatário final. Portanto, o comerciante não poderá jamais ser considerado um consumidor uma vez que ele retira o produto para a sua revenda, sendo então, apenas um intermediário entre fornecedor e consumidor. Em seguida, é preciso expor o conceito de fornecedor, pois este é a parte contrária da relação de consumo, como também a noção de produto e serviço, todos assim definidos pelo CDC em seu artigo terceiro:

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.
§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
§ 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.

Após a conceituação, pode-se entender que o Código de Defesa do Consumidor tem por finalidade defender aquele que se encontra em situação de hipossuficiência frente ao fornecedor do produto ou serviço.

Desta forma, os consumidores com ciência de seus direitos, através de reclamações ou comprovação do não cumprimento do CDC por parte dos

fornecedores, poderão acionar os órgãos de defesa, mais conhecidos como PROCON (Agência de Proteção e Defesa do Consumidor) e Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor).

O PROCON exerce as funções de acompanhamento e fiscalização das relações de consumo, e o consumidor pode acioná-lo antes mesmo de realizar a compra, assinar contrato ou realizar a contratação de serviço para o esclarecimento de dúvidas⁷. O Idec⁸ é uma organização não governamental brasileira e sem vínculos governamentais ou empresariais, que tem como objetivo esclarecer a seus associados sobre seus direitos para que se previnam de problemas utilizando o Código de Defesa do Consumidor.

Caso a reclamação não tenha sido resolvida satisfatoriamente, encaminha-se a demanda para juízo. As empresas ou fornecedores de serviços podem ser punidos através de multa ou, dependendo da gravidade da situação, penalmente.

Diante dos expostos, Ronaldo Alves de Andrade (2006, p.12) afirma que é evidente que:

O Código visa regular todos os aspectos jurídicos das relações jurídicas de consumo entendendo-se como tal, a relação jurídica estabelecida entre o fornecedor e o consumidor- objetivando a aplicação de qualquer outra legislação que lhe for contrária.

2.1.1 Mudanças nas relações de consumo

O Código de Defesa do Consumidor trouxe para os brasileiros a transparência e a harmonia entre consumidores e fornecedores. Mais do que uma legislação fiscalizadora e punitiva, o Código criou uma cultura de respeito aos direitos de quem consome produtos e serviços. Na década de 80 era praticamente impossível encontrar nas embalagens de produtos características como por exemplo, validade, porcentagem de gordura, entre outras. Foi somente com a Lei Nº 8.078 que as empresas foram obrigadas a fornecerem informações claras sobre os

⁷ Disponível em: < <http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=150>>. Acesso em 20 de março. 2017

⁸ Disponível em: <<http://www.idec.org.br/o-idec/o-que-e>>. Acesso em 20 de março. 2017

produtos como: características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade e origem.

Dessa forma, a criação do código trouxe não só a ideia de respeito aos direitos do consumidor, como também mudou a postura do cidadão, que passou a ser mais exigente e questionar seus direitos. A iniciativa de utilizar selos de procedência, de vistoria sanitária, de qualidade vistoriada, veio como uma necessidade de mostrar qualidade ao cliente, pois a satisfação deste faz com que o mesmo continue consumindo, o que é bom para todos. Pois o consumo, desde que feito de forma consciente, faz a economia interna crescer, melhora a oferta de créditos e faz surgir novas empresas, gerando novos empregos e concorrência saudável.

Para coordenadora do PROCON de Belo Horizonte, Maria Lúcia Scarpelli⁹, o código é quase perfeito ao assegurar a proteção, a reparação e a indenização do cidadão que se sente lesado. "É uma lei extremamente avançada e arrojada, que provocou o equilíbrio nas relações de consumo".

Para as empresas e prestadores de serviço, o Código representava uma ameaça ao desenvolvimento econômico, porém, hoje é visto como um regulador de qualidade dos produtos colocados no mercado. Hoje o código traz tantas regras tão bem definidas que faz com que as empresas busquem a melhora contínua de seus produtos, o que conseqüentemente leva à satisfação do cliente.

Outra mudança importante determinada pelo CDC diz respeito à forma como o consumidor era tratado na Justiça, ele trouxe o conceito de que, na relação entre uma empresa e um consumidor, este último é a parte mais fraca, ideia esta que não existia no Código Civil.

2.2 Principais Direitos do Consumidor

Diariamente nos deparamos com situações do consumo, seja na aquisição de uma nova televisão, na contratação de um plano de saúde, ou até mesmo nas compras em supermercados, portanto é extremamente necessário que

⁹ Disponível em: <<http://hojeemdia.com.br/primeiro-plano/para-especialistas-cdc-mudou-as-rela%C3%A7%C3%B5es-de-consumo-1.323112>>. Acessado em 10 de abril. 2017

se conheça os principais direitos consumeristas. Dessa forma, será abordado um rol dos principais direitos garantidos que são encontrados, em sua grande maioria, no Artigo 6º do referido Código:

A) Direito da proteção da vida e da saúde. Nesse caso, o que se põe a salvo pelo CDC é que antes da venda de um produto ou realização de um serviço, o fornecedor deve informar ao consumidor os riscos que eles podem fornecer para sua saúde ou segurança.

B) Direito à educação para o consumo, ou seja, o consumidor tem o direito de ser orientado quanto ao uso adequado dos produtos e dos serviços.

C) Liberdade de escolha. Muitas vezes o fornecedor coage indiretamente o cliente a adquirir um produto, o que certamente é uma prática proibida pelo CDC.

D) Informação: sobre o produto ou serviço antes de comprá-lo ou realizar sua contratação

E) Proibição de propagandas enganosas e abusivas. Ainda assegura ao consumidor exigir exatamente o que foi apresentado no anúncio ou receber o seu dinheiro de volta. No caso de prestação de serviços, o consumidor pode tanto exigir o que foi prometido, como também realizar o cancelamento do contrato.

F) Proteção contratual. O CDC protege o consumidor caso não sejam cumpridas as cláusulas referentes ao contrato de adesão assinado pelo fornecedor e pelo comprador ou quando a mesma é feita de maneira abusiva perante o consumidor. E caso isso ocorra, o contrato pode ser anulado pelo consumidor sem qualquer tipo de multa contratual.

G) Indenização. Caso o consumidor seja prejudicado pelo fornecedor ao adquirir o produto e/ou serviço.

H) Qualidade dos serviços públicos. Garantido por lei, de que o Estado e as empresas concessionárias de serviços públicos têm o dever de prestar serviços de qualidade, e garantir o bom atendimento do consumidor.

I) Facilitação da defesa dos seus direitos; o CDC facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos, bastando que o consumidor alegue o problema que teve, sem ter que apresentar provas, deixando para o fornecedor a obrigação de comprovar que o problema não ocorreu. Trata-se de um grande passo em relação à hipossuficiência do consumidor perante ao fornecedor.

J) Direito ao acesso à justiça, esse por sua vez, abrange todos os demais, pois sempre que o cliente tiver qualquer um de seus direitos violados, poderá então, recorrer à justiça e exigir que eles sejam respeitados pelo fornecedor.

2.2.1 Os direitos mais violados do Código

Como já foi visto, as relações de consumo fazem parte da sociedade que vivemos de maneira predominante, e em razão disso, muitos dos direitos do consumidor são violados e grande parte daqueles que são lesados acabam não se dando conta disso. De acordo com o site GAZETAONLINE¹⁰, o PROCON Estadual em 2012 atendeu mais de 34.500 consumidores e fez um levantamento dos direitos mais violados por parte de fornecedores e empresas prestadores de serviços.

A) Meia-entrada. Oferecido a estudantes, idosos e doadores sangue, o direito de pagar metade do ingresso é exclusivo para o acesso a ambientes e eventos que proporcionem lazer, cultura e entretenimento. Porém muitos estabelecimentos cobram o valor total do ingresso e quando questionados a respeito usam como discurso ser regra do estabelecimento e estão de maneira clara, descumprindo normas do CDC.

B) Pagamento de multa em razão da perda de comanda, realizado por inúmeros estabelecimentos, é uma cobrança completamente abusiva, uma vez que é do estabelecimento a responsabilidade pelo controle das vendas. Cabe ao comerciante ter controle sobre o que seu público consome, o qual não deve ser responsabilizado pela dúvida sobre o quanto consumiu e muito menos ser obrigado a pagar valores abusivos.

C) Não responsabilização pelos estacionamentos públicos/ privados: Diariamente encontram-se cartazes em estacionamentos com a seguinte frase: " não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do veículo", o que mais uma vez não passa de uma ação proibida pelo CDC, o qual estabelece que todos os estacionamentos pagos ou gratuitos são responsáveis pela segurança dos veículos.

¹⁰ Disponível em:< http://gazetaonline.globo.com/ conteudo/2012/09/noticias/cidades/1359470-procon-alerta-para-direitos-dos-consumidores-que-sao-desrespeitados-frequentemente.html#.WOAHlm_yvIV>. Acesso em 20 de março. 2017

A informação prévia não exime a empresa da responsabilidade, em caso de acidente, roubo ou furto.

D) Direito de arrependimento é um dos direitos mais importantes conquistados com o Código de Defesa do Consumidor, no entanto, é um dos mais violados. Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial como internet, telefone e catálogo o consumidor pode desistir da compra, no prazo de até sete dias a contar de sua assinatura ou de recebimento do produto ou serviço.

E) Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC's): Os SAC's devem garantir ao consumidor o contato direto com o atendente, registro de reclamação e cancelamento de contratos e serviços, logo no primeiro menu eletrônico. Caso o consumidor opte por falar com o atendente, a transferência telefônica tem que ser efetivada em até um minuto. Porém não é isso que acontece muitas das vezes em que o consumidor precisa realizar um procedimento do tipo, acaba ficando horas no telefone e o problema acaba não sendo solucionado.

Diante do exposto, é evidente que os direitos conquistados pelos consumidores durante muito tempo, são esquecidos e desvalorizados na hora das relações comerciais. Fornecedores tendem a usar cada vez mais medidas que os beneficiem em detrimento dos consumidores, colocando-os em uma posição cada vez mais vulnerável e hipossuficiente; enquanto estes, continuam de maneira exacerbada, desavisados de suas garantias.

3 A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E OS DIREITOS COSUMERISTAS

É possível, se tratando de serviços prestados pelo Estado, pleitear a aplicação dos direitos consumeristas garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor?

Primeiramente, deve-se compreender o significado de serviço público. Para a professora Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2001, p. 90), serviço público é: "Toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público".

Dessa forma, o serviço público existe para satisfazer as necessidades da coletividade, tendo como objetivo sempre o interesse público. É dessa maneira que, no momento em que a administração pública deixa de prestar os serviços

diretamente e transfere essa função para empresas privadas, se faz necessário, mais do que nunca, a criação de mecanismo que visem proteger os usuários desses serviços resguardando os princípios constitucionais que regem a prestação dos serviços.

Verifica-se no artigo terceiro do Código de Defesa do Consumidor que o fornecedor pode ser público, sendo este o próprio poder público ou as empresas públicas que exercem atividades de produção ou as concessionárias de serviços; ou privado. As concessionárias de serviços representam o Estado através da Administração Direta ou da Administração Indireta, como exemplo as autarquias e fundações públicas. Como analisado, a defesa dos direitos do consumidor trata-se de um direito fundamental, não podendo, portanto, ser pleiteada somente nas relações do direito privado, e com a vigência do Código recaiu ao Estado tanto a obrigação de defender os direitos do consumidor, mas também de respeitá-los.

Como o Estado pode exercer o papel de fornecedor de serviços, bem como as iniciativas privadas, o legislador cessa as diferenças entre ambos no que diz respeito a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Visto que, ambos exercem atividades econômicas, não há motivos para que o Estado fique sem cumprir as normas do CDC. Porém, é de suma importância que se entenda que as atividades desenvolvidas pelo Estado são diferentes das realizadas pela iniciativa privada, não podendo acometer-se da mesma maneira o CDC.

De tal modo, para entender onde os direitos consumerista podem ser invocados, os serviços públicos na visão de Cavalieri Filho (2008, p. 65), devem ser classificados em duas espécies: a) UTI UNIVERSI, que são aqueles prestados pelo poder público, a pessoas indeterminadas; e b) UTI SINGULI, são aqueles destinados a pessoas individuais, cujos usuários são determináveis.

Serviços uti universi não são remunerados, pelo fato do Poder público destiná-lo a usuários não determinados, não sabendo quem são os seus usuários, é impossível cobrar individualmente pela sua utilização. A tributação (impostos) cobrada pelo Estado é a maneira que este encontra para cobrir os gastos inerentes a estes serviços. Nessa situação inexistente qualquer relação de consumo, pois não havendo remuneração, haja vista que a tributação é recolhida de toda a sociedade, pelo serviço prestado, o usuário não é considerado um consumidor, sendo, portanto, inaplicável o CDC.

Entretanto, nos serviços de utilidade pública *uti singuli* é possível que haja a incidência do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que eles são verdadeiramente considerados como serviços de consumo. Os serviços de água e esgoto e o fornecimento de energia elétrica que podem ser feitos, tanto diretamente pelo Estado, ou pelos particulares através da concessão e permissão são exemplos de serviços públicos em que o CDC pode incidir.

No caso de o fornecedor se tratar de um particular ou órgão da administração indireta, a incidência do CDC é indiscutível, visto que o preço cobrado será através de tarifas, a qual trata-se de uma cobrança facultativa, e esta por sua vez, não é tributo, dessa forma, a relação existente entre eles é mediante um contrato onde há possibilidade de admissão ou não, passando o usuário a ser um consumidor.

Já os serviços públicos prestados mediante o pagamento de taxa, possuem divergência doutrinária visto que alguns acreditam que taxa é o mesmo que imposto. Porém, ao se analisar o conceito legal de taxa, vê-se que, essa análise é equivocada, pois as taxas são cobradas por serviços específicos e divisíveis, ou seja, são pagamentos feitos a determinados serviços contratados, onde se é possível analisar o contratante, o contratado, e quanto do serviço foi utilizado. As taxas remuneram especificamente os serviços públicos prestados, dessa forma o contribuinte que paga uma taxa para a coleta de lixo, ou a energia elétrica, será um consumidor, havendo dessa maneira a incidência do CDC.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) aos serviços públicos já é considerada uma exigência que encontra respaldo em diversos dispositivos legais. Quanto ao CDC, apesar de todo ele ser de suma importância, destacam-se alguns artigos que versam sobre a incidência do CDC na prestação de serviços públicos. Como por exemplo o artigo 4º, II que versa sobre a melhoria dos serviços públicos como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, protegendo efetivamente o consumidor, o artigo 6º, X tratando-se mais expressamente sobre a prestação adequada dos serviços públicos como direito dos consumidores, e o 22 que abrange a obrigação do Estado e de seus delegatários pela prestação de serviços adequados. A Lei 8.987/1995 (Lei de Concessões e Permissões de Serviços Públicos), por sua vez, traz em seu art. 7º, caput, os direitos e obrigações dos usuários de serviços prestados pelo Estado.

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

I - Receber serviço adequado;

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

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

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

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

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

4 CONCLUSÃO

Pelo exposto, compreende-se a evolução do cidadão como consumidor, que passou a ser exigente, atento e possuidor de direitos consumeristas jamais vistos antes. Entende-se também toda a abrangência do Código de Defesa do Consumidor, que se instaurou como forma de garantia e efetivação dos direitos conquistados pela pessoa física ou jurídica que, como destinatário final, adquire ou utiliza produto ou serviços.

Foi devido às intensas relações de consumo que se fez necessária a criação de um dispositivo legal que regulamentasse essas relações, garantindo direitos e deveres entre fornecedores e consumidores, objetivando relações mais leais, transparentes e harmônicas. E é justamente por essas relações intensas, que fazem parte do cotidiano do brasileiro, que é necessária a abordagem do tema, exemplificando os diversos direitos consumeristas e a sua constante violação, com a finalidade de informar o leitor e consumidor que grande parte de nossas atividades diárias merecem a devida atenção para evitar problemas futuros.

O nosso Código de Defesa do Consumidor que irá completar seus 27 anos, ainda é constantemente violado por empresas, bancos, prestadores de serviços públicos e privados, e o que mais dificulta a vida do consumidor e facilita a vida de fornecedores é a ignorância acerca dos direitos consumeristas e sua aplicabilidade.

Desse modo, apesar de sua vigência, de sua aplicabilidade cada vez mais efetiva é necessário que haja mais conhecimento tanto por parte do consumidor que necessita reconhecer seus direitos e modo de aplicação para evitar

ser lesado, tanto quanto ao fornecedor, que precisa estar de acordo com as normas vigentes, estabelecendo assim uma relação de completa e benéfica para a sociedade do consumo.

Diante de todo o exposto, entende-se que o Código é norma de interesse social, com função social, quem foi editado como forma de complementar, melhorar, de dar amparo à todas as outras normas já existentes que versavam sobre direitos consumeristas, objetivando, desta forma, uma maior tutela do consumidor, além de transparência, harmonia e relações justas entre os dois polos desta relação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

BRASIL. Lei n. 8.078 - 1990. **Código de defesa do consumidor**. São Paulo: Enciclopédia Britânica do Brasil, 1991.

FILOMENO, José Geraldo Brito, **Curso fundamental de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2007.

KHOURI, Paulo Roberto R. Antonio. **Direito do consumidor: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**; 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LAZZARINI, Marilena Igreja. **Código de defesa do consumidor comentado**. Editora Globo Livros, 2001.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. **A proteção constitucional do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito administrativo**. Editora Atlas, 20ª edição. 2001.

SILVA, José Afonso Da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**, 33º ed. São Paulo: Malheiros, 2009