

## ***Usuário de Serviço Público: Cliente ou Consumidor?***

*Antônio Carlos Cintra do Amaral*

Uma advogada do Recife, Dra. Theresa Melo, escreveu-me dizendo que estava preparando um projeto de pesquisa para participar de seleção de mestrado, tendo escolhido o tema “*Teoria dos Serviços Públicos*”. Ao tentar delimitá-lo, encontrou meu artigo “*Distinção entre usuário de serviço público e consumidor*” no nº 13 – abril/maio de 2002, da Revista Diálogo Jurídico, publicada no site [www.direitopublico.com.br](http://www.direitopublico.com.br) (esse artigo foi também divulgado nesta página em 01/07/2001, Comentário nº 41). Como o assunto lhe pareceu uma boa opção para seu projeto, indagou-me se conhecia outras publicações a respeito do tema.

Respondi-lhe dizendo que há três enfoques possíveis quanto à caracterização jurídica daquele que utiliza serviço público concedido: pode-se considerá-lo um **cliente**, um **consumidor** ou um **usuário**.

Tenho notado que aqueles que o consideram um **cliente** nada mais fazem do que atribuir à atividade objeto da concessão um caráter **comercial**. Vêem o concessionário como alguém que oferece um produto e busca efetuar um negócio com os que por ele se interessem. É como se o serviço prestado deixasse de ser público para tornar-se uma atividade econômica, própria da iniciativa privada. Vale dizer: o próprio serviço teria sido privatizado, e não apenas seu **exercício**. Com a melhor das intenções, entendem que o objetivo do concessionário é conquistar, satisfazer e conservar o cliente. Já a sua caracterização como **consumidor** decorre, a meu ver, de uma visão economicista. Se as atividades econômicas são a produção, a distribuição, a circulação e o consumo, vê-se o usuário como exercendo a última dessas atividades, ou seja, o consumo. Diversamente, porém, entendo que o usuário do serviço público concedido inclui-se em uma categoria jurídica específica, como tive oportunidade de sustentar no artigo acima referido. O serviço concedido não é privatizado e o poder concedente, por isso mesmo, continua com a **responsabilidade** por sua adequada prestação, embora não tenha mais **obrigação** de prestá-lo. Terminei a resposta dizendo que o tema é sedutor, embora por falta de bibliografia específica talvez melhor se enquadre

em uma tese de doutorado, o que não exclui a possibilidade de enfrentá-lo em uma dissertação de mestrado.

A correspondência da Dra. Theresa Melo, ao reconduzir-me ao tema de que tratei na época por mais de uma vez, levou-me a uma reflexão atual. A Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/98, dispôs, em seu art. 27, que o Congresso Nacional deveria, dentro de 120 dias, elaborar “*lei de defesa do usuário de serviços públicos*”. Já se passaram seis anos e essa lei não foi editada. No momento atual, pergunto se não seria o caso de o Congresso Nacional completar o **marco regulatório** dos serviços concedidos, de que tanto se tem falado, não apenas disciplinando as agências reguladoras e as Parcerias Público-Privadas, mas também - e finalmente - cumprindo aquele comando constitucional. Com isso, certamente daria um fim a essa tormentosa questão, qual seja, se o usuário de serviço público concedido é cliente, consumidor, ou, como a própria expressão indica, nem um, nem outro.

---

*(Comentário CELC nº 102 – 01.06.2004, divulgado no site [www.celc.com.br](http://www.celc.com.br))*

*Esta página é renovada quinzenalmente, nos dias 1 e 15 de cada mês.*