



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Nota n.º:	225/2013 - CGCTPA/DPDC/Senacon
Protocolado n.º:	08012.004000/2013-84
Data:	26 de setembro de 2013.
Assunto:	Saúde e Segurança. A proteção do consumidor nos eventos de lazer, cultura e entretenimento.

Sr. Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor,

01. A presente Nota Técnica trata da proteção ao consumidor nos eventos de lazer, cultura e entretenimento, bem como do dever do fornecedor em disponibilizar de forma clara e transparente informações sobre os riscos que seus serviços apresentam à saúde e segurança do consumidor.

I. Proteção da saúde e segurança do consumidor:

02. A garantia do direito à vida, à saúde e à inviolabilidade da integridade física e corporal, mediante a preservação da segurança de toda e qualquer pessoa constitui premissa maior do sistema de direitos e garantias fundamentais do ordenamento jurídico brasileiro.

03. A Constituição Federal de 1988 determinou ser fundamento do Estado Democrático de Direito Brasileiro a dignidade humana e a cidadania, definindo para tanto direitos e garantias fundamentais, bem como direitos sociais, em posição topograficamente relevante no texto constitucional; impondo como dever do Estado a sua promoção e garantia. Nesse contexto é que a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII) assumiu relevo constitucional e a preservação da saúde e segurança dos cidadãos foi classificada como direito social (art. 6º).

04. A Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), alinhada aos preceitos constitucionais, concedeu especial destaque ao tema. Estabeleceu que a Política Nacional das Relações de Consumo tem entre seus objetivos o respeito à dignidade, à saúde e à segurança do consumidor, sendo que a ação governamental deve proteger efetivamente o consumidor, assegurando que as empresas disponibilizem no mercado de consumo produtos e serviços com padrões adequados de qualidade e segurança, bem como que retirem qualquer risco eventualmente decorrente de produtos e serviços com defeito, mediante a realização de campanhas de chamamento ou *recall*.

05. Especialmente nas relações de consumo, onde há a figura do sujeito hipossuficiente, presumidamente vulnerável perante o fornecedor, o legislador fez constar como primeiro direito básico do consumidor a efetiva proteção à saúde e segurança, de modo que este não seja exposto a quaisquer perigos que atinjam sua incolumidade psicofísica. De acordo com o artigo 6º, inciso I, da Lei n. 8.078/90:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

06. Dentre os avanços trazidos pelo Código, destaca-se a definição do conceito de defeito. Produtos e serviços devem atender à legítima expectativa de segurança que deles se espera. Nesse sentido, um produto ou serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode esperar – riscos normais e previsíveis.

07. Trata-se do princípio da confiança ou “Teoria da Qualidade”, segundo a qual o fornecedor deve assegurar a qualidade-adequação e a qualidade-segurança dos produtos e serviços inseridos no mercado. Por não deter os conhecimentos técnicos necessários, o consumidor cria a legítima expectativa de que são apropriados aos fins a que se destinam e, principalmente, seguros, o que o leva a depositar sua confiança na atividade do fornecedor. Cabem, assim, a este último os deveres anexos de transparência, boa-fé e informação.

08. De certo que a lei não exige que os produtos e serviços tenham uma segurança absoluta, no entanto o que se pretende proteger é a segurança legitimamente esperada. Em outras palavras, o Código de Defesa do Consumidor disciplina que os riscos devem ser limitados ao parâmetro da previsibilidade. Neste contexto, verifica-se que o principal elemento da teoria da “qualidade segurança” é a constatação da existência ou não de defeito baseado no grau de perigo. O produto ou serviço será considerado defeituoso se apresentar uma alta potencialidade danosa que possa atingir o consumidor de um modo inesperado.

09. Em relação à responsabilidade do fornecedor, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu, ainda, o dever de informação e a responsabilidade objetiva:

Art. 9º. O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde e segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 14. O fornecedor de serviços 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.

§ 1º - O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;

- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido.

II. Prevenção de acidentes de consumo:

10. O acidente de consumo ocorre quando um produto ou serviço acarreta prejuízo ou dano a saúde e à segurança do consumidor, comprometendo sua integridade física. As causas para o acidente de consumo podem ser variadas, como, por exemplo, falha na informação quanto ao uso correto do produto ou serviço; defeito no produto ou prestação inadequada do serviço; ausência de atuação preventiva dos fornecedores; adulteração do produto por terceiros, dentre outros.

11. No caso das casas de eventos e espetáculos, teatros, boates e congêneres, uma das formas de se garantir a segurança dos consumidores e a prevenção de acidentes de consumo é a obtenção dos alvarás de funcionamento junto ao Poder Público, atestando-se, portanto, a regularidade do estabelecimento no que se refere a normas técnicas de saúde e segurança e conseqüentemente prevenindo e protegendo os consumidores contra eventuais acidentes de consumo, inclusive incêndios.

12. Na obtenção de tais alvarás, são observados requisitos mínimos de segurança, como a existência de sistemas de prevenção de incêndios, de saídas de emergência, devidamente sinalizadas, com portas anti-pânico, entre outros.

13. Destaca-se, ainda, a responsabilidade permanente do fornecedor pela garantia da segurança de seus consumidores. Nesse sentido, é dever do estabelecimento manter, dentre outros: i) o ingresso de pessoas no estrito limite da capacidade autorizada, ii) funcionários treinados a manusear extintores de incêndio e a agir em caso de acidentes, iii) rotas de fuga desobstruídas e com grande visibilidade para que seja de fácil acesso ao público.

14. Considerando que é dever do fornecedor informar aos consumidores de forma clara e ostensiva a existência de eventuais riscos no consumo de produtos ou fruição de serviços, e que a obtenção dos alvarás é um dos requisitos mínimos tanto para o funcionamento do estabelecimento como para a segurança na prestação do serviço, entende-se que é dever do fornecedor disponibilizar de forma transparente a existência e a validade dos alvarás de funcionamento e de prevenção e proteção contra incêndios.

15. Além dos mencionados deveres anexos de transparência, boa-fé e informação, o Código de Defesa do Consumidor estabelece os requisitos mínimos da oferta:

Art. 31º. A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, dentre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores.

16. Diante do exposto, entende-se que as casas de eventos e espetáculos, teatros, boates e congêneres devem informar ao consumidor sobre a existência e a validade dos alvarás de funcionamento e de prevenção e proteção contra incêndios, em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço, bem como na entrada dos estabelecimentos e nas páginas eletrônicas das empresas fornecedoras.

17. Tais medidas, além de estarem em consonância com os direitos e garantias fundamentais previstos na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor, contribuirão para o aumento da confiança na prestação dos serviços e para o pleno exercício do direito de escolha dos consumidores brasileiros.

III. Conclusão:

18. Considerando que a Constituição Federal consagra em seu art. 5º, inciso XXXII, a proteção ao consumidor como garantia fundamental e o direito à saúde e à segurança como direitos sociais previstos no art. 6º;

19. Considerando que o Código de Defesa do Consumidor estabelece como um dos princípios das relações de consumo a garantia da segurança de produtos e serviços e assegura como direito básico do consumidor a proteção da vida, da saúde e da segurança contra os riscos decorrentes ou relacionados ao fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

20. Considerando que é direito do consumidor obter informações adequadas e claras sobre riscos de produtos e serviços que adquire ou pretende adquirir;

21. Considerando ainda que o Código de Defesa do Consumidor estabelece o conceito de defeito na prestação do serviço, bem como a responsabilidade objetiva em caso de danos nessa prestação;

22. Considerando que o dever jurídico que se contrapõe ao risco é o dever de segurança, bem como a responsabilidade integral e objetiva dos fornecedores por eventuais danos e acidentes;

23. Considerando que para fins de configurar uma relação de consumo, serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração;

24. Considerando que toda e qualquer atividade de prestação de serviços de lazer, cultura e entretenimento constitui relação de consumo e, portanto, está sujeita às normas de prestabilidade estabelecidas na legislação consumerista;

25. Conclui-se que a prestação desses serviços deve atender a requisitos mínimos de segurança, assegurando-se aos consumidores informações adequadas, corretas, claras, precisas e ostensivas sobre os riscos que esses apresentam à sua saúde e segurança.

26. Diante do exposto, entende-se que é dever do fornecedor informar sobre o os riscos que seus serviços apresentam à saúde e segurança dos consumidores, em especial:

- a. Que nos materiais de oferta ou publicidade de serviços de lazer, cultura e entretenimento sejam informadas de forma clara e inequívoca a existência do alvará de funcionamento e do alvará de prevenção e proteção contra incêndios, bem como suas respectivas datas de validade;
- b. Que conste em todos os bilhetes e qualquer documento de ingresso a eventos de lazer, artísticos, culturais e de entretenimento informações sobre a existência do alvará de funcionamento e do alvará de prevenção e proteção contra incêndios, bem como suas respectivas datas de validade;
- c. Que seja informado publicamente, de forma clara e inequívoca, na entrada dos estabelecimentos e nas páginas eletrônicas das empresas, as informações acima mencionadas, bem como a capacidade máxima de consumidores permitida no local da realização dos eventos de lazer, artísticos, culturais e de entretenimento.

Brasília, 26 de setembro de 2013.


TAMARA AMOROSO GONÇALVES

Coordenadora Geral de Consultoria Técnica e Processos Administrativos


AMAURY MARTINS DE OLIVA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

De acordo. Encaminhe-se à Sra. Secretária Nacional do Consumidor


JULIANA PEREIRA DA SILVA
Secretária Nacional do Consumidor

De acordo. Encaminhe-se ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.