



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**RECOMENDAÇÃO Nº 02/2013**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ**, através da **Secretária Executiva do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON**, a **Promotora de Justiça Ann Celly Sampaio Cavalcante**, conjuntamente com o **Coordenador do Núcleo do Desporto e Defesa do Torcedor**, o **Procurador de Justiça José Wilson Sales Junior**, ambos fazendo uso de suas atribuições legais, especificadamente com fundamento nos artigos 127 e 129 da Constituição Federal de 1988 c/c art. 27, inc. IV e parágrafo único, da Lei Federal nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993 e

**CONSIDERANDO** que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais, coletivos e difusos indisponíveis;

**CONSIDERANDO** que compete ao Ministério Público adotar as medidas legais cabíveis, visando zelar pela proteção, prevenção e reparação dos danos causados aos consumidores, bem como a efetivação dos seus direitos e garantias;

**CONSIDERANDO** a implementação da Lei Federal nº 12.663, de 05 de junho de 2012, dispondo acerca das medidas relativas à Copa do Mundo FIFA de 2014, bem





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

como a elaboração da Nota Técnica nº 02/2013, do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON;

**CONSIDERANDO** que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento às necessidades dos consumidores, respeito à dignidade, saúde, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações jurídicas de consumo, reconhecendo-se a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, conforme art. 4º, inc. I, da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que é direito básico do consumidor a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha da contratação, bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme reza o art. 6º, inc. II e VI da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

**CONSIDERANDO** que o Estado Brasileiro busca a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo, bem assim a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), mas sempre tendo como base a boa-fé e o equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; e

**CONSIDERANDO**, por fim, as diversas insatisfações dos consumidores que adquiriram ingressos para a Copa das Confederações FIFA 2013, tendo em vista a ausência de informações claras e precisas, sobretudo em relação aos locais em que foram obrigados a alocar-se no estádio, sem qualquer margem para escolha;

[Assinatura]



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

**RESOLVEM RECOMENDAR** que a venda e a revenda, bem como qualquer outra atividade que resulte na concessão de ingressos ao público consumidor, destinados aos eventos de que trata a Lei Federal nº 12.663, de 05 de junho de 2013, especialmente aqueles relacionados aos jogos oficiais da competição, atendam aos seguintes parâmetros:

**Art. 1º** – Em momento anterior à conclusão da compra dos ingressos, os consumidores deverão ser devidamente cientificados do exato setor destinado a cada categoria de ingressos, através de diagrama do estádio, elaborado de forma que o consumidor médio possa compreendê-lo sem que seja necessária a intervenção de terceiros.

**§1º.** O diagrama do estádio deverá ser confeccionado de modo a facilitar a compreensão do consumidor, devendo, ainda, ser disponibilizado ao consumidor no ato da compra do ingresso, seja esta realizada pessoal ou eletronicamente, para que indique o exato assento onde deseja ficar dentre aqueles disponibilizados para cada categoria.

**§2º.** O diagrama referido no *caput* deste artigo deverá ser elaborado no idioma pátrio e com tradução para o Inglês (americano), devendo ser condizente com a disposição dos assentos, entradas e saídas, passeios, estabelecimentos comerciais e demais peculiaridades do estádio, possibilitando ao consumidor a escolha da sua categoria, setor e assento de acordo com a sua comodidade e conveniência.

**Art. 2º** – Nos sítios eletrônicos, locais físicos ou quaisquer outros meios de aquisição de ingressos, deverão constar avisos/placas com dizeres ostensivos e de fácil identificação, informando os preços praticados em cada categoria e setor, bem como as formas





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

de pagamento possíveis e suas respectivas implicações, tanto no idioma pátrio como no idioma Inglês (americano), garantindo a antecipação de informações aos consumidores.

**Parágrafo Único.** Para fins desta Recomendação, serão considerados “ingressos” quaisquer documentos emitidos pela FIFA ou suas prestadoras credenciadas, destinados à entrada nos eventos, dados ao consumidor mediante remuneração ou não, capazes de gerar obrigações recíprocas entre as partes.

**Art. 3º.** A disponibilização de ingressos em sítios eletrônicos ou meios equivalentes deverá garantir a informação adequada e clara aos consumidores, atendendo aos seguintes parâmetros:

I. Os sítios eletrônicos deverão ser elaborados de forma a facilitar a navegação dos consumidores, com informações intuitivas e capazes de garantir que o consumidor não seja induzido em erro;

II. A ferramenta de aquisição dos ingressos deverá garantir que os consumidores, antes da confirmação da compra, tenham ciência de todas as características de cada setor e categoria, bem como do diagrama do estádio sede do evento, possibilitando a escolha do assento onde deseja ficar;

III. Os sítios eletrônicos, após a compra, deverão emitir documento de confirmação de transação, constando todos os dados do consumidores e características de seu ingresso, conforme disposto no Art. 4º desta Recomendação;

IV. Deverá ser disponibilizado canal de atendimento aos consumidores capazes de orientar e esclarecer dúvidas, devendo o número ou endereço eletrônico constar na mesma página destinada à aquisição dos ingressos;

V. As compras realizadas através da *internet*, telefone, via postal ou similar estarão sujeitas ao prazo de 7 (sete) dias para possibilidade de desistência, conforme previsão

  




MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

do art. 49, do Código de Defesa do Consumidor. O referido prazo deverá ser contado a partir do efetivo recebimento do ingresso ou documento equivalente.

**Parágrafo Único.** A FIFA fica obrigada a relacionar os sítios eletrônicos confiáveis e a ela credenciados, de forma a evitar que a venda de ingressos seja realizada por empresas independentes ou terceiros de má-fé capazes de mitigar a segurança da compra ou induzir em erro os compradores.

**Art. 4º** – Os ingressos ou documentos similares deverão conter as seguintes informações:

- I. Valor;
- II. Categoria;
- III. Setor;
- IV. Fila;
- V. Assento;
- VI. Nome completo e Cadastro de Pessoa Física - CPF do consumidor final;
- VII. Local do evento, inclusive com endereço completo;
- VIII. Telefone do Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC ou congêneres; e
- IX – Telefone do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON / PROCON – CE.

§1º. As informações constantes nos incisos V, VI e VII poderão ser disponibilizadas em forma de *folder*, panfleto ou meio similar, os quais, independente de manifestação de vontade do consumidor, deverão acompanhar obrigatoriamente os ingressos.

§2º. Os ingressos deverão ser acompanhados de instruções de chegada e saída do local de realização do evento, bem como informações precisas e objetivas acerca de

[Assinatura]



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

produtos, vestimentas, acessórios, objetos e demais bens pessoais que não serão tolerados nas dependências do evento, visando garantir que o consumidor não seja surpreendido ou barrado no ato de ingresso no local.

**Art. 5º** – O consumidor poderá, a qualquer momento, solicitar à FIFA ou às empresas por ela indicadas a relação dos produtos do gênero alimentício vendidos nas dependências do estádio ou estabelecimentos credenciados, bem como os preços praticados, garantindo, assim, o direito de informação dos interessados.

**Parágrafo Único.** Entender-se-á por “produtos do gênero alimentício” todos aqueles produtos destinado ao consumo humano, tais como bebidas, lanches, produtos industrializados, como chocolates, confetes e demais congêneres.

**REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.**

Fortaleza/CE, 16 de julho de 2013.

*Ann Celly Sampaio Cavalcante*

**Ann Celly Sampaio Cavalcante**  
Promotora de Justiça  
Secretária Executiva do DECON-CE

*José Wilson Sales Junior*

**José Wilson Sales Junior**  
Procurador de Justiça  
Coordenador do Núcleo do Desporto e  
Defesa do Torcedor

