



**NOTA TÉCNICA PROCON/ES Nº 02/2026**

*Estabelece orientações sobre os direitos do consumidor durante as transmissões dos jogos da Copa do Mundo.*

**O INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/ES**, autarquia integrante da administração pública indireta, vinculado à Secretaria Estadual de Justiça do Espírito Santo, com autonomia técnica, administrativa e financeira, componente do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC (artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor), criado e reestruturado pela Lei Complementar nº 373/2006, no cumprimento do dever de promover a Política Estadual de Defesa do Consumidor face à necessidade de informar aos consumidores e fornecedores sobre seus direitos e deveres, resolve editar a presente NOTA TÉCNICA, nos termos a seguir expostos:

CONSIDERANDO que a Constituição Federal dispõe no artigo 5º, inciso XXXII, que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

CONSIDERADO que a Lei nº. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), determina em seu artigo 4º que são objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo;

CONSIDERANDO o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, conforme preceitua o inciso I, do artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que o PROCON/ES possui competência para acompanhar a situação do mercado de bens e serviços, adotando as medidas cabíveis a nível estadual, conforme versa o inciso XXVI do art. 8º da Lei Complementar nº 373/06;

CONSIDERANDO que o PROCON/ES é responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, este Instituto vem editar, com fulcro no artigo 4º do Decreto Federal nº 2.181/1997, que regulamenta a Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) a presente **NOTA TÉCNICA** nos termos seguintes:



A Copa do Mundo é um evento caracterizado por notório aumento de público em bares, quiosques, restaurantes e demais estabelecimentos similares que se valem da ocasião para exibir transmissões de jogos e atrair consumidores, motivo pelo qual faz-se necessária a veiculação deste instrumento contendo orientações sobre boas práticas à luz da legislação consumerista, com a finalidade de zelar pela regularidade do mercado no âmbito do Estado do Espírito Santo.

Desta feita, é oportuna a abordagem específica de temas que comumente vêm à tona na durante o período em questão, conforme segue abaixo:

## **1 – CONSUMAÇÃO MÍNIMA**

A cobrança de consumação mínima é considerada prática abusiva enquadrada como venda casada, pois consiste em impor ao consumidor determinada cota a ser demandada no estabelecimento, configurando flagrante afronta à sua liberdade de escolha.

Acerca do referido ilícito consumerista, eis o disposto no artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)**

**I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;**

A título de exemplo, se um estabelecimento estipula consumação mínima de R\$ 100,00 (cem reais) para que o consumidor adentre suas dependências, isto significa que a demanda do cliente – e, por consequência, a sua liberdade de escolha – estão limitados pelo piso equivalente à mencionada quantia, o que caracteriza o abuso descrito no dispositivo legal acima reproduzido.



Porém, nada obsta a venda de combos ou ingressos que já incluem consumação, desde que a compra seja facultativa e que haja a opção de pagar apenas pela entrada avulsa. Além disso, é indispensável que tais alternativas sejam informadas de forma prévia, clara e ostensiva aos consumidores, privilegiando assim o direito básico à informação referido no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Vejamos:

**Art. 6º São direitos básicos do consumidor:**

(...)

**III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;**

Ainda sobre o direito básico à informação, é oportuno destacar que, havendo comercialização de combos ou ingressos com consumação, é obrigatória a discriminação dos valores referentes à entrada e ao consumo, para que o cliente tenha a ciência exata da natureza de cada parcela paga.

## **2 – INGRESSOS**

Bares, restaurantes e demais estabelecimentos podem cobrar ingressos para eventos especiais de transmissão dos jogos da Copa do Mundo, desde que a cobrança seja informada de maneira prévia, clara e ostensiva ao consumidor.

Com efeito, o valor das atrações e as condições de acesso devem ser divulgados antes da contratação do serviço.

Por isso, informações incompletas ou cobranças não informadas previamente podem configurar práticas abusivas e violar o direito básico à informação previsto no já citado artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.



### **3 – TAXA DE SERVIÇO**

O pagamento da taxa de serviço ou gorjeta não é obrigatório.

Embora o estabelecimento possa sugerir um percentual, normalmente de 10% (dez por cento), o consumidor tem o direito de decidir livremente se deseja arcar com a taxa e com qual valor pretende contribuir.

Por essa razão, constitui prática abusiva a imposição automática da taxa de serviço ou a informação de que o seu pagamento é obrigatório.

A quantia equivalente à gorjeta ou taxa de serviço deve estar claramente discriminada entre as parcelas cobradas, e o estabelecimento que a praticar tem a incumbência de divulgar aviso prévio, claro e ostensivo aos consumidores acerca do seu caráter facultativo, garantindo aos clientes a liberdade de aceitar, recusar ou pagar um valor diferente do sugerido.

### **4 – PERDA DE COMANDA**

A cobrança de multa pela perda da comanda é considerada prática abusiva e não pode ser exigida do consumidor.

O controle das vendas e do consumo realizado no estabelecimento é de responsabilidade do próprio fornecedor, que não pode transferir esse ônus ao cliente.

Assim, a perda da comanda não justifica a cobrança de valores previamente fixados ou penalidades automáticas.

Cabe ao estabelecimento adotar mecanismos de controle capazes de identificar os produtos e serviços consumidos, sem impor ao consumidor o pagamento de multas ou valores arbitrários em razão da perda da comanda, sob pena de caracterizar exigência de vantagem manifestamente excessiva, na forma do artigo 39, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor,



cuja redação segue abaixo transcrita:

**Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**

(...)

**V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;**

Vale repisar que o consumidor tem o direito de arcar apenas com o custo do que efetivamente consumiu e, caso seja impedido de deixar o local como forma de coação para o pagamento de multa ou valores excessivos devido à perda da comanda, tal conduta pode configurar o crime de constrangimento ilegal ou cárcere privado.

## **5 – COUVERT ARTÍSTICO**

A cobrança de couvert artístico só é permitida quando houver apresentação artística ao vivo no estabelecimento, como shows musicais, apresentações culturais ou performances similares, e desde que o consumidor seja informado previamente sobre o valor cobrado.

Essa informação deve ser clara e estar disponível, por exemplo, na entrada do local, no cardápio ou ser comunicada pelo garçom antes do consumo.

A simples transmissão dos jogos da Copa do Mundo não caracteriza atração artística, razão pela qual não justifica a cobrança de couvert artístico.

## **6 – PRECIFICAÇÃO**

Informações sobre preços e atrações devem ser informados previamente ao consumidor de forma clara e ostensiva.

Os preços dos produtos vendidos nos estabelecimentos comerciais, quiosques e ambulantes não são tabelados. Os estabelecimentos comerciais podem cobrar preços diferenciados sobre os seus produtos. Entretanto, o Código de Defesa do Consumidor proíbe o aumento de preços sem justa causa, ou seja, os preços das comidas e bebidas não devem ter valor



aumentado exclusivamente por causa dos jogos da Copa do Mundo.

## **7 – OFERTA DE COMBOS**

Durante os jogos da Copa do Mundo, bares e restaurantes podem oferecer combos promocionais com alimentos e bebidas, desde que o consumidor também tenha a opção de adquirir os itens separadamente.

A comercialização de combos é permitida e pode representar uma vantagem econômica para o cliente, porém o estabelecimento não pode condicionar a venda de produtos à compra exclusiva do combo. Quando o consumidor é impedido de adquirir os itens individualmente, a prática pode caracterizar venda casada, conduta proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

## **8 – CUMPRIMENTO À OFERTA**

Nos dias de jogos da Copa do Mundo, é comum que bares e restaurantes realizem promoções especiais para atrair consumidores.

Nesses casos, todas as condições anunciadas devem ser cumpridas exatamente como divulgadas, incluindo preços, descontos, brindes, horários e demais regras da promoção.

De acordo com o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, toda oferta veiculada obriga o fornecedor ao seu cumprimento. Eis a redação do dispositivo:

**Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.**

Por isso, recomenda-se que o fornecedor cumpra fielmente as ofertas que veicular ao mercado, sob pena de infração à Lei Consumerista.

## **9 – CONCLUSÃO**

Diante de todo o exposto nesta Nota Técnica, o PROCON/ES recomenda o fiel cumprimento de suas disposições a todos os fornecedores de produtos e serviços atuantes no



Estado do Espírito Santo.

Esclarece, por derradeiro, que as orientações desta nota técnica **complementam** as regras da lei — ou seja, **não substituem** as exigências legais já existentes.

Vitória/ES, 15 de Junho de 2026.

**LETÍCIA COELHO NOGUEIRA**  
**DIRETORA GERAL – PROCON/ES**

**ANDRÉA MUNHÓS FERREIRA BARROSO**  
**DIRETORA SETORIAL JURÍDICO**

**FABRÍCIO JATAI PANCOTTO DA SILVA**  
**DIRETOR SETORIAL DE FISCALIZAÇÃO**

**RONALDO ENDLICH SCHMIDT FILHO**  
**DIRETOR SETORIAL ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO**

**JESSÉ MOURA MARQUES**  
**DIRETOR SETORIAL DE APOIO AOS PROCONS MUNICIPAIS**

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**LETICIA COELHO NOGUEIRA**

DIRETOR GERAL  
DIPRE - PROCON - GOVES  
assinado em 15/06/2026 18:52:38 -03:00

**ANDREA MUNHOS FERREIRA BARROSO**

DIRETOR SETORIAL  
DIJUR - PROCON - GOVES  
assinado em 16/06/2026 12:14:27 -03:00

**FABRÍCIO JATAÍ PANCOTTO DA SILVA**

DIRETOR SETORIAL  
DIFIS - PROCON - GOVES  
assinado em 16/06/2026 10:04:45 -03:00

**RONALDO ENDLICH SCHMIDT FILHO**

DIRETOR SETORIAL  
DIRAF - PROCON - GOVES  
assinado em 15/06/2026 19:11:19 -03:00

**JESSE MOURA MARQUES**

DIRETOR SETORIAL  
DIAPM - PROCON - GOVES  
assinado em 15/06/2026 18:43:41 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 16/06/2026 12:14:28 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por BRUNO SIQUEIRA MORELATO (ASSESSOR JURIDICO - GEAP - PROCON - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-WSJHM9>