

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SILVIA REGINA SCHLICHTA CHINASSO

**PASSAPORTE PARA A SAÚDE DO PASSAGEIRO E
TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO**

**CURITIBA
2011**

SILVIA REGINA SCHLICHTA CHINASSO

**PASSAPORTE PARA A SAÚDE DO PASSAGEIRO E
TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Comunicação Social, habilitação em Jornalismo, do Departamento de Comunicação Social, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Geraldo Peçanha de Almeida

**CURITIBA
2011**

SILVIA REGINA SCHLICHTA CHINASSO

**PASSAPORTE PARA A SAÚDE DO PASSAGEIRO E TRABALHADOR DO
TRANSPORTE AÉREO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Comunicação Social, com habilitação em Jornalismo, da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Comunicação Social.

COMISSÃO EXAMINADORA

Geraldo Peçanha de Almeida
Universidade Federal do Paraná

Glaucia da Silva Brito
Universidade Federal do Paraná

Heloisa Golemba Ferreira
Secretaria de Saúde de Curitiba

Curitiba, 12 de dezembro de 2011.

AGRADECIMENTOS

A todos que, direta ou indiretamente, colaboraram para a realização deste trabalho.

*Basta um avião sacudir um pouquinho mais, e logo todos os passageiros ficam
parecidos com a foto do passaporte.*

Millôr Fernandes

RESUMO

Este trabalho apresenta uma pesquisa a respeito de, como as instituições envolvidas na proteção e segurança da saúde do passageiro e do trabalhador do transporte aéreo, estão dando atenção à questão. A partir da análise dessa situação e considerando a crescente demanda por esse tipo de transporte, se pretende, por meio da utilização de elementos do jornalismo impresso, desenvolver um produto. É o “Passaporte para a saúde do passageiro e do trabalhador do transporte aéreo” e espera-se que este, venha contribuir para o bem-estar social.

PALAVRAS-CHAVE: Jornalismo impresso, Saúde do Passageiro do Transporte Aéreo, Passaporte para a Saúde.

ABSTRACT

This paper presents a survey on, as the institutions involved in protecting the health and safety of the passenger and the airline employee, are giving attention to the issue. From the analysis of this situation and considering the growing demand for this type of transport, if you want, through the use of elements of print journalism, develop a product. It is the "Passport to the health of the worker and passenger air transport" and it is hoped that this, will contribute to social welfare.

KEY WORDS: print journalism, Health Passenger Air Transport, Passport to Health.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Etiqueta lançada pela ANAC	23
---	----

SUMÁRIO

RESUMO	6
ABSTRACT	7
LISTA DE ILUSTRAÇÕES	8
1 INTRODUÇÃO	12
2 JUSTIFICATIVA	13
3 OBJETIVO GERAL	15
4 METODOLOGIA	16
5 A SAÚDE DO PASSAGEIRO E DO TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO	
5.1 A SAÚDE DO PASSAGEIRO AÉREO PARA A ANAC	17
5.1.1 Contrato de transporte	18
5.1.2 Restrições para o transporte de líquidos em voos internacionais	18
5.1.3 Itens proibidos em bagagem de mão	19
5.1.4 Passageiros de nacionalidade brasileira em viagens internacionais	19
5.1.5 Quanto à acessibilidade	19
5.1.5.1 <i>Assistência especial</i>	19
5.1.5.2 <i>Embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial</i>	19
5.1.5.3 <i>Direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial</i>	20
5.1.5.4 <i>Gestantes</i>	21
5.1.5.5 <i>Passageiros enfermos</i>	21
5.1.5.6 <i>Transporte de ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros)</i>	21
5.1.5.7 <i>Transporte de cadeira de rodas</i>	21
5.1.5.8 <i>Transporte de cão-guia</i>	22
5.1.6 Viagem nacional	22
5.1.7 Viagem internacional	22
5.1.8 Conforto e bem-estar durante o voo	22
5.1.8.1 <i>As Regras de Segurança no Brasil e no mundo</i>	
5.2 A SAÚDE DO PASSAGEIRO AÉREO PARA AS COMPANHIAS AÉREAS	26
5.2.1 Para a TAM	26
5.2.2 Para a Gol	27

5.2.3 Para a Avianca	28
5.2.3.1 <i>Transporte de animais</i>	29
5.2.3.2 <i>Documentação exigida</i>	30
5.2.3.3 <i>Gestantes</i>	30
5.2.3.4 <i>Atendimento Assistencial para Pessoas com Necessidades Especiais</i>	31
5.3 A SAÚDE DO TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO PARA O MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO	32
5.3.1 O trabalhador do transporte aéreo e os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho	32
5.3.2 O trabalhador do transporte aéreo e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	32
5.4 A SAÚDE DO PASSAGEIRO DO TRANSPORTE AÉREO PARA O PROCON 36	
5.4.1 O passageiro do transporte aéreo e o consumo	36
5.4.2 O passageiro do transporte aéreo e os seus direitos básicos	36
5.4.3 O passageiro do transporte aéreo e a proteção à saúde e segurança	37
5.4.4 O fornecedor de serviços e a responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço	37
5.4.5 O passageiro do transporte aéreo e a Oferta	38
5.4.6 O passageiro do transporte aéreo e a Publicidade	38
5.4.7 O passageiro do transporte aéreo e as Práticas Abusivas	38
5.4.8 O fornecedor de serviço e as Sanções Administrativas	38
5.4.9 O fornecedor de serviço e as Infrações Penais	39
5.4.10 O passageiro, o trabalhador, o fornecedor de serviço do transporte aéreo e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	40
5.4.11 O passageiro, o trabalhador, o fornecedor de serviço do transporte aéreo e a Convenção Coletiva de Consumo	40
5.5 AS RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA AOS MÉDICOS, PASSAGEIROS E TRIPULANTES DA AVIAÇÃO	41
5.5.1 Quanto às doenças respiratórias	41
5.5.2 Quanto às doenças cardiovasculares	‘
5.5.3 Quanto aos pacientes no pós-operatório e em recuperação	‘
5.5.3.1 <i>No Pós-Operatório torácico</i>	42
5.5.3.2 <i>No Pós-Operatório neurocirúrgico</i>	42
5.5.3.3 <i>Em cirurgia abdominal</i>	43

5.5.3.4 <i>Em casos de gesso e fraturas</i>	43
5.5.4 Quanto aos pacientes com transtornos psiquiátricos	43
5.5.4.1 <i>Nos casos de distúrbios psiquiátricos</i>	43
5.5.4.2 <i>Em casos de epilepsia</i>	44
5.5.5 Quanto às gestantes	44
5.5.6 Quanto às crianças	44
5.5.7 Observações gerais	44
5.5.7.1 <i>Quanto à medicação</i>	45
5.5.7.2 <i>Em caso de enjoos</i>	45
5.5.7.3 <i>Quando o passageiro ou tripulante apresentar os sintomas relacionados a seguir</i>	45
6 O JORNALISMO IMPRESSO	46
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS	52
APÊNDICES	54
APÊNDICE A – SUGESTÃO DE LAYOUT DA CAPA PARA O PASSAPORTE PARA A SAÚDE DO PASSAGEIRO E TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO	55
ANEXOS	56
ANEXO A – Guia do Passageiro – ANAC	57
ANEXO B – Formulário MEDIF – TAM	106
ANEXO C – Formulário MEDIF – GOL	110
ANEXO D – Normas CIPA	115
ANEXO E – Código de Defesa do Consumidor	123

1 INTRODUÇÃO

Com base em pesquisa realizada, com as fontes envolvidas sobre a segurança da saúde do passageiro e trabalhador do transporte aéreo – objeto deste trabalho, este texto mostra que há significativa legislação a respeito. No entanto, o processo é todo fragmentado, dando a impressão de que não há diálogo entre as fontes. Por isso, o objetivo deste trabalho é refletir sobre a comunicação neste segmento, a partir da diversidade de atores que o compõem. E por meio da criação de um veículo de jornalismo impresso, sugerir a unificação das ações já existentes.

O presente trabalho é composto de sete capítulos.

O primeiro, é um breve texto que procura inteirar o leitor sobre o assunto, que é a segurança da saúde do usuário e trabalhador do transporte aéreo.

O segundo capítulo diz respeito ao por que da motivação de se pesquisar sobre a saúde do passageiro e trabalhador desse tipo de transporte. E para quê buscar o conhecimento na área.

O terceiro explicita os objetivos: geral e específicos a serem alcançados.

O quarto capítulo dá um panorama sobre como será desenvolvido o trabalho de pesquisa.

O quinto apresenta uma abordagem sobre os diferenciados atores sociais, com seus objetivos. Uns exercendo função de fiscalizar o trabalho dos tripulantes e trabalhadores. Os fornecedores desse tipo de serviço e outros em defesa do consumidor desse específico transporte. A ANAC tentando regular todo esse complexo processo.

O sexto discorre sobre o jornalismo impresso, veículo escolhido para a elaboração do produto, para uma maior democratização das informações.

E finalmente, o sétimo capítulo traz uma breve conclusão, a partir do que foi exposto neste trabalho.

2 JUSTIFICATIVA

O presente projeto de pesquisa tem relevância porque é comum em período de férias, o trânsito do tráfego aéreo aumentar substancialmente. Afinal, quem não fica ansioso, torcendo para que as sonhadas férias cheguem logo, não é mesmo? Segundo dados da Infraero, 125 milhões de pessoas embarcam, por ano, no país¹.

Sem contar que agora, com o advento dos jogos mundiais, os quais o Brasil vai sediar, os vários segmentos relacionados ao turismo, estão se preparando, fazendo as adaptações necessárias. Neste contexto, como deixar de lado um dos principais quesitos para o sucesso de uma viagem – a segurança e a saúde do usuário do transporte aéreo?

Outro fator a relevar, é que de acordo com o Conselho Federal de Medicina – CFM, a Câmara Técnica – CT – de Medicina Aeroespacial percebeu o desconhecimento sobre as alterações fisiológicas, que podem acontecer nas pessoas durante o voo, até mesmo por profissionais da área médica. Somado a esse despreparo, os precários recursos para socorro imediato existentes nas aeronaves.

Desse modo, o Jornalismo em especial, pelo seu caráter de mediador e prestador de serviços à sociedade, tem a possibilidade de apresentar sugestões e estimular a prevenção de ocorrências de situações incômodas e desagradáveis.

É bem verdade que estamos vivendo num momento, considerado um fenômeno cultural, que cria novos modos de relacionamento entre quem produz e quem utiliza essas mídias. Com esses avanços tecnológicos, podemos ter um conhecimento maior sobre todos os assuntos. E hoje, se fala em convergência de mídias.

Um dos pesquisadores da mídia mais influentes da atualidade, Henry Jenkins, é autor do livro *Cultura da Convergência*. Em entrevista para a Revista CONTRACAMPO - Niterói - número 21, de agosto de 2010, ele fala sobre as promessas e os desafios do atual ambiente midiático e, aborda o modo como a convergência, através das novas configurações narrativas, está mudando a vida das

¹ Informações obtidas em http://www.amb.org.br/teste/index.php?acao=mostra_noticia&id=6547
Acesso em: 31/03/2011

pessoas. Ele ressalta o poder participativo das pessoas nesses novos processos midiáticos, que se formaram. No entanto, Jenkins: “também admite que nosso acesso à tecnologia é desigual”.

Da mesma forma, em seu livro, Jenkins afirma que “A idéia da revolução digital era de que as novas mídias iriam desbancar e, de certa maneira, substituir os meios de massa. Previa-se o ocaso da radiodifusão. Não foi isso que aconteceu”. Ao invés de uma nova mídia substituir outra tradicional, ela passa a coexistir, fortalecendo o processo comunicativo. Jenkins também afirma que “O conceito de ‘convergência’ está relacionado às noções de coexistência e, de certa forma, comunidade”.

Mas, outra questão deve ser levada em conta. É que, por mais que o novo público consumidor que se formou, ascendeu de classe e hoje possui um maior poder aquisitivo, Jenkins argumenta que “há também desigualdade no acesso às habilidades e aos conhecimentos necessários para participar significativamente dessa cultura emergente. À medida que mais e mais funções de nossas vidas se deslocam para o mundo online ou são conduzidas por meio de comunicações móveis, aqueles sem acesso às tecnologias, bem como ao capital social e cultural necessário para utilizá-las, vão sendo excluídos de uma participação ampla”.

Sendo assim, para a democratização do acesso às informações necessárias a essa comunidade, novos usuários e trabalhadores do transporte aéreo, se pensou na criação do produto “Passaporte para a saúde do passageiro e trabalhador do transporte aéreo”.

3 OBJETIVO GERAL

Propor normas de integridade física, para a segurança da saúde do passageiro e trabalhador do transporte aéreo e colaborar para o efetivo bem-estar da sociedade.

4 METODOLOGIA

A pesquisa sobre o modo, como as fontes, ou seja, as instituições de várias instâncias tratam da segurança e saúde do viajante e trabalhador do transporte aéreo, exigirá uma pesquisa a campo. Para isso, se pretende visitar a sede da ANAC, que aqui no Estado do Paraná, está localizada no Aeroporto do Bacacheri.

Já a Infraero e as companhias aéreas, estão situadas dentro do Aeroporto Internacional do Afonso Pena.

O PROCON PR está localizado no centro de Curitiba, à rua Presidente Faria.

Outra fonte, que deve ser ouvida por exercer o papel de fiscalização do trabalho – o Ministério do Trabalho e do Emprego, situa-se à rua José Loureiro, também no centro da cidade.

Como o trabalho se trata da saúde e como o jornalismo tem a característica de ouvir todos os lados da questão, será indicado saber a opinião do Conselho Federal de Medicina, órgão de âmbito nacional, por meio de correio eletrônico, toll-free.

Como complemento, também será necessário o embasamento na teoria, para se explicar o uso de recursos do jornalismo impresso.

Para complementar, será utilizada a busca nos devidos sites.

5 A SAÚDE DO PASSAGEIRO E DO TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO

5.1 A SAÚDE DO PASSAGEIRO DO TRANSPORTE AÉREO PARA A ANAC

A partir da década de 1990, a implantação de um novo modelo para regular a atividade econômica brasileira, modificou significativamente as práticas até então exercidas. Em se tratando do transporte aéreo, essa mudança só foi acontecer em 2005, com a criação da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC pela Lei nº 11.182.

A nova Agência substituiu o Departamento de Aviação Civil - DAC como autoridade de aviação civil e regulador do transporte aéreo no país. A ANAC é vinculada ao Ministério da Defesa e é responsável pela regulação e fiscalização das atividades da aviação civil e de infra-estrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil.

Para isso, o órgão deve observar e implementar as orientações, diretrizes e políticas estabelecidas pelo Conselho de Aviação Civil - CONAC, adotando as medidas necessárias ao atendimento do interesse público e ao desenvolvimento da aviação.

A atuação da ANAC com relação a reclamações e denúncias tem por foco verificar o cumprimento das normas específicas de sua competência, para que os entes regulados atuem de acordo com as normas de aviação civil vigentes. O processo de supervisão exercido pela ANAC busca promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil brasileiro. A ANAC não tem por objetivo principal, a solução do problema individual apresentado e não cabe à Agência indenizar os passageiros. Por isso, antes de registrar uma manifestação na ANAC, é recomendável procurar a empresa que prestou o serviço. Se as tentativas de solução na empresa não apresentarem resultado, o cidadão poderá encaminhar sua demanda para os órgãos de defesa do consumidor competentes e/ou o Poder Judiciário.

Também é importante ressaltar, que não estão no campo de atuação da ANAC as atividades de investigação de acidentes aeronáuticos e o controle do espaço aéreo. São atribuições do Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes – CENIPA e do Departamento de Controle do Espaço Aéreo – DECEA.

A ANAC tem como Missão: “Promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil, de forma a contribuir para o desenvolvimento do País e o bem-estar da sociedade brasileira.”

Como forma de contribuir para a concretização de sua Missão, a ANAC elaborou o ***Guia do Passageiro***. O qual é composto por sete capítulos: passagem aérea; bagagem; embarque; documentos para o embarque; atraso e cancelamento de voo e preterição de embarque (situação em que o embarque não é realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, *overbooking*, entre outros); acessibilidade e reclamações sobre os serviços oferecidos pelas empresas aéreas.

Neste *Guia do Passageiro* vale ressaltar algumas informações explicativas pertinentes à questão da saúde, tais como:

5.1.1 Contrato de transporte

Ao adquirir uma passagem aérea, o usuário estabelece um contrato de transporte com a empresa, passando a ser um consumidor do serviço oferecido pela empresa - o transporte aéreo. Deste modo, o usuário tem direitos e deveres, assim como também, a empresa aérea. É de fundamental importância a recomendação para que se leia o contrato de transporte, com atenção.

Em relação aos seguros de viagem, são adicionais e facultativos, não obrigando o usuário a adquiri-los quando da compra de sua passagem.

5.1.2 Restrições para o transporte de líquidos em voos internacionais

A empresa deverá, no momento da compra da passagem, avisar o passageiro se o seu voo nacional será feito em área destinada a embarque internacional. Caso isso aconteça, o passageiro estará sujeito a restrições de transporte de líquidos em bagagem de mão (as mesmas exigidas para passageiros de voos internacionais). Como por exemplo: líquidos em frascos acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo se o frasco estiver parcialmente cheio. E ainda, em caso de conexão em outros países, a empresa aérea deverá informar sobre a possibilidade de retenção ou não da embalagem.

Os medicamentos (com prescrição médica), alimentação de bebês e líquidos de dietas especiais, poderão ser transportados na quantidade necessária à utilização no período total de voo (incluídas eventuais escalas) e deverão ser apresentados no momento da inspeção de segurança.

5.1.3 Itens proibidos em bagagem de mão

São os itens classificados como de Categoria 5 – substâncias químicas e tóxicas – material oxidante, infeccioso ou biologicamente perigoso e extintor de incêndio.

5.1.4 Passageiros de nacionalidade brasileira em viagens internacionais

O passageiro deverá verificar com seu agente de viagens ou com a empresa aérea (ou órgãos de saúde nacionais), se o lugar de destino é foco de alguma doença, se é exigida alguma vacina. Até para servir de documento comprobatório.

5.1.5 Quanto à acessibilidade

5.1.5.1 Assistência especial

São considerados passageiros que podem solicitar assistência especial: crianças desacompanhadas; gestantes; idosos a partir de 60 anos; lactantes; pessoas com criança de colo; pessoas com mobilidade reduzida; e pessoas portadoras de deficiência.

5.1.5.2 Embarque e desembarque de passageiros que necessitam de assistência especial

O embarque dos passageiros que necessitam de assistência especial será priorizado em relação aos demais. Esses passageiros deverão se dirigir ao balcão de check-in, portando documento de identificação, com antecedência mínima de 1 hora e 30 minutos para voos nacionais e de 2 horas para voos internacionais, em relação ao horário do voo.

O desembarque desses passageiros será realizado após o dos demais, exceto em caso de conexão, quando o intervalo de tempo para troca de aeronave justificar a priorização.

Esses passageiros devem comunicar a necessidade de assistência especial à empresa aérea, no momento em que fizerem sua reserva ou, pelo menos, 48 horas antes do embarque, para que recebam a devida assistência.

Nos aeroportos que não possuem pontes de embarque, ou quando a aeronave estacionar em posição remota, deverão ser providos veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência física ou mobilidade reduzida.

O passageiro poderá utilizar a cadeira de rodas ou outras ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros) para se locomover até a porta da aeronave, desde que o equipamento passe pela inspeção de segurança do aeroporto.

DICA IMPORTANTE

Tanto os passageiros que desejam solicitar o uso de oxigênio e/ou maca, quanto os grupos de deficientes, devem entrar em contato com a empresa aérea com 72 horas de antecedência.

5.1.5.3 Direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial

Os direitos dos passageiros que necessitam de assistência especial são: o atendimento prioritário; telefones adaptados, nas áreas comuns dos aeroportos, e informações na Língua Brasileira de Sinais - Libras, para passageiros com deficiência auditiva; informações em braile (em pelo menos dois idiomas, quando se tratar de um aeroporto internacional), para passageiros com deficiência visual; nos casos em que a empresa aérea exigir um acompanhante para pessoa portadora de deficiência, a empresa deverá justificar o fato por escrito e oferecer desconto de, no mínimo, 80% do valor cobrado pelo bilhete do passageiro portador de deficiência. Vale ressaltar, que o passageiro deverá viajar ao lado de seu acompanhante.

5.1.5.4 *Gestantes*

É importante entrar em contato com a empresa aérea e com o seu médico antes de adquirir a passagem, isto porque algumas empresas têm restrições para o transporte de gestantes.

5.1.5.5 *Passageiros enfermos*

É necessário informar a necessidade de atendimento especial à empresa aérea, pelo menos 48 horas antes do horário previsto para o embarque. É comum as empresas oferecerem atendimento prioritário a esses passageiros.

5.1.5.6 *Transporte de ajudas técnicas (bengalas, muletas, andadores e outros)*

As ajudas técnicas devem ser transportadas na cabine de passageiros, exceto quando suas dimensões ou da aeronave (ou, ainda, aspectos de segurança) inviabilizarem seu transporte na cabine, caso em que esses equipamentos deverão ser transportados no compartimento de bagagem.

Quando as ajudas técnicas tiverem de ser despachadas, serão consideradas bagagem prioritária.

5.1.5.7 *Transporte de cadeira de rodas*

Quando houver espaço disponível, a cadeira de rodas deve ser transportada gratuitamente no interior da cabine de passageiros. Caso contrário, será considerada bagagem prioritária.

O usuário de cadeiras de rodas deve ser acomodado em assento especial, dotado de braços removíveis, próximo ao corredor, localizado da primeira à terceira fileira da aeronave, de acordo com a classe escolhida.

DICA IMPORTANTE

Os portadores de necessidades especiais que desejarem solicitar auxílio técnico (cadeira de rodas, maca e/ou uso de equipamento que proporcione oxigênio

suplementar), durante a viagem, devem entrar em contato com a empresa aérea, com 72 horas de antecedência.

5.1.5.8 *Transporte de cão-guia*

O cão deve ser transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle, na primeira fileira. O animal deverá estar equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

5.1.6 **Viagem nacional**

A apresentação de carteira de vacinação atualizada do animal será obrigatória, com comprovação de vacina múltipla, anti-rábica e tratamento anti-helmíntico, expedida por médico veterinário devidamente credenciado.

5.1.7 **Viagem internacional**

Nesse caso, será obrigatória também, a apresentação do Certificado Zoossanitário Internacional do animal, expedido pelo Posto de Vigilância Agropecuária Internacional do ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, de acordo com os requisitos exigidos pelo país de destino.

5.1.8 **Conforto e bem-estar durante o voo**

A ANAC anunciou em 10 de março de 2010, que passaria a ter um selo para classificar o espaço útil para os passageiros entre as poltronas dos aviões, inspirado no selo que indica o gasto de energia dos eletrodomésticos .

Em 2009, a proposta do Selo ANAC era de ampliar a informação aos passageiros, ajudando-os nas suas decisões de compra. Ele foi baseado no Projeto Conhecer, estudo realizado pela Agência que coletou dados de 5.305 homens, entre 15 e 87 anos de idade, nos 20 principais aeroportos do país. Também foram realizadas medições em aeronaves das duas maiores empresas aéreas brasileiras, TAM e GOL que na época (2009) respondiam por 86% do *share* nacional.



FIGURA 1 - Etiqueta lançada pela ANAC¹

O estudo demonstrou que 17 dos 22 modelos de assentos avaliados nessas empresas atendiam a **95% dos passageiros**, já que a menor distância entre as poltronas é de **73,6 cm**. Entre os passageiros pesquisados, a estatura média era de 1,73 m e apenas 8% tinham acima de 65 cm de comprimento entre a região glútea e o joelho. Em relação à largura do encosto do assento, o padrão utilizado pelas companhias brasileiras foi de 45 cm, enquanto 70% dos passageiros pesquisados tinham medidas maiores de largura entre os ombros. Tanto a informação da distância das poltronas quanto à da largura do assento constam na etiqueta do Selo ANAC.

A Etiqueta ANAC possui cinco faixas de classificação, de A até E. O nível A corresponde às aeronaves com espaço entre poltronas superior a 73 cm.

A classificação B indica espaço entre 71 e 73 cm; a C varia de 69 a 71 cm; a D, de 67 a 69 cm; e a classificação E indica aviões com menos de 67 cm de espaço entre poltronas.

De acordo com a Agência, a ANAC tomou por base para definir as faixas da etiqueta, a medição realizada em 5,3 mil passageiros, de 15 a 87 anos, nos 20 principais aeroportos brasileiros. Na média, a medida glúteo-jelho dos passageiros no Brasil varia entre 55 cm e 65 cm.

Segundo a Agência, todas as companhias que operam voos regulares com

¹ Etiqueta ANAC obtida no site: <http://passagem-promocao.com/selo-anac-classificacao-de-espaco-entre-poltronas-de-avioes/>
Acesso em: 03/10/2011

aviões acima de 20 assentos, deverão exibir o selo nos sistemas de vendas de passagens e colá-lo nas aeronaves.

Todas as empresas aéreas poderiam **aderir voluntariamente ao Selo ANAC** e ficariam responsáveis por confeccionar as etiquetas seguindo o padrão estipulado pela Agência. A verificação das medidas das aeronaves é feita por oficinas de manutenção aeronáutica certificadas pelo órgão regulador. Para efeito da classificação, é considerada a menor distância encontrada em cada aeronave, já que ela pode variar de acordo com a localização do assento (*nas poltronas próximas às saídas de emergência, por exemplo, o espaço é maior*).

As empresas aéreas teriam até setembro de 2010, para enviar a documentação com a medição de suas aeronaves para a ANAC e mais seis meses para incluir a etiqueta informativa no sistema de reservas de passagens e nos aviões, informa a Agência.

5.1.8.1 *As Regras de Segurança no Brasil e no mundo*

No mundo todo, a regulação da aviação civil trata especificamente dos aspectos de segurança e não estipula critérios relativos ao conforto dos passageiros, já que essa percepção é subjetiva e varia de acordo com cada usuário. Por essa razão, a adesão ao Selo ANAC será opcional para as empresas, como forma de diferenciar o produto. Com relação à segurança, o regulamento brasileiro é semelhante ao dos Estados Unidos: em uma situação de emergência, todos os ocupantes devem abandonar a aeronave em no máximo 90 segundos, usando as saídas de emergência do avião e com o auxílio dos comissários, que são treinados para isso. A demonstração é feita durante um teste conduzido pelo fabricante da aeronave, com acompanhamento de inspetores da ANAC, por meio de um ensaio de evacuação de emergência em escuridão total, usando somente a iluminação de emergência. Os ocupantes que participam do ensaio são voluntários e não possuem qualquer conhecimento prévio da aeronave. Todas as aeronaves que operam na aviação comercial brasileira foram previamente aprovadas nesses ensaios e, portanto, estão adequadas aos requisitos de segurança.

Em caso de reclamações sobre serviços oferecidos pelas empresas aéreas, a ANAC disponibiliza os seguintes canais de atendimento: na Internet, acessando o site www.anac.gov.br/faleanac e também na Central de atendimento: 0800 725 4445, 24 horas por dia, todos os dias da semana.

5. 2. A SAÚDE DO PASSAGEIRO AÉREO PARA AS COMPANHIAS AÉREAS

A Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária - Infraero é uma empresa pública nacional que tem 37 anos de tradição e credibilidade.

A Infraero é vinculada à Secretaria de Aviação Civil, com sede em Brasília, mas está presente e administra todos os grandes e também os pequenos aeroportos do país, os quais ainda não operam regularmente, mas representam a soberania nacional em áreas de difícil acesso. São 67 aeroportos, 69 Grupamentos de Navegação Aérea e 51 Unidades Técnicas de Aeronavegação e 34 terminais de logística de carga.

As ações da Infraero são focadas na segurança e conforto do passageiro do transporte aéreo, assim como também, a Instituição assume a sua responsabilidade sócio-ambiental.

A Infraero tem como missão: "Prover infra-estrutura e serviços aeroportuários e de navegação aérea, contribuindo para a integração nacional e o desenvolvimento sustentável do país"¹.

Nos aeroportos do país operam as companhias aéreas brasileiras e empresas de transporte aéreo em cidades dentro e fora do Brasil. As principais companhias são: a *TAM*, a *GOL*, a *Avianca*, a *Azul*, a *Varig Log*, a *TRIP*, a *webjet*, a *NHT*, entre outras.

5.2.1 Para a *TAM*

Um dos serviços que a companhia disponibiliza é a assistência para pessoas com necessidades especiais:

Passageiros com deficiência visual*, auditiva*, mudez* e idosos tem direito a uma assistência especial de um funcionário *TAM* acompanhando até o embarque. A solicitação deve ser feita com 48 horas de antecedência ao voo. CALL CENTER TAM - 24 horas: 4002-5700 ou 0800 570 5700
Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 555 500

¹ Informação retirada de <http://www.infraero.gov.br/index.php/br/a-infraero.html> Acesso em: 22/05/2011
Acesso em: 03/10/2011

No site da *TAM* também é possível acessar o Manual do Viajante, no qual constam orientações sobre bagagem proibida ou que precisa de embalagem especial. Tem também dicas de saúde para uma viagem mais segura e confortável, como: beber bastante líquido; o que fazer em caso de pressão no ouvido; movimentar os pés; evitar sedativo; alerta sobre vacinas indicadas e roupas adequadas ao local de destino; contatar os comissários em caso de medicação injetável; gestantes e pessoas com necessidades especiais precisam de autorização médica. Para isso, devem imprimir o formulário do Medical Information Form - MEDIF, no site da empresa. O qual, deve ser preenchido e assinado pelo médico pessoal do cliente, antes dos atos de compra do bilhete e reserva do voo, e que serve como base de informação sobre sua enfermidade, para análise e autorização ou não, de embarque pelo departamento médico da empresa.

5.2.2 Para a **GOL**

O mercado brasileiro no campo da aviação, nos dez anos de história da *GOL*, sofreu uma verdadeira revolução, proporcionando a milhões de pessoas a realização de seu sonho: o de voar.

A *Go!* Linhas Aéreas Inteligentes se preocupa com a sua saúde e com o bem-estar do passageiro. Uma das principais dicas para deixar a viagem mais agradável e confortável é que, em caso de dúvida, o passageiro sempre deve consultar o seu médico ou um especialista. Além das informações básicas, a Companhia esclarece que longos períodos de imobilidade associados a outros fatores (obesidade, histórico pessoal ou familiar, desidratação, gravidez, entre outros) podem causar trombose venosa profunda, que consiste na formação de coágulos dentro de veias profundas. Por este motivo, em voos de maior duração ou com escalas, é indicado movimentar e alongar as pernas, exercitando a panturrilha e melhorando a circulação de sangue nas mesmas. Esta simples medida pode evitar o problema.

A *GOL* informa ainda, que na ocorrência de qualquer mal-estar, o passageiro não deve hesitar em chamar algum membro da tripulação para ajuda. A empresa afirma que todos os tripulantes da *GOL* são treinados para atender as necessidades dos passageiros que não estejam se sentindo bem.

Para a *GOL*, o preenchimento do formulário MEDIF é necessário quando a Companhia detectar que: o cliente sofre de alguma doença que a *GOL* acredita ser contagiosa; devido a certas enfermidades ou incapacidades, o cliente possa desenvolver qualquer comportamento ou condição física incomum, que possa gerar efeito adverso ao bem-estar e conforto de outros passageiros e/ou tripulação; o cliente possa ser considerado um risco em potencial à segurança do voo ou à sua pontualidade (exemplos: desvio de rota e pouso extra); o cliente requer atenção médica e/ou equipamentos especiais para manter sua saúde durante o voo (oxigênio ou maca); o cliente possa ter sua condição médica agravada durante ou por causa do voo; o cliente necessita acompanhamento ou tratamento médico a bordo.

O transporte aéreo de passageiros nas situações acima está sujeito a autorização prévia do departamento médico da *GOL*. Com base nas informações referentes às suas condições físicas e mentais, obtidas pela *GOL* em contato com o próprio cliente via Medical Information Form - MEDIF, através de seu médico ou médico por ela contratado. Trata-se de um formulário oferecido pela Gol que deve ser preenchido e assinado pelo médico pessoal do cliente, antes dos atos de compra do bilhete e reserva do voo, e que serve como base de informação sobre sua enfermidade, para análise e autorização ou não de embarque pelo departamento médico da empresa.

Se não atendidas as exigências da *GOL*, os clientes que necessitam de autorização médica podem ter seu transporte recusado.

5.2.3 Para a Avianca

O diferencial da Avianca, marca que, a partir de 27 de abril de 2007, passa a operar a companhia aérea OceanAir no Brasil, é poder oferecer mais conforto aos passageiros, pelo maior espaço entre as poltronas em suas aeronaves. Um dos motivos, pelos quais a Avianca foi eleita a melhor companhia aérea brasileira em atendimento ao cliente, no ranking do Índice Exame/IBRC 2010. Além de ser a marca mais tradicional de companhia aérea em atividade no continente, com mais de 90 anos de pioneirismo e inovação.

Para facilitar a viagem dentro do território nacional, a Avianca disponibiliza informações importantes, como: o Serviço de Assistência a Menores Desacompanhados; Recomendações aos passageiros que viajarem para os estados de: Distrito Federal, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Roraima e Tocantins que se vacinem, com 10 dias de antecedência, contra a Febre Amarela antes de seu embarque.

A Avianca também faz restrições a determinados artigos como: medicamentos; os fumantes poderão transportar isqueiros junto ao corpo do passageiro, nunca como bagagem de mão, excluindo os acendedores com dispositivos líquidos inflamáveis. Para o transporte de artigos perecíveis, a quantidade permitida é de até 02 kg.

Quanto à bebidas alcoólicas o teor de álcool por volume deve variar entre 24% e 70%, em recipientes que não ultrapassem cinco litros, em uma quantidade máxima de cinco litros por pessoa. A origem da bebida deve ser a indústria, pois neste caso há um técnico responsável que segue as determinações do Serviço de Inspeção Estadual - SIE ou Serviço de Inspeção Federal - SIF, em relação aos critérios da medição da graduação alcoólica. E certamente essa informação virá no rótulo da embalagem. Por medida de segurança todas as caixas são abertas no momento do check in para conferência do conteúdo e somente após, deverão ser plastificadas.

Os produtos perecíveis e alimentícios, como peixes, crustáceos e demais pescados, frescos ou congelados, devem ser acomodados em embalagem à prova de vazamentos, de abertura accidental ou de mau cheiro. Caso a embalagem seja inadequada e se verificando que ela pode danificar o avião ou bagagens/cargas dos demais clientes, a Avianca se reserva o direito de não autorizar seu transporte.

5.2.3.1 *Transporte de animais*

A Avianca aceita apenas animais domésticos - cães e gatos - transportados na cabine de passageiros. O animal deve ser acomodado em um *pet container* e o peso do animal + pet container não pode exceder cinco kg. Caso este peso seja ultrapassado, a Avianca não fará o transporte do animal.

O *pet container* deve ter espaço suficiente para seu animal dar uma volta completa em torno de si, ser de plástico rígido ou tecido resistente, com fundo impermeável, livre de saliências ou protuberâncias, à prova de vazamento e estar de acordo com as especificações máximas de tamanho.

A Avianca esclarece que não é preciso sedar o animal.

O cão guia treinado para o auxílio de portador de deficiência será transportado gratuitamente na cabine, no chão da aeronave, em local adjacente ao seu dono. Este assento será determinado pela empresa aérea e o cão deve viajar com coleira e sob o controle do seu dono.

5.2.3.2 *Documentação exigida*

Certificado de vacinação anti-rábica para animais com mais de três meses de idade, onde conste o nome do laboratório produtor, tipo de vacina e o número de vacina/ampola utilizado. Esta vacina precisa ser aplicada de 30 dias a um ano antes do embarque (filhotes menores de três meses e, portanto, sem a primeira vacina, só serão embarcados com autorização expressa do veterinário); Atestado sanitário emitido pelo médico veterinário. A validade do atestado é de dez dias a partir da data de emissão.

5.2.3.3 *Gestantes*

Desde que se declara estar gestante, a passageira deve preencher um Termo de Responsabilidade fornecido no ato do *check in*, independente do período de gestação. Além disso, de acordo com o período de gestação e em alguns casos específicos, é obrigatória a apresentação de atestado médico. Enquanto que as gestantes a partir da 32ª semana de gestação, somente poderão viajar se estiverem acompanhadas pelo médico responsável.

A Avianca adverte que não é recomendada viagem nos sete dias que antecedem a data prevista para o parto, nem nos sete dias posteriores ao parto. Assim como bebês recém-nascidos só podem viajar após completar uma semana de vida. Bebês prematuros são considerados caso médico.

5.2.3.4 *Atendimento Assistencial para Pessoas com Necessidades Especiais*

A Avianca se preocupa em prestar assistência diferenciada aos seus clientes como, passageiros idosos e portadores de necessidades especiais, sendo assim dispõe de funcionários devidamente capacitados para atendê-los. A empresa oferece também aos seus clientes, cadeiras de rodas que estão disponíveis em todos os aeroportos em que a empresa opera.

É importante ressaltar, que a Avianca não transporta em suas aeronaves, baterias com líquidos corrosivos. Transporta apenas baterias à base de lítio ou gel, isoladas, conforme o artigo 48 da Portaria 676 – ANAC.

A Avianca informa que não atende solicitações de transporte em maca, nem de uso de oxigênio medicinal a bordo da aeronave.

Para mais informações, a Avianca disponibiliza a comunicação com o consumidor através da Central de Reservas nos telefones 4004 4040 (principais capitais) e 0300 789 8160 (demais localidades).

5.3 A SAÚDE DO TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO PARA O MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

5.3.1 O trabalhador do transporte aéreo e os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

As empresas privadas e públicas, os órgãos públicos da administração direta e indireta e dos poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, manterão, obrigatoriamente, Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho, com a finalidade de promover a saúde e proteger a integridade do trabalhador no local de trabalho. *(Alterado pela Portaria SSMT n.º 33, de 27 de outubro de 1983)* Por isso, o Ministério do Trabalho e Emprego regulamenta através da NR 04, que o dimensionamento do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT, ou seja, o número de técnicos especializados que devem compor esse serviço, é estabelecido de acordo com a Relação da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE (Versão 2.0) correspondente ao Grau de Risco da atividade exercida e o número de Empregados na empresa.

Ao transporte aéreo de passageiros (regular e não regular); transporte aéreo de carga; atividades auxiliares dos transportes aéreos e também as atividades relacionadas à organização do transporte de carga, foi atribuído o Grau de Risco – GR = 3.

5.3.2 O trabalhador do transporte aéreo e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

Aos profissionais integrantes dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT, compete: *(Alterado pela Portaria SSMT n.º 33, de 27 de outubro de 1983)* aplicar os conhecimentos de engenharia de segurança e de medicina do trabalho ao ambiente de trabalho e a todos os seus componentes, inclusive máquinas e equipamentos, de modo a reduzir até eliminar os riscos ali existentes à saúde do trabalhador; determinar, quando esgotados todos

os meios conhecidos para a eliminação do risco e se este persistir, mesmo reduzido, a utilização pelo trabalhador, de Equipamentos de Proteção Individual - EPI, de acordo com o que determina a Norma Regulamentadora - NR 6, desde que a concentração, a intensidade ou característica do agente assim o exija; colaborar, quando solicitado, nos projetos e na implantação de novas instalações físicas e tecnológicas da empresa, exercendo a competência descrita acima; responsabilizar-se tecnicamente, pela orientação quanto ao cumprimento do disposto nas NR aplicáveis às atividades executadas pela empresa e/ou seus estabelecimentos; manter permanente relacionamento com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, valendo-se ao máximo de suas observações, além de apoiá-la, treiná-la e atendê-la, conforme dispõe a NR 5; promover a realização de atividades de conscientização, educação e orientação dos trabalhadores para a prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, tanto através de campanhas quanto de programas de duração permanente; esclarecer e conscientizar os empregadores sobre acidente do trabalho e doenças ocupacionais, estimulando-os em favor da prevenção; analisar e registrar em documento(s) específico(s) todos os acidentes ocorridos na empresa ou estabelecimento, com ou sem vítima, e todos os casos de doença ocupacional, descrevendo a história e as características do acidente e/ou da doença ocupacional, os fatores ambientais, as características do agente e as condições do(s) indivíduo(s) portador(es) de doença ocupacional ou acidentado(s); registrar mensalmente os dados atualizados de acidentes do trabalho, doenças ocupacionais e agentes de insalubridade, preenchendo, no mínimo, os quesitos descritos nos modelos de mapas, devendo a empresa encaminhar um mapa contendo avaliação anual dos mesmos dados à Secretaria de Segurança e Medicina do Trabalho até o dia 31 de janeiro, através do órgão regional do MTb; manter os registros determinados, na sede dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho ou, facilmente alcançáveis a partir da mesma, sendo de livre escolha da empresa o método de arquivamento e recuperação, desde que sejam asseguradas condições de acesso aos registros e entendimento de seu conteúdo, devendo ser guardados somente os mapas anuais dos dados correspondentes, por um período não inferior a cinco anos; as atividades dos profissionais integrantes dos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho são essencialmente preventivistas, embora não seja vedado o atendimento de emergência, quando se tornar necessário.

Entretanto, a elaboração de planos de controle de efeitos de catástrofes, de disponibilidade de meios que visem ao combate a incêndios e ao salvamento e de imediata atenção à vítima deste ou de qualquer outro tipo de acidente estão incluídos em suas atividades.

Os Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho deverão manter entrosamento permanente com a CIPA, dela valendo-se como agente multiplicador, e deverão estudar suas observações e solicitações, propondo soluções corretivas e preventivas, conforme o disposto no subitem 5.14.1. da NR 5. *(Alterado pela Portaria SSMT n.º 33, de 27 de outubro de 1983)*

A NR 5 dispõe sobre a CIPA, a qual tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho, com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

São atribuições da CIPA: identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior número de trabalhadores, com assessoria do SESMT, onde houver; elaborar plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho; participar da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho; participar da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho; realizar, periodicamente, verificações nos ambientes e condições de trabalho visando a identificação de situações que venham a trazer riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores; realizar, a cada reunião, avaliação do cumprimento das metas fixadas em seu plano de trabalho e discutir as situações de risco que foram identificadas; divulgar aos trabalhadores informações relativas à segurança e saúde no trabalho; participar, com o SESMT, onde houver, das discussões promovidas pelo empregador, para avaliar os impactos de alterações no ambiente e processo de trabalho relacionados à segurança e saúde dos trabalhadores; requerer ao SESMT, quando houver, ou ao empregador, a paralisação de máquina ou setor onde considere haver risco grave e iminente à segurança e saúde dos trabalhadores; colaborar no desenvolvimento e implementação da NR 7, a qual se refere ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, o qual todas as empresas devem ter e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA (NR 9)

e de outros programas relacionados à segurança e saúde no trabalho; divulgar e promover o cumprimento das Normas Regulamentadoras, bem como cláusulas de acordos e convenções coletivas de trabalho, relativas à segurança e saúde no trabalho; participar, em conjunto com o SESMT, onde houver, ou com o empregador, da análise das causas das doenças e acidentes de trabalho e propor medidas de solução dos problemas identificados; requisitar ao empregador e analisar as informações sobre questões que tenham interferido na segurança e saúde dos trabalhadores; requisitar à empresa as cópias das Comunicações de Acidentes do Trabalho - CAT emitidas; promover, anualmente, em conjunto com o SESMT, onde houver, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT; participar, anualmente, em conjunto com a empresa, de Campanhas de Prevenção da AIDS.

O número de membros da CIPA é estabelecido pelo número de empregados que a empresa tem e pelo Agrupamento de setores econômicos (alimentos, minerais) pela Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE (versão 2.0), para dimensionamento da CIPA (*Dado pela Portaria SIT n.º 14, de 21 de junho de 2007*) De acordo com essa classificação tanto o transporte aéreo de passageiro regular, não regular como também o transporte aéreo de carga compõem o grupo C-24.

Já o treinamento para a CIPA deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens: estudo do ambiente, das condições de trabalho, bem como dos riscos originados do processo produtivo; metodologia de investigação e análise de acidentes e doenças do trabalho; noções sobre acidentes e doenças do trabalho decorrentes de exposição aos riscos existentes na empresa; noções sobre a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida – AIDS, e medidas de prevenção; noções sobre as legislações trabalhista e previdenciária relativas à segurança e saúde no trabalho; princípios gerais de higiene do trabalho e de medidas de controle dos riscos; organização da CIPA e outros assuntos necessários ao exercício das atribuições da Comissão.

É importante ressaltar, que as decisões da CIPA serão preferencialmente por consenso.

5.4 A SAÚDE DO PASSAGEIRO DO TRANSPORTE AÉREO PARA O PROCON

O Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor é o órgão responsável em defender o consumidor.

As relações entre o passageiro aéreo, caracterizado como consumidor e as companhias aéreas são regidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC (**Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**). Isto porque Companhias Aéreas e Passageiros estabelecem entre si uma relação de consumo, por ser o entendimento pacificado dos Tribunais dos estados, do Superior Tribunal de Justiça e da doutrina. O CDC é uma lei de ordem pública e interesse social.

5.4.1 O passageiro do transporte aéreo e o consumo

A Política Nacional de Relações de Consumo tem o objetivo de atender as necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a melhoria da sua qualidade de vida, a transparência e harmonia das relações de consumo, entre outros.

Para tanto, o CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e poderá promover ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, garantindo produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Com o intuito de melhorar o mercado de consumo, busca promover a educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres. Além de incentivar a criação de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços pelos fornecedores.

5.4.2 O passageiro do transporte aéreo e os seus direitos básicos

Os direitos básicos do consumidor assegurados pelo CDC são: a proteção de vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta, inclusive sobre

os riscos que apresentam; a efetiva prevenção e reparação de danos e a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

No Capítulo III ainda há uma ressalva de que os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil tenha assinado.

5.4.3 O passageiro do transporte aéreo e a proteção à saúde e segurança

No mercado de consumo serão colocados os produtos e serviços que não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, salvo os que em decorrência de sua natureza e fruição são considerados normais e previsíveis. Em qualquer hipótese, os fornecedores ficam obrigados a dar as informações necessárias e adequadas.

O CDC reforça mais uma vez, que o fornecedor de produtos e serviços, os quais poderão se tornar perigosos, deverá de maneira ostensiva e adequada informar o usuário, a respeito.

No caso de produto ou serviço com alto grau de nocividade já ter sido lançado no mercado, o fornecedor, assim como a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão imediatamente comunicar o fato às autoridades competentes e aos consumidores, por meio de anúncios publicitários que veicularão na imprensa, rádio e televisão.

5.4.4 O fornecedor de serviços e a responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Mesmo que não haja culpa, o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, inclusive por informações insuficientes ou inadequadas a respeito de sua fruição e riscos.

Somente quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o fornecedor não será responsabilizado.

5.4.5 O passageiro do transporte aéreo e a Oferta

A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa relativas às suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, inclusive sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

O CDC ainda complementa que o fornecedor de produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

5.4.6 O passageiro do transporte aéreo e a Publicidade

A publicidade deve ser veiculada de maneira que o consumidor a identifique fácil e imediatamente.

É proibida toda a publicidade enganosa, que deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço e é capaz de induzir o consumidor em erro. E também a publicidade abusiva que dentre outros motivos, seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de modo prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

5.4.7 O passageiro do transporte aéreo e as Práticas Abusivas

O CDC considera abusivo o ato de colocar no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, caso não existam normas específicas, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou ainda por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Conmetro.

5.4.8 O fornecedor de serviço e as Sanções Administrativas

De acordo com suas áreas de atuação, A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no

interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

No caso de ocorrerem infrações das normas de defesa do consumidor, as sanções administrativas podem aplicar: a suspensão de fornecimento de produtos ou serviços, ou dependendo do caso, a interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade.

O artigo 58 estabelece ainda que, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço, as penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso, serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa.

5.4.9 O fornecedor de serviço e as Infrações Penais

São considerados crimes contra as relações de consumo previstas no CDC, os seguintes tipos de conduta: omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade;

deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado; executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente; fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços; fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança.

De qualquer forma, quem promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas, ocasionando grave dano individual ou coletivo, responderá na medida de sua culpabilidade.

5.4.10 O passageiro, o trabalhador, o fornecedor de serviço do transporte aéreo e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

De acordo com o decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, à política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabe: planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor; receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias; informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação; solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente; entre outras atribuições.

5.4.11 O passageiro, o trabalhador, o fornecedor de serviço do transporte aéreo e a Convenção Coletiva de Consumo

As relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo, a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos, podem ser reguladas por entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica.

5.5 AS RECOMENDAÇÕES DO CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA AOS MÉDICOS, PASSAGEIROS E TRIPULANTES DA AVIAÇÃO

A Câmara Técnica de Medicina Aeroespacial do Conselho Federal de Medicina - CFM divulga recomendações aos médicos e usuários de empresas aéreas. Elas são baseadas na cartilha *Doutor, posso voar?*, a qual foi elaborada pelos alunos da Liga de Medicina Aeroespacial da Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo.

5.5.1 Quanto às doenças respiratórias

As viagens aéreas são contra-indicadas para passageiros e tripulantes com infecções ativas, como pneumonia e sinusite, porque estas doenças podem alterar as respostas fisiológicas humanas habituais ao voo.

Os passageiros e tripulantes com infecções pulmonares contagiosas como tuberculose e pneumonia, não devem embarcar, pois pode ocorrer agravamento dos sintomas, complicações durante e depois do voo, além do risco de disseminação da doença entre os outros passageiros.

Os quadros graves, instáveis ou de hospitalização recente de asma brônquica, que é uma das doenças respiratórias mais comuns entre os viajantes, também são incapacitantes para o voo.

As pessoas com bronquite crônica e enfisema pulmonar apresentam reduzida capacidade de oxigenar o sangue, o que pode descompensar os sintomas da doença durante o voo. Por isso, esses viajantes devem buscar orientação médica especializada antes de embarcarem, para que seja determinado se há necessidade de suporte de oxigênio por ocasião do deslocamento.

5.5.2 Quanto às doenças cardiovasculares

Os pacientes e tripulantes acometidos de complicações cardiovasculares devem ser orientados a adiar os voos durante o período de estabilização e recuperação. De acordo com as orientações da Sociedade de Medicina Aeroespacial, os prazos a serem observados são os seguintes, além de que se

recomenda, que o paciente seja avaliado por seu médico assistente antes de embarcar, isto porque os prazos podem ser ampliados ou reduzidos, de acordo com o caso: infarto não complicado: aguardar duas a três semanas; infarto complicado: aguardar seis semanas; angina instável: **não deve voar**; insuficiência cardíaca grave e descompensada: **não deve voar**; insuficiência cardíaca moderada, verificar com o médico se há necessidade de utilização de oxigênio durante o voo; revascularização cardíaca: aguardar duas semanas; taquicardia ventricular ou supra ventricular não controlada: **não voar**; marcapassos e desfibriladores implantáveis: não há contra-indicações.

Nos casos de Acidente Vascular Cerebral, deve-se levar em consideração o estado geral do passageiro e a extensão da doença. Recomenda-se observar os prazos de recuperação abaixo antes do embarque: AVC isquêmico pequeno: aguardar 4 a 5 dias; AVC em progressão: aguardar 7 dias; AVC hemorrágico não operado: aguardar 7 dias; AVC hemorrágico operado: aguardar 14 dias.

5.5.3 Quanto aos pacientes no pós-operatório e em recuperação

5.5.3.1 No Pós-Operatório torácico

Nos casos de pneumectomia (retirada do pulmão) ou lobectomia pulmonar recente (retirada parcial do pulmão): é recomendado uma avaliação médica pré-voo, com determinação da normalidade da função respiratória, principalmente no que diz respeito à oxigenação arterial.

Já em casos de pneumotórax: **há contra indicação absoluta**. Deve-se esperar de duas a três semanas após drenagem de tórax e confirmar a remissão pelos Raios-X.

5.5.3.2 No Pós-Operatório neurocirúrgico

Após trauma crânio-encefálico ou qualquer procedimento neurocirúrgico, pode ocorrer aumento da pressão intracraniana durante o voo. Aguardar o tempo necessário até a confirmação da melhora do referido quadro compressivo por tomografia de crânio.

5.5.3.3 *Em cirurgia abdominal*

Em média, é contra indicado o voo por duas semanas. É necessário aguardar a recuperação do trânsito habitual do paciente, pois a presença de ar em alças, sem eliminação adequada, no pós-operatório de cirurgias recentes, pode determinar a sua expansão excessiva em voo.

Já na pós cirurgia laparoscópica, o voo pode ocorrer assim que a distensão pelo ar injetado tenha desaparecido e as funções do órgão operado retornado ao normal.

Nos procedimentos onde foi injetado ar ou gás em alguma parte do corpo: aguardar o tempo necessário para a reabsorção ou a eliminação do excesso de ar ou gás injetado.

Em pós anestesia raquidural, o voo pode causar dor de cabeça severa até 7 dias após a anestesia.

Após anestesia geral não há contra-indicação, desde que o paciente tenha se recuperado totalmente.

5.5.3.4 *Em casos de gesso e fraturas*

As fraturas instáveis ou não tratadas são contra-indicadas para voo.

É importante ressaltar que, considerando que uma pequena quantidade de ar poderá ficar retida no gesso, aqueles feitos entre 24 e 48 horas antes da viagem, devem ser bi-valvulados para evitar a compressão do membro afetado por expansão normal do ar na cabine durante o voo.

5.5.4 **Quanto aos pacientes com transtornos psiquiátricos**

5.5.4.1 *Nos casos de distúrbios psiquiátricos*

Pessoas com transtornos psiquiátricos, cujo comportamento seja imprevisível, agressivo ou não seguro, não devem voar. Já aqueles com distúrbios psicóticos estáveis, em uso regular de medicamentos e acompanhados, podem viajar.

5.5.4.2 *Em casos de epilepsia*

A maioria dos epiléticos pode voar seguramente, desde que estejam usando a medicação. Aqueles com crises freqüentes devem viajar acompanhados e estarem cientes dos fatores desencadeantes que podem ocorrer durante o voo, tais como: fadiga, refeições irregulares, hipóxia, que é o baixo teor de oxigênio, e alteração do ritmo circadiano. É recomendado que se espere de 24 à 48 horas, após a última crise antes de voar.

5.5.5 **Quanto às gestantes**

É recomendado que os voos sejam precedidos de uma consulta ao médico. De forma geral algumas medidas devem ser observadas, como: as mulheres que apresentarem dores ou sangramento antes do embarque, não devem viajar; deve se evitar viagens longas, principalmente em casos de incompetência ístmo-cervical, isto é, a atividade uterina aumentada, ou partos anteriores prematuros; a partir da 36ª semana, a gestante necessita de uma declaração do seu médico permitindo o vôo; em gestações múltiplas a declaração deve ser feita após a 32ª semana; a partir da 38ª semana, a gestante só pode embarcar acompanhada dos respectivos médicos responsáveis; na ocorrência de gestação ectópica, que é quando a gestação acontece fora da cavidade uterina, nas trompas, é contra-indicação para o vôo; enquanto que não há restrições de voo para a mãe no pós-parto normal, mesmo no pós-parto imediato.

5.5.6 **Quanto às crianças**

No caso de um recém-nascido, é prudente que se espere pelo menos uma ou duas semanas de vida, até a viagem. Isso ajuda a determinar, com maior certeza, a ausência de doenças, congênitas ou não, que possam prejudicar a criança no voo.

5.5.7 **Observações gerais**

5.5.7.1 *Quanto à medicação*

É indicado levar medicação prescrita pelo médico em quantidade suficiente para ser utilizada durante toda a viagem. Os remédios devem estar sempre à mão, preferencialmente, acompanhados pela receita do médico, com as dosagens e os horários que devem ser administrados. Em caso de deslocamentos que impliquem em mudança de fuso horário, o médico assistente deve ser consultado para avaliar se há necessidade de ajustar os horários de ingestão dos medicamentos.

5.5.7.2 *Em caso de enjoos*

As pessoas mais susceptíveis a terem enjoo durante o vôo, são aquelas que já o apresentam quando andam de ônibus, carro ou navio. Estas pessoas devem evitar a ingestão excessiva de líquidos, comida gordurosa, condimentos e refrigerantes que podem facilitar seu aparecimento. Nesse caso, é recomendado também, como medida de precaução, que utilizem os assentos próximos às asas do avião, por ser o local de voo menos turbulento e, por conseguinte, menos propenso a induzir náuseas e vômitos.

5.5.7.3 *Quando o passageiro ou tripulante apresentar os sintomas relacionados a seguir*

O procedimento é procurar assistência e/ou orientação médica, antes do voo, caso o passageiro ou tripulante apresente: febre alta, tremores, com piora progressiva dos episódios; sangue ou muco nas fezes; vômitos que impeçam a ingestão de líquidos; sintomas persistentes após uso de medicamentos sintomáticos; sintomas, especialmente, se usa diuréticos, imunossupressores ou remédios para diabetes e/ou hipertensão.

6 JORNALISMO IMPRESSO

Desde Gutenberg até a Internet, os inventos foram incontáveis. A cada criação havia o questionamento se a nova invenção suplantaria o antigo sistema. Mas, o que se pode comprovar é que houve um somatório, adaptando e agregando conhecimento para melhorar o modo de vida da sociedade. Surgiram várias teorias sobre o início da imprensa. Como relatam Briggs e Burke (2006, p. 26), por exemplo: “Para o filósofo inglês Francis Bacon (1561-1626), foi o trio imprensa-pólvora-bússola que ‘mudou todo o estado e a face das coisas em todo o mundo’. Já o ensaísta francês Michel de Montaigne (1533-92), escrevendo uma geração antes, lembrou aos seus leitores que há ‘mil anos’ os chineses já usufruíam os benefícios da impressão”.

Os mesmos autores (Briggs e Burke - 2006, p.26) também contam que “Samuel Hartlib, um exilado do Leste europeu na Grã-Bretanha, que apoiou diversas iniciativas de reformas sociais e culturais, em 1641 escreveu que ‘a arte da impressão disseminará tanto conhecimento que as pessoas comuns, sabedoras de seus direitos e liberdades, não serão governadas de forma opressora’”. Claramente vemos que nesse caso, a impressão foi um benefício para a democracia da sociedade. Mas houve também, quem ficasse contrariado, como os escribas, os homens da igreja. Tal possibilidade, o acesso a esses impressos permitiam que as pessoas estudassem os textos religiosos por conta e ascendessem de posição social e cultural. Pois, como descrevem Briggs e Burke, (2006, p. 40), “O início da era moderna européia constituía uma sociedade pouco letrada, em que somente uma minoria da população (especialmente homens, moradores de cidades e protestantes) sabia ler e menos ainda escrever”.

De acordo com os já citados autores “O surgimento de jornais no século XVII aumentou a ansiedade sobre os efeitos da nova tecnologia. E na década de 1660, na Inglaterra, sir Roger L’Estrange, que era censor-chefe de livros, ainda questionava se ‘mais males que vantagens eram ocasionados ao mundo cristão pela invenção da tipografia’”. Isso mostra que os interesses político econômicos caminham sempre, lado a lado com o jornalismo, demonstrando que a atividade não é tarefa fácil, não.

E foi bem o que aconteceu. O letramento, o conhecimento da leitura e da escrita trouxe como consequência, a criação de novos cargos administrativos que impulsionaram a sociedade.

Porém, essas novas tecnologias não nasceram prontas e foram sendo melhoradas, como: “O impressor alemão Willem Blaeu aprimorou o modelo da prensa de madeira no século XVII. Foram desenvolvidos mecanismos maiores para mapas. A prensa manual de ferro de Stanhope (1804) dobrou a taxa normal de produção, enquanto a de vapor, de Friedrich Koenig (1811), quadruplicou a produtividade em relação à de Stanhope”. (BRIGGS E BURKE, 2006, p. 31)

Outro autor, Gomes (1995, p.13) discorre sobre o surgimento dos meios massivos. Para tal, aborda o conceito etimológico, que é o mais comum, mostrando que a palavra comunicação provém do latim *communis*. Tem o significado de tornar comum, estabelecer comunhão, participar de comunidade. O mesmo autor diz que, “quando nos comunicamos, estamos tentando estabelecer uma comunidade com alguém. A essência da comunicação consiste na sintonização entre o que recebe e o que envia uma determinada mensagem”. (GOMES, 1995, p. 13).

Desse modo, as comunicações transatlânticas, o desenvolvimento do comércio, entre outros, foram fatores determinantes para se chegar até os dias de hoje.

Conforme os referidos autores, “Os efeitos do aparecimento de jornais e outros noticiosos têm sido discutidos desde aquela época mais remota até hoje. No início, eles tiveram seus críticos, alguns se queixando de que traziam à luz o que devia ser mantido em segredo, outros acusando-os de trivialidade. No entanto também tiveram admiradores. O jornal *Il Caffè*, de Milão, alegava que abria as mentes das pessoas e, mais exatamente, que transformava romanos e florentinos em europeus. O aparecimento de novos tipos de livros de referência, como o “dicionário jornalístico” (*Zeitungsexikon*) ou o “dicionário das gazetas” (originalmente um dicionário de nomes e lugares mencionados nos jornais), mostra que tais publicações abriam o horizonte de seus leitores, pelo menos ao tornar as pessoas conscientes daquilo que elas não sabiam”.

Voltando à Briggs e Burke, (2006, p. 31), eles afirmam que “Pensar em termos de um sistema de mídia significa enfatizar a divisão de trabalho entre os diferentes meios de comunicação disponíveis em um certo lugar e em um determinado tempo, sem esquecer que a velha e a nova mídia podem e realmente

coexistem, e que diferentes meios de comunicação podem competir entre si ou imitar um ao outro, bem como se complementar. As mudanças no sistema de mídia precisam ser também relacionadas a alterações no sistema de transporte, o movimento de mercadorias e pessoas, seja por terra ou água (rio, canal ou mar)". Como no caso do transporte aéreo.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs a analisar o modo, pelo qual a saúde do passageiro e trabalhador do transporte aéreo, vem sendo tratada no Brasil.

É fora de dúvida que o transporte aéreo é considerado um dos setores mais dinâmicos e em evolução do mundo. Eis a razão pela qual, despertou em mim o interesse pelo tema.

Esse, é um processo dinâmico e pela sua complexidade dificulta a sua interação. Pois, envolve em primeiro lugar, o consumidor do transporte aéreo e também, instituições de várias instâncias. Como a ANAC, exercendo a função de reguladora e fiscalizadora; as companhias aéreas, como fornecedoras de serviço; o Ministério do Trabalho e Emprego, como fiscalizador das condições de trabalho da tripulação e de todos os trabalhadores envolvidos, tanto na terra como no ar; o PROCON fiscalizando e defendendo os interesses do consumidor; o Conselho Federal de Medicina, alertando na medida do possível, sobre as situações decorrentes das alterações fisiológicas ocorridas durante o vôo; entre outras.

A impressão que se tem, é de que as ocorrências no âmbito da saúde, durante o vôo, acontecem numa proporção não tão acentuada ou talvez, elas são pouco conhecidas pelo público. No entanto, essas ocorrências fazem sim, parte da realidade.

O mundo está sempre em transformação e agora vivemos num novo momento, que é o do mundo globalizado. A era digital e suas inovações proporcionaram a formação de um novo cenário político econômico mundial. Para tal, a adoção de determinadas políticas públicas em alguns países, como o Brasil, foi sentida por toda a população. Esse procedimento se refletiu favorável, principalmente pelas classes de menor poder aquisitivo. Muitas pessoas migraram de classe e saíram da linha da pobreza. E hoje, podem realizar o seu sonho de consumo, até então impossível, o de voar.

Portanto, essas pessoas que hoje tem o seu poder aquisitivo aumentado, aliado ao fato de que houve um barateamento do custo, tornando o preço das passagens aéreas acessíveis, fizeram o trânsito aéreo aumentar significativamente.

E como é que esses usuários tem acesso às informações necessárias? É por meio da comunicação.

Se de um lado, cabe às instituições citadas acima, o seu grau de responsabilidade, por outro, a comunicação social deve cumprir o seu papel e tem também o seu percentual de responsabilidade. E especificamente, o jornalismo com a sua função de manter a sociedade informada, certamente pode sim contribuir para uma melhor qualidade da saúde do passageiro e trabalhador do transporte aéreo e evitar indesejadas consequências.

No sistema do transporte aéreo, no Brasil, a ANAC tem como uma das suas atribuições essenciais, zelar pela segurança. Contudo, o sistema da aviação civil para a ANAC, é muito complexo. Porque depende de várias empresas e do envolvimento de inúmeras pessoas. E mesmo que uma empresa está cumprindo as normas, isso não garante a segurança da operação. Por este motivo, é impossível para o usuário do transporte aéreo verificar, antes do embarque, se o provedor está cumprindo as normas técnicas e de segurança operacional dos serviços oferecidos¹.

A ANAC admite que há uma carência de regulação, tanto de natureza técnica, relativa ao cumprimento requisitos rigorosos de segurança e treinamento de mão de obra. Como também, de natureza econômica, que diz respeito à otimização dos serviços oferecidos, melhorar a qualidade, aumentar a diversidade e através da concorrência, diminuir os preços. Sendo assim, a ANAC tem a função de minimizar essa falha, entre o consumidor e o prestador de serviço aéreo².

Em relação à saúde, algumas situações são capazes de agravar problemas de saúde durante o voo, como a pressão atmosférica, podendo provocar alterações nas cavidades ocas do corpo humano. A umidade do ar que é mantida abaixo do ideal, cerca de 40%, causando problemas respiratórios. Os níveis de oxigênio diminuídos podem causar desconforto e cansaço, nos vôos mais longos. Pois mesmo que o avião é pressurizado, esta pressão não é igual a pressão do nível do mar. O corpo humano precisa compensar essa diminuição de oxigênio.

Quanto às recomendações do CFM, que não são poucas, o seu conhecimento pode fazer a diferença entre uma viagem tranquila e sem transtornos e a doença. Ou ainda, entre a vida e dependendo da gravidade do caso, a morte. Outro assunto que deve ser revisto pelas entidades envolvidas, com maior atenção,

¹ Informações retiradas de http://www.anac.gov.br/Area.aspx?ttCD_CHAVE=10 Acesso em: 25/04/2011

² Informações retiradas de (http://www.anac.gov.br/Area.aspx?ttCD_CHAVE=14 Acesso em: 25/04/2011).

é a precariedade de recursos dentro das aeronaves. Nos casos como parada cardíaca, é fundamental que se tenha um aparelho chamado de desfibrilador automático, que emite choques elétricos para que o coração volte ao ritmo normal.

Pela pesquisa foi possível verificar que neste sentido existe algumas ações, mas elas são isoladas. Todavia, sem haver uma ação conjunta de todos os órgãos envolvidos, um entendimento de que eles devem ter um mesmo diálogo, não tem como se chegar ao objetivo da prevenção e do cuidado para com a saúde do passageiro e do trabalhador do transporte aéreo. Nesse contexto, a atividade de jornalismo, sempre como um mediador entre o público e o fato, é uma contribuição imprescindível para a formação de uma sociedade com melhor qualidade de vida.

A partir disso, a sugestão é de que se elabore um produto de comunicação nos mesmos moldes, ou seja, um manual com a mesma dimensão, com características semelhantes a um passaporte real. O qual contenha informações indispensáveis (com desenhos mostrando exemplos de movimentos que podem ser realizados mesmo na poltrona), focadas na saúde e advertindo esse público alvo. Seria o **PASSAPORTE PARA A SAÚDE DO PASSAGEIRO E TRABALHADOR DO TRANSPORTE AÉREO.**

REFERÊNCIAS

GOMES, Pedro Gilberto. **Tópicos da teoria da comunicação**. São Leopoldo: Ed. UNISINOS, 1995. 126p. (Manual Universitário, 2).

BRIGGS, Asa & BURKE, Peter. **Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2006.

Canais de atendimento

Disponível em: www.anac.gov.br/faleanac

Acesso em:

Disponível em: http://www.anac.gov.br/Area.aspx?ttCD_CHAVE=7

Acesso em:

Atribuições essenciais ANAC

Disponível em: http://www.anac.gov.br/Area.aspx?ttCD_CHAVE=10

Acesso em: 25/04/2011

Carência de regulação

Disponível em: http://www.anac.gov.br/Area.aspx?ttCD_CHAVE=14

Acesso em: 25/04/2011

Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/atendimentoeletronico.asp>

Acesso em: 30/03/2011

Missão ANAC

Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/anac/missaoAnac.asp>

Acesso em: 24/05/2011

Disponível em: <http://www2.anac.gov.br/dicasanac/>

Acesso em: 24/05/2011

Guia do Passageiro ANAC

Disponível em: <http://www.anac.gov.br>

Selo ANAC

Disponível em: <http://passagem-promocao.com/selo-anac-classificacao-de-espaco-entre-poltronas-de-avioes/>

Acesso em: 03/10/2011

Selo ANAC

Disponível em: http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0..MUL1523725-9356.00-ANAC+LANCA+SELO+PARA+CLASSIFICAR+ESPACO+ENTRE+POLTRONAS+DE+AVIOES.html

Acesso em: 03/10/2011

Missão Infraero

Disponível em: <http://www.infraero.gov.br/index.php/br/a-infraero.html>

Acesso em: 22/05/2011

Disponível em:

<http://www.tam.com.br/b2c/vgn/v/index.jsp?vnextoid=988fbf928d3da210VgnVCM100009508020aRCRD>

Acesso em: 23/05/2011

Disponível em:

http://www.minhaprimeiraviagem.com.br/assets/downloads/46241_27_AF_Cartilha_Voo_30x21.pdf

Acesso em: 25/05/2011

Disponível em:

<http://www.tam.com.br/b2c/vgn/v/index.jsp?vnextoid=b4ad09f1157f2210VgnVCM1000000b61990aRCRD>

Acesso em: 22/05/2011

Disponível em:

<http://www.tam.com.br/b2c/vgn/v/index.jsp?vnextoid=988fbf928d3da210VgnVCM1000009508020aRCRD>

Acesso em: 23/05/2011

Formulário MEDIF TAM

Disponível em: [www.tam.com.br/b2c/vgn/img/.../MEDIF%20TAM%20\(bilingue\).pd...](http://www.tam.com.br/b2c/vgn/img/.../MEDIF%20TAM%20(bilingue).pd...)

Acesso em: 17/05/2011

Disponível em: www.voegol.com.br/memoria

Acesso em: 10/05/2011

Formulário MEDIF GOL

Disponível em: <http://www.voegol.com.br/pt-br/viaje-sem-duvidas/passageiros-especiais/medif/Documents/MEDIF-formulario.pdf>

Acesso em: 12/05/2011

Avianca

Disponível em: <http://www.avianca.com.br/empresa/site/lespeciais.asp>

Acesso em:

Convergência midiática

Disponível em: <http://www.uff.br/contracampo/index.php/revista/article/view/77/57>

Acesso em: 21/11/2011

Dados Infraero

Disponível em: http://www.amb.org.br/teste/index.php?acao=mostra_noticia&id=6547

Acesso em: 31/03/2011

APÊNDICE

MERCOSUL

REPÚBLICA FEDERATIVA
DO BRASIL

**PASSAPORTE PARA A SAÚDE
DO PASSAGEIRO E
TRABALHADOR DO
TRANSPORTE AÉREO**

ANEXOS

ANEXO A – Guia do Passageiro – ANAC



ANEXO B - MEDIF – TAM

ANEXO C - MEDIF - GOL

ANEXO D – Normas – CIPA

NR 5 - COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES

Publicação D.O.U.

Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978 06/07/78

Alterações/Atualizações D.O.U.

Portaria SSMT n.º 33, de 27 de outubro de 1983 31/10/83

Portaria SSST n.º 25, de 29 de dezembro de 1994 Rep. 15/12/95

Portaria SSST n.º 08, de 23 de fevereiro de 1999 Retf. 10/05/99

Portaria SSST n.º 15, de 26 de fevereiro de 1999 01/03/99

Portaria SSST n.º 24, de 27 de maio de 1999 28/05/99

Portaria SSST n.º 25, de 27 de maio de 1999 28/05/99

Portaria SSST n.º 16, de 10 de maio de 2001 11/05/01

Portaria SIT n.º 14, de 21 de junho de 2007 26/06/07

(Texto dado pela Portaria SSST n.º 08, de 23 de fevereiro de 1999)

DO OBJETIVO

5.1 A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA - tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

DA CONSTITUIÇÃO

5.2 Devem constituir CIPA, por estabelecimento, e mantê-la em regular funcionamento as empresas privadas, públicas, sociedades de economia mista, órgãos da administração direta e indireta, instituições beneficentes, associações recreativas, cooperativas, bem como outras instituições que admitam trabalhadores como empregados.

5.3 As disposições contidas nesta NR aplicam-se, no que couber, aos trabalhadores avulsos e às entidades que lhes tomem serviços, observadas as disposições estabelecidas em Normas Regulamentadoras de setores econômicos específicos.

5.4 A empresa que possuir em um mesmo município dois ou mais estabelecimentos, deverá garantir a integração das CIPA e dos designados, conforme o caso, com o objetivo de harmonizar as políticas de segurança e saúde no trabalho.

5.5 As empresas instaladas em centro comercial ou industrial estabelecerão, através de membros de CIPA ou designados, mecanismos de integração com objetivo de promover o desenvolvimento de ações de prevenção de acidentes e doenças decorrentes do ambiente e instalações de uso coletivo, podendo contar com a participação da administração do mesmo.

DA ORGANIZAÇÃO

5.6 A CIPA será composta de representantes do empregador e dos empregados, de acordo com o dimensionamento previsto no Quadro I desta NR, ressalvadas as alterações disciplinadas em atos normativos para setores econômicos específicos.

5.6.1 Os representantes dos empregadores, titulares e suplentes, serão por eles designados.

5.6.2 Os representantes dos empregados, titulares e suplentes, serão eleitos em escrutínio secreto, do qual

participem, independentemente de filiação sindical, exclusivamente os empregados interessados.

5.6.3 O número de membros titulares e suplentes da CIPA, considerando a ordem decrescente de votos

recebidos, observará o dimensionamento previsto no Quadro I desta NR, ressalvadas as alterações disciplinadas

em atos normativos de setores econômicos específicos.

5.6.4 Quando o estabelecimento não se enquadrar no Quadro I, a empresa designará um responsável pelo

cumprimento dos objetivos desta NR, podendo ser adotados mecanismos de participação dos empregados,

através de negociação coletiva.

5.7 O mandato dos membros eleitos da CIPA terá a duração de um ano, permitida uma reeleição.

1

5.8 É vedada a dispensa arbitrária ou sem justa causa do empregado eleito para cargo de direção de Comissões

Internas de Prevenção de Acidentes desde o registro de sua candidatura até um ano após o final de seu mandato.

5.9 Serão garantidas aos membros da CIPA condições que não descaracterizem suas atividades normais na

empresa, sendo vedada a transferência para outro estabelecimento sem a sua anuência, ressalvado o disposto nos

parágrafos primeiro e segundo do artigo 469, da CLT.

5.10 O empregador deverá garantir que seus indicados tenham a representação necessária para a discussão e

encaminhamento das soluções de questões de segurança e saúde no trabalho analisadas na CIPA.

5.11 O empregador designará entre seus representantes o Presidente da CIPA, e os representantes dos

empregados escolherão entre os titulares o vice-presidente.

5.12 Os membros da CIPA, eleitos e designados serão, empossados no primeiro dia útil após o término do

mandato anterior.

5.13 Será indicado, de comum acordo com os membros da CIPA, um secretário e seu substituto, entre os

componentes ou não da comissão, sendo neste caso necessária a concordância do empregador.

5.14 Empossados os membros da CIPA, a empresa deverá protocolizar, em até dez dias, na unidade descentralizada do Ministério do Trabalho, cópias das atas de eleição e de posse e o calendário anual das

reuniões ordinárias.

5.15 Protocolizada na unidade descentralizada do Ministério do Trabalho e Emprego, a CIPA não poderá ter seu

número de representantes reduzido, bem como não poderá ser desativada pelo empregador, antes do término do

mandato de seus membros, ainda que haja redução do número de empregados da empresa, exceto no caso de

encerramento das atividades do estabelecimento.

DAS ATRIBUIÇÕES

5.16 A CIPA terá por atribuição:

a) identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior

número de trabalhadores, com assessoria do SESMT, onde houver;

b) elaborar plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho;

c) participar da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da

avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho;

- d) realizar, periodicamente, verificações nos ambientes e condições de trabalho visando a identificação de situações que venham a trazer riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores;
- e) realizar, a cada reunião, avaliação do cumprimento das metas fixadas em seu plano de trabalho e discutir as situações de risco que foram identificadas;
- f) divulgar aos trabalhadores informações relativas à segurança e saúde no trabalho;
- g) participar, com o SESMT, onde houver, das discussões promovidas pelo empregador, para avaliar os impactos de alterações no ambiente e processo de trabalho relacionados à segurança e saúde dos trabalhadores;
- h) requerer ao SESMT, quando houver, ou ao empregador, a paralisação de máquina ou setor onde considere haver risco grave e iminente à segurança e saúde dos trabalhadores;
- i) colaborar no desenvolvimento e implementação do PCMSO e PPRA e de outros programas relacionados à segurança e saúde no trabalho;
- j) divulgar e promover o cumprimento das Normas Regulamentadoras, bem como cláusulas de acordos e convenções coletivas de trabalho, relativas à segurança e saúde no trabalho;
- l) participar, em conjunto com o SESMT, onde houver, ou com o empregador, da análise das causas das doenças e acidentes de trabalho e propor medidas de solução dos problemas identificados;
- m) requisitar ao empregador e analisar as informações sobre questões que tenham interferido na segurança e saúde dos trabalhadores;
- n) requisitar à empresa as cópias das CAT emitidas;
- o) promover, anualmente, em conjunto com o SESMT, onde houver, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT;
- p) participar, anualmente, em conjunto com a empresa, de Campanhas de Prevenção da AIDS.

5.17 Cabe ao empregador proporcionar aos membros da CIPA os meios necessários ao desempenho de suas atribuições, garantindo tempo suficiente para a realização das tarefas constantes do plano de trabalho.

5.18 Cabe aos empregados:

- a) participar da eleição de seus representantes;
- b) colaborar com a gestão da CIPA;
- c) indicar à CIPA, ao SESMT e ao empregador situações de riscos e apresentar sugestões para melhoria das condições de trabalho;
- d) observar e aplicar no ambiente de trabalho as recomendações quanto à prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho.

5.19 Cabe ao Presidente da CIPA:

- a) convocar os membros para as reuniões da CIPA;
- b) coordenar as reuniões da CIPA, encaminhando ao empregador e ao SESMT, quando houver, as decisões da comissão;
- c) manter o empregador informado sobre os trabalhos da CIPA;
- d) coordenar e supervisionar as atividades de secretaria;
- e) delegar atribuições ao Vice-Presidente;

5.20 Cabe ao Vice-Presidente:

- a) executar atribuições que lhe forem delegadas;
- b) substituir o Presidente nos seus impedimentos eventuais ou nos seus afastamentos temporários;

5.21 O Presidente e o Vice-Presidente da CIPA, em conjunto, terão as seguintes atribuições:

- a) cuidar para que a CIPA disponha de condições necessárias para o desenvolvimento de seus trabalhos;

- b) coordenar e supervisionar as atividades da CIPA, zelando para que os objetivos propostos sejam alcançados;
- c) delegar atribuições aos membros da CIPA;
- d) promover o relacionamento da CIPA com o SESMT, quando houver;
- e) divulgar as decisões da CIPA a todos os trabalhadores do estabelecimento;
- f) encaminhar os pedidos de reconsideração das decisões da CIPA;
- g) constituir a comissão eleitoral.

5.22 O Secretário da CIPA terá por atribuição:

- a) acompanhar as reuniões da CIPA e redigir as atas apresentando-as para aprovação e assinatura dos membros presentes;
- b) preparar as correspondências; e
- c) outras que lhe forem conferidas.

DO FUNCIONAMENTO

5.23 A CIPA terá reuniões ordinárias mensais, de acordo com o calendário preestabelecido.

5.24 As reuniões ordinárias da CIPA serão realizadas durante o expediente normal da empresa e em local apropriado.

5.25 As reuniões da CIPA terão atas assinadas pelos presentes com encaminhamento de cópias para todos os membros.

3

5.26 As atas ficarão no estabelecimento à disposição dos Agentes da Inspeção do Trabalho - AIT.

5.27 Reuniões extraordinárias deverão ser realizadas quando:

- a) houver denúncia de situação de risco grave e iminente que determine aplicação de medidas corretivas de emergência;
- b) ocorrer acidente do trabalho grave ou fatal;
- c) houver solicitação expressa de uma das representações.

5.28 As decisões da CIPA serão preferencialmente por consenso.

5.28.1 Não havendo consenso, e frustradas as tentativas de negociação direta ou com mediação, será instalado processo de votação, registrando-se a ocorrência na ata da reunião.

5.29 Das decisões da CIPA caberá pedido de reconsideração, mediante requerimento justificado.

5.29.1 O pedido de reconsideração será apresentado à CIPA até a próxima reunião ordinária, quando será

analisado, devendo o Presidente e o Vice-Presidente efetivar os encaminhamentos necessários.

5.30 O membro titular perderá o mandato, sendo substituído por suplente, quando faltar a mais de quatro reuniões ordinárias sem justificativa.

5.31 A vacância definitiva de cargo, ocorrida durante o mandato, será suprida por suplente, obedecida à ordem

de colocação decrescente registrada na ata de eleição, devendo o empregador comunicar à unidade descentralizada do Ministério do Trabalho e Emprego as alterações e justificar os motivos.

5.31.1 No caso de afastamento definitivo do presidente, o empregador indicará o substituto, em dois dias úteis, preferencialmente entre os membros da CIPA.

5.31.2 No caso de afastamento definitivo do vice-presidente, os membros titulares da representação dos empregados, escolherão o substituto, entre seus titulares, em dois dias úteis.

DO TREINAMENTO

5.32 A empresa deverá promover treinamento para os membros da CIPA, titulares e suplentes, antes da posse.

5.32.1 O treinamento de CIPA em primeiro mandato será realizado no prazo máximo de trinta dias, contados a partir da data da posse.

5.32.2 As empresas que não se enquadrem no Quadro I, promoverão anualmente treinamento para o designado responsável pelo cumprimento do objetivo desta NR.

5.33 O treinamento para a CIPA deverá contemplar, no mínimo, os seguintes itens:

- a) estudo do ambiente, das condições de trabalho, bem como dos riscos originados do processo produtivo;
- b) metodologia de investigação e análise de acidentes e doenças do trabalho;
- c) noções sobre acidentes e doenças do trabalho decorrentes de exposição aos riscos existentes na empresa;
- d) noções sobre a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida – AIDS, e medidas de prevenção;
- e) noções sobre as legislações trabalhista e previdenciária relativas à segurança e saúde no trabalho;
- f) princípios gerais de higiene do trabalho e de medidas de controle dos riscos;
- g) organização da CIPA e outros assuntos necessários ao exercício das atribuições da Comissão.

5.34 O treinamento terá carga horária de vinte horas, distribuídas em no máximo oito horas diárias e será realizado durante o expediente normal da empresa.

5.35 O treinamento poderá ser ministrado pelo SESMT da empresa, entidade patronal, entidade de trabalhadores

ou por profissional que possua conhecimentos sobre os temas ministrados.

4

5.36 A CIPA será ouvida sobre o treinamento a ser realizado, inclusive quanto à entidade ou profissional que o ministrará, constando sua manifestação em ata, cabendo à empresa escolher a entidade ou profissional que ministrará o treinamento.

5.37 Quando comprovada a não observância ao disposto nos itens relacionados ao treinamento, a unidade descentralizada do Ministério do Trabalho e Emprego, determinará a complementação ou a realização de outro, que será efetuado no prazo máximo de trinta dias, contados da data de ciência da empresa sobre a decisão.

DO PROCESSO ELEITORAL

5.38 Compete ao empregador convocar eleições para escolha dos representantes dos empregados na CIPA, no prazo mínimo de 60 (sessenta) dias antes do término do mandato em curso.

5.38.1 A empresa estabelecerá mecanismos para comunicar o início do processo eleitoral ao sindicato da categoria profissional.

5.39 O Presidente e o Vice Presidente da CIPA constituirão dentre seus membros, no prazo mínimo de 55

(cinquenta e cinco) dias antes do término do mandato em curso, a Comissão Eleitoral – CE, que será a responsável pela organização e acompanhamento do processo eleitoral.

5.39.1 Nos estabelecimentos onde não houver CIPA, a Comissão Eleitoral será constituída pela empresa.

5.40 O processo eleitoral observará as seguintes condições:

- a) publicação e divulgação de edital, em locais de fácil acesso e visualização, no prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do mandato em curso;
- b) inscrição e eleição individual, sendo que o período mínimo para inscrição será de quinze dias;
- c) liberdade de inscrição para todos os empregados do estabelecimento, independentemente de setores ou locais de trabalho, com fornecimento de comprovante;
- d) garantia de emprego para todos os inscritos até a eleição;
- e) realização da eleição no prazo mínimo de 30 (trinta) dias antes do término do mandato da CIPA, quando houver;

- f) realização de eleição em dia normal de trabalho, respeitando os horários de turnos e em horário que possibilite a participação da maioria dos empregados.
- g) voto secreto;
- h) apuração dos votos, em horário normal de trabalho, com acompanhamento de representante do empregador e dos empregados, em número a ser definido pela comissão eleitoral;
- i) faculdade de eleição por meios eletrônicos;
- j) guarda, pelo empregador, de todos os documentos relativos à eleição, por um período mínimo de cinco anos.

5.41 Havendo participação inferior a cinquenta por cento dos empregados na votação, não haverá a apuração dos votos e a comissão eleitoral deverá organizar outra votação, que ocorrerá no prazo máximo de dez dias.

5.42 As denúncias sobre o processo eleitoral deverão ser protocolizadas na unidade descentralizada do MTE, até trinta dias após a data da posse dos novos membros da CIPA.

5.42.1 Compete a unidade descentralizada do Ministério do Trabalho e Emprego, confirmadas irregularidades no processo eleitoral, determinar a sua correção ou proceder a anulação quando for o caso.

5.42.2 Em caso de anulação a empresa convocará nova eleição no prazo de cinco dias, a contar da data de ciência, garantidas as inscrições anteriores.

5.42.3 Quando a anulação se der antes da posse dos membros da CIPA, ficará assegurada a prorrogação do mandato anterior, quando houver, até a complementação do processo eleitoral.

5.43 Assumirão a condição de membros titulares e suplentes, os candidatos mais votados.

5.44 Em caso de empate, assumirá aquele que tiver maior tempo de serviço no estabelecimento.

5

5.45 Os candidatos votados e não eleitos serão relacionados na ata de eleição e apuração, em ordem decrescente de votos, possibilitando nomeação posterior, em caso de vacância de suplentes.

DAS CONTRATANTES E CONTRATADAS

5.46 Quando se tratar de empreiteiras ou empresas prestadoras de serviços, considera-se estabelecimento, para fins de aplicação desta NR, o local em que seus empregados estiverem exercendo suas atividades.

5.47 Sempre que duas ou mais empresas atuarem em um mesmo estabelecimento, a CIPA ou designado da empresa contratante deverá, em conjunto com as das contratadas ou com os designados, definir mecanismos de integração e de participação de todos os trabalhadores em relação às decisões das CIPA existentes no estabelecimento.

5.48 A contratante e as contratadas, que atuem num mesmo estabelecimento, deverão implementar, de forma integrada, medidas de prevenção de acidentes e doenças do trabalho, decorrentes da presente NR, de forma a garantir o mesmo nível de proteção em matéria de segurança e saúde a todos os trabalhadores do estabelecimento

5.49 A empresa contratante adotará medidas necessárias para que as empresas contratadas, suas CIPA, os designados e os demais trabalhadores lotados naquele estabelecimento recebam as informações sobre os riscos presentes nos ambientes de trabalho, bem como sobre as medidas de proteção adequadas.

5.50 A empresa contratante adotará as providências necessárias para acompanhar o cumprimento pelas empresas contratadas que atuam no seu estabelecimento, das medidas de segurança e saúde no trabalho.

DISPOSIÇÕES FINAIS

5.51 Esta norma poderá ser aprimorada mediante negociação, nos termos de portaria específica.

ANEXO E – Código de Defesa do Consumidor



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

[Texto compilado](#)

[Mensagem de veto](#)

[Regulamento](#)

[Regulamento](#)

[Vigência](#)

[Vide Decreto nº 2.181, de 1997](#)

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I
 Dos Direitos do Consumidor

CAPÍTULO I
 Disposições Gerais

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos [arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal](#) e [art. 48 de suas Disposições Transitórias](#).

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.

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.

CAPÍTULO II
 Da Política Nacional de Relações de Consumo

Art. 4º A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a 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, atendidos os seguintes princípios:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo 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, atendidos os seguintes princípios: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e 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](#)), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

§ 1º [\(Vetado\)](#).

§ 2º [\(Vetado\)](#).

CAPÍTULO III Dos Direitos Básicos do Consumidor

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;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

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

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - [\(Vetado\)](#);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos

SEÇÃO I Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou 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. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. [\(Vetado\)](#).

SEÇÃO II

Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente 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.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. [\(Vetado\)](#).

Art. 16. [\(Vetado\)](#).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

SEÇÃO IV Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - [\(Vetado\)](#).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. [\(Vetado\)](#).

SEÇÃO V Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

§ 1º [\(Vetado\)](#).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V Das Práticas Comerciais

SEÇÃO I Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

SEÇÃO II Da Oferta

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.

Art. 31. A oferta e 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, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. [\(Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009\)](#)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. [\(Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008\)](#).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

SEÇÃO III Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º [\(Vetado\)](#).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

SEÇÃO IV Das Práticas Abusivas

~~Art 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços:~~

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;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

~~IX - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;~~

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

~~X - [\(Vetado\)](#).~~

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. [\(Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

XI - Dispositivo incluído pela [MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999](#), transformado em inciso XIII, quando da converção na [Lei nº 9.870, de 23.11.1999](#)

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. [\(Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. [\(Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999\)](#)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

SEÇÃO V Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. [\(Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009\)](#)

SEÇÃO VI Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. [\(Vetado\)](#).

CAPÍTULO VI Da Proteção Contratual

SEÇÃO I Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

SEÇÃO II Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - [\(Vetado\)](#);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º [\(Vetado\)](#).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

~~§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a dez por cento do valor da prestação.~~

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. [\(Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996\)](#)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º [\(Vetado\)](#).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º [\(Vetado\)](#).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

SEÇÃO III Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

~~§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.~~

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. [\(Redação dada pela nº 11.785, de 2008\)](#)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º [\(Vetado\)](#)

CAPÍTULO VII Das Sanções Administrativas [\(Vide Lei nº 8.656, de 1993\)](#)

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º [\(Vetado\)](#).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

~~Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor será aplicada mediante procedimento administrativo nos termos da lei, revertendo para o fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, sendo a infração ou dano de âmbito nacional, ou para os fundos estaduais de proteção ao consumidor nos demais casos.~~

~~Parágrafo único. A multa será em montante nunca inferior a trezentas e não superior a três milhões de vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha substituí-lo.~~

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a [Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#), os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. [\(Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993\)](#)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. [\(Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993\)](#)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, freqüência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º [\(Vetado\)](#)

§ 3º [\(Vetado\)](#).

TÍTULO II Das Infrações Penais

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. [\(Vetado\)](#).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. [\(Vetado\)](#).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. [\(Vetado\)](#).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;

III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;

IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interdidas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no [art. 60, §1º do Código Penal](#).

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos [arts. 44 a 47. do Código Penal](#):

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

~~Art 82. Para os fins do art. 100, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:~~

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º [\(Vetado\)](#).

§ 3º [\(Vetado\)](#).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. [\(Vetado\)](#).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa [\(art. 287, do Código de Processo Civil\)](#).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. [\(Vetado\)](#).

Art. 86. [\(Vetado\)](#).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Art. 89. [\(Vetado\)](#)

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da [Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#), inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II

Das Ações Coletivas Para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos

~~Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 81 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.~~

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. [\(Vetado\)](#).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. [\(Vetado\)](#).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. [\(Vetado\)](#).

~~Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções.~~

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiverem sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;

II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na [Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985](#) e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela [Lei n.º 7.347 de 24 de julho de 1985](#), ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela [Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985](#).

CAPÍTULO III

Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do [art. 80 do Código de Processo Civil](#). Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denúncia da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º [\(Vetado\)](#).

§ 2º [\(Vetado\)](#)

CAPÍTULO IV Da Coisa Julgada

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o [art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#), não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

TÍTULO IV Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;

IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;

V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;

VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - [\(Vetado\)](#).

XI - [\(Vetado\)](#).

XII - [\(Vetado\)](#).

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

TÍTULO V Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. [\(Vetado\)](#).

TÍTULO VI Disposições Finais

Art. 109. [\(Vetado\)](#).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte [inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#):

["IV](#) - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

["II](#) - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo".

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

["§ 3º](#) Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa".

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

["§ 4.º](#) O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

[§ 5.º](#) Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei. [\(Vide Mensagem de veto\)](#) [\(Vide REsp 222582 /MG - STJ\)](#)

[§ 6.º](#) Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial". [\(Vide Mensagem de veto\)](#) [\(Vide REsp 222582 /MG - STJ\)](#)

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

["Art. 15.](#) Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados".

Art. 115. Suprima-se o [caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#), passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

["Art. 17.](#) "Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos".

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

["Art. 18.](#) Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais".

Art. 117. Acrescente-se à Lei n° 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

["Art. 21.](#) Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor".

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169° da Independência e 102° da República.

FERNANDO COLLOR
Bernardo Cabral
Zélia M. Cardoso de Mello
Ozires Silva

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 12.9.1990 - (Edição extra)
e [retificado no DOU de 10.1.2007](#)