



idec

Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

DE OLHO NA COPA

DIREITOS E CONDUTAS
DO TORCEDOR
NO ESTÁDIO

Idec de olho na copa

Copa do Mundo no Brasil, contagem regressiva para um evento criticado, odiado, comentado, desejado e esperado por milhões de torcedores brasileiros e estrangeiros.

Antes dos craques entrarem em campo, o torcedor deve ficar atento para não tomar um cartão vermelho antes do jogo começar. A Fifa criou o Código de **Conduta no Estádio para a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™**, que regula as políticas e medidas de segurança aplicáveis para as pessoas que possuam ingressos e estejam em uma partida.

O Código de Conduta no Estádio prevê, dentre outras coisas, no seu item 2.2, que todos os visitantes (torcedores) e voluntários credenciados, concordam e reconhecem que leram, entenderam, aceitaram e observarão todas as orientações do referido Código.

Assim, acreditando que nem todas as pessoas que compraram os ingressos têm conhecimento das regras de conduta criadas pela Fifa, o Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor organizou as principais orientações do Código de Conduta da Fifa e da Lei da Copa com observações do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Orientação geral

Alguns dispositivos da Lei Geral da Copa não estão previstos no Código de Defesa do Consumidor, os quais foram contestados pelo Idec na época de sua aprovação. No entanto, com a sua vigência, a orientação para o consumidor evitar problemas é segui-los, pois, por se tratar de uma Lei específica ela pode ser interpretada como superior ao CDC. Ainda assim, o Idec defende que o consumidor pode e deve requerer seus direitos no Poder Judiciário caso tenha algum prejuízo. Saiba mais em Quem se Responsabiliza.

O que pode e não pode fazer nos estádios e redondezas?

Itens proibidos para levar aos estádios:

- Líquidos e alimentos de qualquer tipo, exceto alimentos especiais para diabéticos;
- Objetos volumosos, como mochilas e sacolas (os objetos não poderão ultrapassar a medida de 25cmx25cmx25cm);
- Qualquer instrumento musical, independentemente do tamanho, inclusive vuvuzelas;
- Câmeras (exceto para uso privado);
- Cartazes e bandeiras maiores do que 2m x 1m50 ou mastros de bandeiras e de cartazes de qualquer tipo que não sejam de plástico flexíveis e não excedam 1m de diâmetro;
- Materiais relativos a causas ofensivas, racistas ou xenófobas, tema de caridade ou ideológico e materiais promocionais ou comerciais;
- Fogos de artifício, sinalizadores, bombas e outros artifícios de fumaça e outros engenhos pirotécnicos ou dispositivos que produzam efeitos similares;

¹ Código de Conduta no Estádio para a Copa do Mundo.

- Armas de qualquer tipo ou objetos que possibilitem a prática de violência, incluindo guarda-chuvas longos, guarda-sóis, garrafas, copos (exceto copos de plástico), embalagens Tetrapak, caixas térmicas duras ou qualquer outra forma de recipiente fechado, de qualquer tipo, que possa ser atirado e causar lesões;
- Narcóticos ou estimulantes;
- Quaisquer tipos de animais, exceto os cães guia.
- Latas de spray de gás, substâncias corrosivas ou inflamáveis. Isqueiros comuns de bolso para cigarros são permitidos;

Estabelecimentos nas redondezas dos estádios:

O consumidor poderá frequentar livremente os estabelecimentos ao redor do estádio mas, num raio de 2 km dele, a venda de produtos licenciados pela FIFA deve ser previamente autorizada pela entidade.

Ingressos

• **Cancelamento da compra e direito de arrependimento:** deve ser feito pelo consumidor, residente no Brasil, que adquiriu ingressos em seu nome por meio de compra remota (*online*, formulário de pedido de ingressos físico, ou call center), em até 7 dias seguintes do recebimento da confirmação de ingresso, desde que seja feito o cancelamento de todos os ingressos comprados (não é permitido o cancelamento parcial do pedido). O cancelamento deve ser solicitado por pedido escrito, com a apresentação dos documentos comprobatórios da compra e que seja feito até 48 horas antes do início previsto da Partida ²;

• **Taxa de cancelamento e desistência:** taxa automática de cancelamento de 10% do preço total dos ingressos cancelados, para o cancelamento feito em até 96 horas após o recebimento da confirmação de ingresso e de 20% após 96 horas do recebimento da confirmação.³



Vale ressaltar que a proibição do cancelamento parcial e a cobrança da taxa de cancelamento estão previstas no Regulamento de Venda de Ingressos elaborada pela Fifa, mas não estão previstas no Código de Defesa do Consumidor para o exercício do direito de arrependimento.⁴

² Item 7.3 do Regulamento da Venda de Ingressos

³ Item 7.4. do Regulamento da Venda de Ingressos.

⁴ Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

• **Pessoas com necessidades especiais:** terão seus preços equivalentes aos da categoria 3, com direito a um acompanhante, caso selecione essa opção no momento da compra. Lembrando que a necessidade especial terá que ser comprovada por laudo médico.

• **Pessoas com IMC acima de 30:** terão lugares adaptados, desde que tenham informado a condição na hora da compra do ingresso.

• **Meia entrada:** o benefício é previsto para estudantes e participantes de programa federal de transferência de renda, somente para os ingressos da categoria 4, qual seja, a categoria com preços mais baixos e reservada somente para quem reside no Brasil ⁵ e para os idosos em todas as categorias ⁶. Como a Lei de Meia Entrada exclui esse benefício para a Copa do Mundo e para as Olimpíadas ⁷, esse benefício foi uma decisão da Fifa apenas para esta categoria.



A Lei de meia entrada exclui esse benefício para a Copa do Mundo e para as Olimpíadas ⁸, o que deixa a escolha da Fifa e do Comitê organizador das Olimpíadas conceder ou não a possibilidade de meia entrada.

⁵ Artigo 26, §5º da Lei da Copa

⁶ Artigo 26, §10 da Lei da Copa

⁷ Artigo 1º, §11, da Lei de meia entrada

⁸ Artigo 1º, §11, da Lei de meia entrada

- A comprovação da meia-entrada será feita, segundo as orientações da Fifa, tanto na retirada dos ingressos como na entrada do estádio.
- Idosos precisarão apenas mostrar o RG ou um documento oficial com foto, enquanto estudantes terão de apresentar uma carteirinha de identificação **nacional** estudantil.
- Beneficiários do Bolsa-Família poderão comprovar o direito à meia-entrada apresentando a carteirinha que comprova a participação no programa social do governo brasileiro.

Quem se responsabiliza

O Código de Conduta no Estádio para a Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™ informa que haverá dentro dos estádios pessoas identificadas como “Autoridades da Copa do Mundo da FIFA”, segundo o Código estas autoridades são responsáveis por orientar, organizar e manter a segurança dentro dos estádios. Em caso de dúvidas ou qualquer situação que faça o torcedor se sentir lesado procure esta autoridade e informe sobre a situação.

Caso a pessoa credenciada como autoridade da Fifa não tome providências no sentido de resolver o problema, o torcedor que se sentir prejudicado poderá procurar o PROCON de sua cidade ou do Governo do Estado, onde não existir o municipal. Ele será o "intermediário" entre você e a Fifa. O PROCON não representa o consumidor judicialmente, as suas tentativas de negociação serão extrajudiciais.

Na ausência de solução extrajudicial o torcedor poderá buscar uma solução judicial.

Para os problemas relacionados à segurança no evento, (danos ao patrimônio relacionados a manifestações, por exemplo) a Lei da Copa prevê que a União assumirá exclusivamente a responsabilidade pelos danos, exceto nos casos em que a Fifa ou a própria vítima tenha contribuído diretamente para o dano.⁹

Nos demais casos de descumprimento contratual (erro na venda de ingressos que impossibilite o torcedor assistir aos jogos, por exemplo) o torcedor poderá ajuizar ação somente contra a Fifa, tendo em vista que a União Federal apenas participará das ações que causarem danos decorrentes de acidentes ou incidentes de segurança relacionados ao evento.¹⁰

⁹ Artigo 23 da Lei da Copa

¹⁰ Artigo 51 da Lei da Copa

Direitos fora do estádio

1. Direito dos consumidores em Bares, Restaurantes e outros estabelecimentos

• Direito à informação:

- i. Cardápio deve conter os preços dos produtos e dos serviços;
- ii. Formas de pagamento devem estar dispostas em lugar visível;
- iii. Cobrança de *couvert* artístico ou de mesa devem ser avisados com antecedência.

• São práticas abusivas:

- i. A cobrança de consumação mínima em bares, restaurantes, casas noturnas ou qualquer outro tipo de estabelecimento;
- ii. Obrigatoriedade do pagamento das taxas de serviços (“gorjetas”);
- iii. Aumento injustificados de preços;
- iv. Negativa injustificada de atendimento por parte dos fornecedores;

2. Direito dos consumidores no Transporte

• Direito à informação:

- i. O cancelamento de passagens aéreas e terrestres deve ser previamente avisado pelas empresas de transporte.

• **Práticas abusivas:**

- i. Cobrança de preços diferentes por assentos com mais espaço
- ii. O serviço de táxi é regulamentado pelas Prefeituras Municipais, que transferem a concessão para a exploração do serviço. É importante que o veículo possua toda a documentação exigida pelo Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN). É obrigatória a instalação do taxímetro, para medir a quilometragem rodada, nos municípios com mais de 100 mil habitantes, onde não é permitida a pré-fixação do valor do percurso.

Informações adicionais

Lei Geral da Copa- Lei nº 12.663/2012:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/Lei/L12663.htm

Lei da meia entrada- Lei nº 12.933/2013:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12933.htm

Código de Defesa do Consumidor- Lei nº 8.078/1990:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm

Código de Conduta no Estádio para a Copa do Mundo:

<http://pt.fifa.com/worldcup/organisation/ticketing/legal/stadium-code-of-conduct/index.html>

Regulamento da venda de ingressos ao público em geral:

<http://pt.fifa.com/worldcup/organisation/ticketing/legal/sales-regulations/>

Categorias de ingressos disponíveis pela FIFA:

http://resources.fifa.com/mm/document/tournament/ticketing/02/15/43/18/categoriasdeingressos_portuguese.pdf