

RECOMENDAÇÃO n. 04/2026, de 28 de abril de 2026

EMENTA: Obrigatoriedade de instalação e manutenção de bebedouros de água potável em Shopping Centers – Proteção à saúde e segurança do consumidor – Princípio da dignidade da pessoa humana – Vedação à práticas abusivas e ao enriquecimento sem causa – Orientação ao fornecedor.

A AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/JF, por intermédio de sua Superintendente in fine, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Municipal n. 10.589/03, arts. 6º, VI, VII, XI, XV, XVI, XII e 13, VII e,

CONSIDERANDO que a defesa dos consumidores é um mandamento constitucional (art. 5º, XXXII, CF/88), erigido à categoria de princípio da ordem econômica (art. 170, V, CF/88), cabendo ao Estado promover a proteção do mercado de consumo;

CONSIDERANDO que o art. 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estabelece como direito básico à proteção da vida, da saúde e da segurança contra riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços;

CONSIDERANDO que o acesso à água potável é um direito humano fundamental, intimamente ligado ao Mínimo Existencial e à Dignidade da Pessoa Humana, não podendo ser tratado, meramente, como um produto comercializável, em situações de necessidade fisiológica básica;

CONSIDERANDO que os Shopping Centers são empreendimentos projetados para longa permanência do público, oferecendo serviços de lazer, alimentação e entretenimento, o que impõe ao fornecedor o dever de garantir condições mínimas de conforto e salubridade aos frequentadores;

CONSIDERANDO que a ausência de bebedouros gratuitos em locais de grande circulação configura uma prática abusiva (art. 39, CDC), uma vez que restringe a liberdade de escolha do consumidor e o compele, indiretamente, a adquirir água mineral em estabelecimentos internos para saciar a sede, gerando um gasto acessório injustificado;

CONSIDERANDO a vulnerabilidade do consumidor e o princípio da harmonia das relações de consumo, que veda o fornecedor de obter vantagem manifestamente excessiva sobre o público (art. 39, V, CDC);

CONSIDERANDO que o fornecimento de água potável gratuita é medida preventiva de saúde pública, especialmente em períodos de altas temperaturas ou em áreas de intensa atividade física (como corredores de grande extensão e áreas recreativas);

CONSIDERANDO que compete a este órgão a orientação, fiscalização e a repressão de condutas que violem os preceitos consumeristas, visando a prevenção de danos e a regularidade do mercado local;

RECOMENDA, aos Administradores de Centros Comerciais e Shopping Centers localizados no Município de Juiz de Fora/MG, que:

i) PROMOVAM A INSTALAÇÃO de bebedouros de água potável, para uso gratuito, irrestrito e universal, em pontos de fácil visualização e acesso, distribuídos de forma estratégica por todos os pavimentos do estabelecimento;

ii) GARANTAM A ACESSIBILIDADE plena aos equipamentos, observando as normas técnicas (ABNT), para que possam ser utilizados com autonomia por crianças, idosos e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida;

iii) ASSEGUREM A POTABILIDADE da água fornecida, mediante a implementação de cronograma rigoroso de higienização dos reservatórios, substituição periódica de elementos filtrantes e realização de testes de qualidade, mantendo os comprovantes à disposição da fiscalização;

iv) ADOTEM SINALIZAÇÃO CLARA e visível, inclusive em braille, indicando a localização dos referidos pontos de hidratação nos mapas físicos e digitais do Shopping;

v) ABSTENHAM-SE de qualquer conduta que dificulte ou impeça o acesso dos consumidores aos bebedouros gratuitos.

Comunique-se a presente recomendação, eletronicamente, assinalando o prazo de 15 (quinze) dias úteis, para que os estabelecimentos apresentem resposta formal, com o cronograma de instalação.

Advirta-se, por fim, que o eventual descumprimento ou desobediência aos termos deste documento, ainda que parcial, implicará a adoção das providências cabíveis.

A presente recomendação se dá em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e é o que se espera da boa-fé, da cooperação e do equilíbrio nas relações de consumo.

Divulgue-se aos consumidores.

Juiz de Fora/MG, data da assinatura eletrônica

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente
PROCON/JF