

RECOMENDAÇÃO n. 08/2026, de 23 de setembro de 2026

***EMENTA:** Salões de beleza e profissionais autônomos; cumprimento dos deveres de informação, transparência e proteção contra práticas abusivas; obrigatoriedade de indicação prévia do preço total e das condições de pagamento; caráter preventivo e educativo das medidas.*

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, art. 6º, VI, VII, XI, XV, XVI e XII, e art. 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 chegaram ao conhecimento desta Superintendência, por meio do Memorando nº 72.933/2026, relatos de consumidores referentes a práticas comerciais adotadas em salões de beleza do município;

CONSIDERANDO que tais manifestações (e-Ouve nº 3192567 e 3192569) noticiam que, em determinados estabelecimentos, foram apresentadas chaves Pix em nome de pessoa física para o pagamento de serviços, e que, ao ser solicitada uma chave titularizada pelo salão (pessoa jurídica), o valor para pagamento foi maior para a realização do mesmo serviço;

CONSIDERANDO que a narrativa apresentada não permite, neste momento, concluir de forma inequívoca que o recebimento por pessoa física seja uma prática irregular, uma vez que o prestador de serviços pode atuar legalmente como Microempreendedor Individual (MEI) ou pessoa física autônoma;

CONSIDERANDO que, da mesma forma, não há, neste momento processual, elementos

probatórios suficientes para afirmar que houve efetiva cobrança indevida ou majoração abusiva de preços nos estabelecimentos citados;

CONSIDERANDO, contudo, que a situação narrada revela a necessidade premente de se orientar os fornecedores do setor de beleza, quanto aos princípios basilares da informação prévia, clara e adequada, bem como da transparência na identificação do responsável pelo serviço e na composição do preço final;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 6º, inciso IV, do CDC, que assegura 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;

CONSIDERANDO a necessidade de se prevenir a ocorrência de conflitos futuros e de se resguardar o consumidor de eventuais equívocos no momento do pagamento, garantindo-lhe o direito de saber a quem está transferindo seus recursos e qual a natureza daquela cobrança; e

CONSIDERANDO, por fim, o caráter preventivo e educativo das ações do PROCON/JF, que visa não apenas a punição, mas, primordialmente, a adequação das condutas comerciais às normas vigentes e a educação para o consumo consciente e transparente,

RECOMENDA aos salões de beleza, barbearias, estúdios de estética e profissionais autônomos do ramo de beleza no Município de Juiz de Fora que adotem as seguintes medidas:

- i) afixem os preços de forma ostensiva e de fácil visualização, por meio de tabela de preços dos serviços, em local de destaque e de fácil acesso ao consumidor, garantindo a imediata identificação dos valores antes da contratação;
- ii) forneçam orçamento prévio do serviço, discriminando os valores de mão de obra e

materiais, antes do procedimento;

iii) assegurem que os valores informados na tabela, na listagem ou verbalmente ao consumidor corresponda, exatamente, ao valor cobrado no momento do pagamento;

iv) informem aos consumidores, de forma clara e ostensiva, antes da contratação ou execução do serviço, as condições e as formas de pagamento aceitas, incluindo eventuais diferenças de preço, conforme o instrumento ou o prazo de pagamento; e

v) não adotem práticas que induzam o consumidor ao erro ou gerem confusão quanto aos valores dos serviços, especialmente quando o preço demandar análise prévia do estabelecimento.

Comunique-se a presente recomendação aos fornecedores do ramo de beleza, por meio do Sinterbel - Sindicato Intermunicipal da Classe Econômica do Setor de Beleza e Similares de Juiz de Fora e Região e dê-se ampla divulgação ao conteúdo deste documento, inclusive por meio de publicação no Diário Oficial do Município.

Advirta-se, por fim, que o descumprimento das obrigações aqui delineadas sujeita os infratores às sanções administrativas previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das sanções de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas.

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.

Juiz de Fora/MG, data da assinatura eletrônica.

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente
PROCON/JF