



34799368



08084.001405/2025-51



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

NOTA TÉCNICA Nº 1/2026/Gab-DPDC/DPDC/SENACON/MJ

PROCESSO ADMINISTRATIVO 08084.001405/2025-51

EMENTA: Promoção de ações de enfrentamento à violência contra a mulher no âmbito das relações de consumo — implementação do Protocolo “Não é Não”.

1. A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio de seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), dirige-se aos órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor para recomendar a realização de ações de orientação voltadas ao enfrentamento à violência contra a mulher e à implementação do protocolo “Não é Não”, instituído pela Lei 14.786, de 28 de dezembro de 2023 (Anexo I).
2. A iniciativa assume especial relevância no mês de março, quando se celebram o Dia Internacional da Mulher (8 de março) e o Dia Internacional do Consumidor (15 de março), datas que convidam à reafirmação do compromisso institucional do Estado brasileiro com a promoção da igualdade de gênero e com a proteção da dignidade das pessoas nas relações de consumo. Nesse contexto, a agenda de defesa do consumidor converge com as políticas de enfrentamento à violência contra a mulher, traduzindo-se, no âmbito do mercado de consumo, na promoção de ambientes seguros, respeitosos e livres de práticas que atentem contra a integridade física, psicológica ou moral das consumidoras.
3. Na mesma direção, as ações referidas nesta Nota Técnica inserem-se no esforço mais amplo de enfrentamento da violência contra mulheres e meninas no País. Em fevereiro de 2026, sob o mote “Todos por Todas”, os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário anunciaram, em conjunto, o Pacto Nacional Brasil contra o Feminicídio, iniciativa destinada a articular políticas permanentes de prevenção, proteção e responsabilização.
4. Entre os compromissos assumidos pelos três Poderes estão o fortalecimento de medidas preventivas, o aprimoramento de redes de proteção e a consolidação de mecanismos institucionais capazes de reduzir situações de risco e de violência em diferentes espaços sociais, inclusive naqueles em que se desenvolvem relações de consumo.
5. A efetividade dessas iniciativas passa pela atuação articulada dos órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), em especial dos Procons, que desempenham papel estratégico na orientação de consumidores e fornecedores, na difusão de boas práticas e na promoção de ambientes de consumo seguros.

I – A LEI 14.786/2023 E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

6. A Lei 14.786/2023 instituiu o protocolo “Não é Não” com o propósito de prevenir situações de constrangimento e violência contra mulheres em ambientes de lazer e entretenimento, e especialmente em casas noturnas, boates e espaços destinados a espetáculos musicais com venda de bebida alcoólica.

7. O texto estabelece um conjunto de medidas destinadas a assegurar atendimento adequado às mulheres que se encontrem em situação de constrangimento ou violência nesses ambientes, bem como a orientar a atuação preventiva dos estabelecimentos, devendo sua implementação observar princípios como o respeito ao relato da vítima, a preservação de sua dignidade e integridade física e psicológica e a celeridade na adoção de providências diante de situações de constrangimento ou violência, conforme previsto no art. 4º da Lei 14.786/2023.

8. Sob a perspectiva do Direito do Consumidor, tais medidas dialogam diretamente com o direito básico à proteção da vida, da saúde e da segurança, previsto no art. 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como com o direito à efetiva prevenção e reparação de danos, previsto no art. 6º, inciso VI, sempre do CDC. A prestação de serviços em ambientes de entretenimento e lazer envolve deveres de segurança que ultrapassam a mera qualidade material do serviço, alcançando também a obrigação de organização e gestão do ambiente de consumo de modo a reduzir riscos e prevenir situações que possam resultar em danos aos consumidores.

9. Além disso, o CDC estabelece, como princípio estruturante da Política Nacional das Relações de Consumo, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, nos termos do art. 4º, inciso I. Esse reconhecimento pressupõe que os consumidores não constituem uma categoria abstrata e homogênea, mas um conjunto plural de pessoas e grupos sociais expostos a diferentes graus e formas de vulnerabilidade nas relações de mercado. Em diversos contextos sociais, mulheres podem encontrar-se em situação de vulnerabilidade agravada em ambientes de entretenimento coletivo, especialmente quando expostas a situações de importunação, constrangimento ou violência.

10. A implementação de protocolos preventivos e de resposta rápida tal qual o estabelecido na Lei 14.786/2023 constitui, portanto, instrumento relevante para a concretização do dever de proteção que recai sobre os fornecedores.

II – OS DIREITOS PREVISTOS NA LEI 14.786/2023

11. A Lei 14.786/2023 enuncia direitos de mulheres que se encontrem em situação de constrangimento ou violência em ambientes de consumo. Incluem-se aqui (i) o direito de ser prontamente protegida pela equipe do estabelecimento, (ii) o direito de ter seu relato respeitado, (iii) o direito de ser informada sobre seus direitos, (iv) o direito de ser afastada do agressor e (v) o direito de receber apoio para deixar o local com segurança, caso assim deseje, conforme previsto em seu art. 5º.

12. Além disso, a lei estabelece diretrizes e deveres de ação aplicáveis aos estabelecimentos abrangidos pelo protocolo, com o objetivo de prevenir situações de violência e assegurar resposta adequada aos casos ocorridos. Entre essas medidas incluem-se (i) a manutenção de equipe capacitada para atendimento às vítimas, a divulgação de informações sobre o protocolo e sobre canais de atendimento como o Ligue 180, (ii) a adoção de postura proativa diante de situações de constrangimento, (iii) a proteção da vítima, (iv) o acionamento das autoridades competentes quando necessário e (v) a preservação de eventuais evidências relacionadas ao ocorrido, conforme previsto nos arts. 6º e 7º da Lei 14.786/2023.

13. A observância dessas medidas integra o dever de segurança que recai sobre os fornecedores de serviços e contribui para a construção de ambientes de consumo mais seguros, inclusivos e igualitários. Nesse sentido, a atuação articulada dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor mostra-se fundamental tanto para a difusão de informações quanto para a verificação do cumprimento das obrigações legais.

III – RECOMENDAÇÃO DE AÇÃO

14. Diante do exposto, recomenda-se que os Procons e demais órgãos integrantes do SNDC engajem-se em ações de enfrentamento à violência contra a mulher no âmbito das relações de consumo, especialmente a partir da divulgação do protocolo “Não é Não”. Sugere-se, em particular, a realização de ações informativas no dia 8 de março, preferencialmente *in loco*, com o propósito de difundir o conteúdo da Lei 14.786/2023.

15. A Senacon convida ainda os Procons e demais órgãos integrantes do SNDC a compartilharem informações sobre iniciativas próprias relacionadas com o tema. O intercâmbio dessas experiências permitirá à Secretaria acompanhar e valorizar medidas voltadas à promoção da igualdade de

gênero e da dignidade das mulheres no mercado de consumo, contribuindo também para a identificação, sistematização e difusão de boas práticas no âmbito do SNDC.

OSNY DA SILVA FILHO

Secretário Nacional do Consumidor – Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Osny da Silva Filho, Secretário(a) Nacional do Consumidor - Substituto(a)**, em 05/03/2026, às 13:34, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **34799368** e o código CRC **41599B4A**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Anexo I Lei nº 14.786 de 28 de dezembro de 2023 (34799816)