

Consumidor Direito + Grita

Passou mal com a comida de algum lugar? Confira o que fazer e como buscar ajuda. Nesses casos, o Código de Defesa do Consumidor assegura indenização por prejuízos financeiros e morais

Cuidado com a intoxicação alimentar

» LAÍZA RIBEIRO*

Nada melhor do que aproveitar um dia de folga e sair para comer algo diferente, experimentar a comida de um restaurante novo ou apenas matar aquela vontade de um fast food. Porém, esses momentos de lazer são arruinados quando uma intoxicação alimentar se torna a vilã do dia. Comidas de procedência duvidosa, ambientes pouco higiênicos, armazenamento inadequado ou falta de tratamento no alimento são fatores que aumentam o risco de problemas na saúde do consumidor.

A enfermeira Raíza Clara, de 26 anos, passou por um grande susto após consumir um alimento em más condições. Ela conta que havia saído para comer um hambúrguer e aproveitou para experimentar a comida de uma lanchonete que ainda não conhecia. “Comi o hambúrguer normalmente, não tinha gosto nem cheiro estranhos e a aparência estava bem agradável. Depois que terminei o lanche, fui para casa e segui com minha rotina. Mas, por volta das 23h, comecei a passar muito mal, sentindo dores fortes no estômago”, relembra. Raíza relata que, além das dores, teve diarreia e vômito. “Pensei até que era dor de apendicite. Meu pai me levou às pressas ao hospital e, chegando lá, descobri que era uma intoxicação alimentar por salmonella.”

A ingestão de alimentos impróprios para consumo também causou momentos de pânico no estudante Luiz Francisco, 20. Após um jogo de basquete, Luiz e três amigos decidiram sair para comer em uma lanchonete. Ele conta que a comida estava gostosa e que os preços eram bons. Porém, no dia seguinte, ele começou a se sentir muito mal, com calafrios, febre, dores e diarreia. “Fiquei com medo de dormir, achando que ia morrer. Estava delirando e com uma febre de 39 graus, além de estar pálido e sem forças”, relatou. Os amigos do jovem comentaram com ele que também passaram mal após comer o lanche.

Luiz relembrou que a recuperação foi difícil e demorada. “Levei dois meses até meu corpo regularizar o intestino, a hidratação. Como eu era atleta, ficou muito puxado. Foram dois meses me recuperando lentamente até melhorar por completo”, relembra.

Atendimento

A Secretaria de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) alerta que o paciente deve procurar a unidade de saúde mais próxi-



G O M E Z

ma de casa ao sentir sintomas como diarreia, dor abdominal, cólica, náuseas, vômitos e tonturas. “Para prevenir a intoxicação alimentar, é importante ter cuidado com a seleção e armazenamento dos alimentos, atenção à forma de embalá-los em bolsas térmicas, evitar a aquisição de comida em comércio irregular, bem como o consumo de alimentos preparados e mantidos em temperatura ambiente”, recomenda a pasta.

Os procedimentos médicos dependem dos sintomas do paciente, mas a hidratação é fundamental para o quadro de diarreia. Outros sintomas são tratados com medicamentos específicos. Após a normalização do quadro dos pacientes, a recomendação é que eles se mantenham hidratados, bebendo água, soros de hidratação e sucos para repor o que foi perdido com a diarreia e o vômito, alimentação de fácil digestão e bastante repouso.

Segundo a secretaria, foram notificados 55 casos de intoxicação por alimentos no DF nos últimos dois anos. De janeiro a julho de 2025, foram 10 registros, mas apenas um caso confirmado. A pasta reforça que o tempo de notificação é essencial para o sucesso da investigação. Os restaurantes inspecionados em casos de suspeitos são orientados, intimados ou autuados conforme questões identificadas no momento da inspeção sanitária.

Direitos

A advogada Tays Cavalcante explica que o consumidor que sofre intoxicação alimentar em um restaurante tem direito a reparação integral dos danos, inclusive, o ressarcimento dos danos materiais, como contas médicas e remédios, além de compensação por danos morais. “Tanto a legislação, art. 927 do Código Civil, co-

mo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), no seu art. 6º, VI, asseguram ao consumidor a reparação integral. Ou seja, tanto os prejuízos financeiros — materiais — quanto o abalo psicológico e físico — morais — podem ser indenizados.”

Para buscar a indenização, o afetado deve acionar o Procon ou ingressar com uma ação judicial, apresentar provas — notas fiscais, atestados médicos, exames e testemunhas. O consumidor tem até 5 anos para entrar com uma ação de reparação de danos, a partir da data do incidente.

Deveres

Estabelecimentos comerciais e restaurantes precisam seguir normas sanitárias e administrativas para funcionar regularmente. Isso inclui o armazenamento correto dos alimentos, higienização dos utensílios e dos colaboradores, controle

Denuncie

- » Por meio do telefone da equipe de plantão da Vigilância Epidemiológica: (61) 99221-9439 (CIEVS/DF);
- » Pelo e-mail: notificad@saude.df.gov.br;
- » Pelo ParticiPA DF: <https://www.participa.df.gov.br/>;
- » Ou pelo 162 — Central de Atendimento da Ouvidoria do DF.

Cartilha

Restaurantes e estabelecimentos que manipulam alimentos devem seguir a legislação vigente, RDC 216/2004 e IN 16/2017, referente a boas práticas de alimentação. A cartilha de orientações está disponível em PDF no site da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa): www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/alimentos/manuais-guias-e-orientacoes/cartilha-boas-praticas-para-servicos-de-alimentacao.pdf/view

de pragas e a verificação constante da validade e procedência dos produtos, fatores essenciais para a regularidade do estabelecimento. “Quando um restaurante não cumpre essas obrigações, coloca em risco o consumidor e a saúde pública, com graves consequências legais. O ordenamento jurídico, no art. 7º, IX, da Lei 8.137/90, prevê pena de dois a cinco anos para quem vender ou manter em depósito mercadorias em condições impróprias ao consumo”, explica a advogada Giovanna Guerra.

Responsáveis por restaurantes que servem comida fora das normas sanitárias podem ser punidos com detenção de três meses a um ano. Além disso, Giovanna ressalta que deixar de comunicar que um produto é nocivo também configura crime. “Mesmo que a nocividade do produto tenha sido descoberta após a venda, é necessário comunicar o fato às autoridades, sob a pena de incorrer no crime de omissão de comunicação.”

Até o fechamento desta edição, a Vigilância Sanitária não havia se pronunciado sobre o assunto.

*Estagiária sob supervisão de Eduardo Pinho

» LOCAÇÃO FURTO E PREJUÍZO

Francisca Brito, 45 anos, conta que alugou um carro na Localiza, em uma modalidade específica para quem trabalha como motorista de aplicativo, já que atua nessa área. Após algumas semanas de aluguel, ela teve o carro arrombado. Os ladrões levaram alguns itens do veículo (som e estepe) e danificaram partes como vidros e fechadura. Ao entrar em contato com a empresa, notificaram que a motorista teria que pagar um valor muito alto para os reparos, acima do preço comum dos itens a serem consertados. “Eles falaram que, para substituir o carro, eu tinha que pagar um valor absurdo dos itens. Um som que vale R\$ 150, tive que pagar R\$ 700, por exemplo. Também não me deixaram contratar o chaveiro por fora. Então, um serviço que sairia por R\$ 200, tive que pagar quase R\$ 1 mil”, relata. Francisca afirma que foram cobrados R\$ 3 mil pelos reparos, para substituir o carro. Ela optou por devolver o veículo e está com a dívida pendente com a empresa, pois não conseguiu negociar o valor.



Resposta da empresa:

“A companhia esclarece que todas as locações seguem um contrato padrão, que prevê responsabilidades em caso de danos por furto ou roubo, variáveis conforme o modelo e a cobertura escolhidos pelo cliente.”

Resposta da consumidora:

“Eles me cobraram valores absurdos e, se eu não pagasse, não substituíam o carro. Optei por devolver o veículo e, mesmo assim, debitaram o valor do cartão da minha mãe. Ainda estou devendo, e eles me cobram direto.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852