A photograph of a person in a wheelchair reaching up to a high shelf in a supermarket aisle. The shelves are stocked with various food products, including boxes of instant noodles and cans of soups. The person is wearing a dark jacket. The image is used as a background for the report cover.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

SECRETARIA NACIONAL DOS
DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

MINISTÉRIO DA
MULHER, DA FAMÍLIA E
DOS DIREITOS HUMANOS

SECRETARIA NACIONAL DO
CONSUMIDOR

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

BRASÍLIA - DF
2022

Jair Messias Bolsonaro
Presidente da República

Anderson Torres
Ministro da Justiça e Segurança Pública

Damare Regina Alves
Ministra da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

Juliana Oliveira Domingues
Secretária Nacional do Consumidor

Cláudio de Castro Panoeiro
Secretário Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

Lilian Claessen de Miranda Brandão
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

Ardyllis Alves Soares
Consultor do Estudo realizado em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD)

Lilian Claessen de Miranda Brandão
Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Frederico Fernandes Moesch
Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

Diógenes Faria de Carvalho
Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

Paulo Nei da Silva Junior Coordenador de Estudos e Monitoramento de Mercado

Fernanda Bittencourt Vieira
Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental

Viviane Salomão Braga
Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor

Roberta Freitas Costa
Assessora Técnica

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Rodrigo Abreu de Freitas Machado
Coordenador-Geral de Acessibilidade e Tecnologia Assistiva

Luciana Gill Barbosa
Coordenadora de Acessibilidade

REVISÃO FINAL
Juliana Oliveira Domingues
Secretária Nacional do Consumidor

Cláudio de Castro Panoeiro
Secretário Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

EQUIPE DE PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Prof. Dr. Ugo Silva Dias
Coordenação

Janaína Angelina Teixeira
Coordenação pedagógica

Angélica Magalhães Neves
Revisão

Sanny Caroline Saraiva de Sousa
Projeto gráfico e diagramação

SUMÁRIO

Introdução: por que priorizar o consumidor com deficiência?.....4

1. A pessoa com deficiência: políticas públicas inclusivas na sociedade de consumo do século XXI 6

2. Conceitos principais7

2.1 Quem é pessoa com deficiência?.....7

2.2 Como a Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência dispõe sobre a pessoa com deficiência?7

2.3 O que é acessibilidade? 9

2.4 O que é desenho universal? 9

2.5 O que é tecnologia assistiva ou ajuda técnica? 10

3. Programa de Responsabilidade Social e Inclusão do Consumidor com Deficiência: Programa para a Efetivação dos Direitos do Consumidor com Deficiência do Governo Federal 11

3.1. Acessibilidade11

3.2. Maior quantidade de produtos e serviços com desenho universal 12

3.3 Proteção de dados do consumidor com deficiência e melhor ambiente digital para fazer compras 12

4. Direitos específicos dos consumidores com deficiência 13

5. Obrigações do fornecedor para aderir ao Programa de Responsabilidade Social e Inclusão do Consumidor com Deficiência 14

5.1 Em ambientes físicos 14

5.2. Em ambientes digitais 18

5.3 Obrigações de informação e comunicação 19

5.4 Obrigações de transporte e mobilidade 21

6. Adesão ao Programa de Responsabilidade Social e Inclusão do Consumidor com Deficiência 23

7. Relação de dispositivos do Estatuto da Pessoa com Deficiência que estão regulamentados por Decretos ou Resoluções 24

8. Normas Técnicas de Acessibilidade 25



INTRODUÇÃO: POR QUE PRIORIZAR O CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA?

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015), em seu artigo 8º, determina que:

É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

A Lei também dispõe, respectivamente, nos artigos 2º e 3º, que a pessoa com deficiência é aquela “que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” e que barreiras “são qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros”.

Com o desenvolvimento da sociedade de consumo, a ampliação do comércio eletrônico e da tecnologia assistiva, as pessoas com deficiência vêm tornando-se protagonistas nas relações de consumo. Por vezes, entretanto, enfrentam muitas barreiras para efetivação de seus direitos no que tange à acessibilidade. Segundo o Censo de 2010¹ do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mais de 45 milhões de pessoas declararam ter alguma limitação funcional. Considerando apenas aquelas que declararam possuir grande ou total limitação, pode-se dizer que no mesmo ano havia mais de 12 milhões de pessoas com deficiência no Brasil. Recentemente, a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) 2019² realizada pelo

1 IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo brasileiro de 2010**. Rio de Janeiro: IBGE, 2011. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv49230.pdf>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022.

2 IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional de saúde 2019: ciclos de vida**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101846.pdf>. Acesso em 02 de fevereiro de 2022.

Ministério da Saúde e pelo IBGE estimou, para o ano de 2019, 17,3 milhões de pessoas de dois anos ou mais de idade com deficiência em pelo menos uma de suas funções, sendo uma significativa parcela da população que, em muitas ocasiões, não tem suas especificidades atendidas ao consumir um produto ou serviço.

No âmbito do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990), instrumento que “estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”, tem-se que consumidor “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” e que fornecedor “é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

Por iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon/MJSP) e da Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH) firmou-se, em 3 de dezembro de 2020, o Acordo de Cooperação Técnica para incentivar a defesa dos direitos de consumidores com deficiência no país.

Como parte da ação, a Senacon tem estimulado a acessibilidade do consumidor com deficiência, tornando o ambiente de atendimento mais acessível e inclusivo. A Secretaria, também, iniciou a adaptação dos cursos ofertados, no âmbito da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, e tem incentivado a resolução de conflitos por meio da plataforma Consumidor.gov.br.

A Secretária Nacional do Consumidor salientou, em 2020, a importância da pauta: “Nunca houve na história da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, políticas públicas tão voltadas aos consumidores com deficiência. Com o Acordo de Cooperação Técnica (ACT), continuaremos a promover ações concretas interministerialmente com políticas públicas voltadas às pessoas com deficiência, que são consumidores hipervulneráveis”.

As ações conjuntas resultaram no **Programa de Responsabilidade Social e Inclusão do Consumidor com Deficiência**. Os fornecedores aderentes ao Programa, uma vez apresentado o Termo de Adesão assinado, deverão ingressar no consumidor.gov.br. Os aderentes deverão comprovar o compromisso assumido por meio das ações voltadas para promoção da acessibilidade no mercado de bens e serviços brasileiro.

Outras iniciativas serão desenvolvidas no âmbito desse Programa, com o objetivo de fomentar o provimento de produtos e serviços que consideram as características de todos os consumidores abrangidos pelas relações de consumo.

A PESSOA COM DEFICIÊNCIA: POLÍTICAS PÚBLICAS INCLUSIVAS NA SOCIEDADE DE CONSUMO DO SÉCULO XXI

Relação de consumo é aquela que uma pessoa — o consumidor — adquire produto ou serviço de um fornecedor para uso próprio. A população consumidora é formada por pessoas que, eventualmente, podem demandar especificidades para adquirir ou utilizar determinado produto ou serviço. Dentre elas, identificam-se as pessoas com deficiência, as pessoas com mobilidade reduzida e outras.

Nessa linha, alguns cuidados simples na concepção e na comercialização de produtos e serviços, bem como em sua publicidade e atendimento após aquisição, podem ajudar fornecedores a torná-los mais inclusivos às pessoas com deficiência, aumentando o público de consumidores. Por exemplo, avaliar previamente o uso de determinado produto por pessoas com diferentes habilidades e acessibilidade na comunicação de ofertas e publicidade.

Aspectos mais contemporâneos, como o aumento do uso dos meios digitais para ofertar produtos e serviços ou para fazer compras (lojas digitais, plataformas de intermediação, redes sociais, páginas de busca e outros), podem proporcionar, por meio de tecnologias assistivas e ajudas tecnológicas, uma maior inclusão,

tornando as relações de consumo mais acessíveis às pessoas com deficiência. No entanto, essa maior inserção dos consumidores com deficiência, nas relações de consumo, deve vir acompanhada de uma atenção à proteção de seus direitos, desde os tradicionais, relacionados ao Direito do Consumidor, aos de outras legislações, que dialoguem com o direito do consumidor, como a proteção contra o uso indevido de dados pessoais dos consumidores por fornecedores ou terceiros.

Para que as pessoas com deficiência possam exercer plenamente os direitos como consumidores, faz-se necessário o cumprimento e a adaptação dos ambientes (físico e virtual) com base em variadas leis, com destaque para a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), o Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras.

Destaca-se que a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência é o instrumento brasileiro legal que favorece a aplicação da Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, hoje, parte da Constituição Federal.

2.1 QUEM É PESSOA COM DEFICIÊNCIA?

O Estatuto da Pessoa com Deficiência, em seu art. 2º, considera pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

2.2 COMO A CONVENÇÃO INTERNACIONAL SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA DISPÕE SOBRE A PESSOA COM DEFICIÊNCIA?

Promulgada pelo Decreto n. 6.949, de 2009, a Convenção Internacional reconhece que:



a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. (grifos nossos).

Assim, o desenvolvimento de políticas públicas que favoreçam essa **interação**, cessando, minimizando ou não produzindo barreiras de naturezas diversas, em atitudes e ambientes, promove participação de pessoas com deficiência em aspectos diversos da vida, inclusive nas relações de consumo.

Como vimos, os impedimentos podem ser de vários tipos, o que nos leva a sintetizar as deficiências nos seguintes grupos:

Deficiência visual:

Abrange a baixa visão e a cegueira.

Deficiência auditiva:

Relaciona-se às categorias baixa audição e surdez. Cabe lembrar que algumas pessoas surdas comunicam-se por meio da Língua Brasileira de Sinais – Libras – já outras são oralizadas e fazem leitura labial ou utilizam recursos de tecnologia assistiva.

Deficiência física:

Alude a uma categoria que contém paralisias, amputações, baixa estatura, paresias, malformações congênitas e outras.

Deficiência mental/intelectual:

Corresponde a uma categoria de muitos tipos, a depender do déficit cognitivo, das habilidades adaptativas, dos apoios e outros fatores.

Pessoas com transtorno de espectro autista:

São pessoas que podem ser caracterizadas de duas formas: I – deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação social, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento; II - padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência às rotinas e aos padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos.

Você sabia que existe uma Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista?

Trata-se da Lei n. 12.764/2012. Outra lei importante para a pessoa com transtorno do espectro autista é a Lei n. 13.977/2020, que, entre outras coisas, instituiu a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea). Trata-se de um documento para fácil reconhecimento de uma pessoa com essa deficiência, permitindo que fornecedores possam melhor atendê-la.

Deficiência múltipla:

Ocorrência de dois ou mais tipos de deficiência.

Quem são as pessoas com mobilidade reduzida?

A legislação de acessibilidade, por vezes, abrange conjuntamente a população com deficiência e a com mobilidade reduzida. Por isso, traz-se o Estatuto da Pessoa com Deficiência:

pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso. (Artigo 3º, inciso IX, do Estatuto da Pessoa com Deficiência).



2.3 O QUE É ACESSIBILIDADE?

Com base no Estatuto da Pessoa com Deficiência, **acessibilidade é a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive de sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.** Trata-se, portanto, de elemento para proporcionar à pessoa com deficiência uma vida autônoma e independente, sem a necessidade de auxílio de outras pessoas.



2.4 O QUE É DESENHO UNIVERSAL?

Segundo a Convenção Internacional³, “desenho universal significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico” sendo que “o ‘desenho universal’ não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias”.

Desenvolvidos em 1997 por profissionais da Universidade da Carolina do Norte, os sete princípios do desenho universal⁴ são mundialmente adotados para qualquer programa de acessibilidade e abrangem o uso:

1. Igualitário (uso equiparável)
2. Adaptável (uso flexível)
3. Óbvio (uso simples e intuitivo)
4. Conhecido (informação de fácil percepção)

5. Seguro (tolerante ao erro)
6. Sem esforço (baixo esforço físico)
7. Abrangente (dimensão e espaço para aproximação e uso)

³ BRASIL. **Decreto n. 6949, de 25 de agosto de 2009.** Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em 2 de fevereiro de 2022.

⁴ STORY, Molly Follette; MULLER, James L.; Mace, Ronal L. **The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities.** Revised Edition. NC State University, The Center for Universal Design, 1998. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED460554.pdf>. Acesso em: 2 de fev. de 2022.



2.5 O QUE É TECNOLOGIA ASSISTIVA OU AJUDA TÉCNICA?

De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, tecnologia assistiva ou ajuda técnica são *"produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social"*.

Ou seja, são meios utilizados para favorecer a funcionalidade, proporcionando uma melhor interatividade com as pessoas ao redor e com o meio em que cada pessoa com deficiência vive. São exemplos de tecnologias assistivas ou ajudas técnicas: os aparelhos para deficiência auditiva, as próteses mecânicas, as cadeiras de rodas motorizadas, *softwares* e *hardwares* utilizados para leitura de movimento da cabeça e dos olhos para uso digital, além de outros.

PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA: PROGRAMA PARA A EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA DO GOVERNO FEDERAL

Após a exposição dos conceitos principais em relação ao consumidor com deficiência, agora serão apresentados os caminhos para a efetivação dos direitos desse grupo específico de consumidores.

3.1. ACESSIBILIDADE

O primeiro fator a ser mencionado é a necessidade de ampliar o uso de quesitos de acessibilidade, que são indicados na legislação e nas normas técnicas, nos diferentes aspectos das relações de consumo. Esta ampliação pode ser atingida tendo como foco diferentes aspectos, como os mencionados a seguir:

Acessibilidade arquitetônica

Há a necessidade de proporcionar às pessoas com deficiência ambientes arquitetônicos públicos ou privados que permitam autonomia e segurança de acesso e uso. As construções, reformas, ampliações de edificações devem respeitar as normas técnicas de acessibilidade, suprimindo barreiras quando existentes.

Acessibilidade informacional

Efetivar o direito básico do consumidor à informação é outro aspecto a ser observado nas relações de consumo com pessoas com deficiência. Faz-se necessário o uso de ferramentas diversas para proporcionar a acessibilidade e a superação das barreiras informacionais e comunicacionais em produtos, embalagens, manuais, contratos, considerando tanto estabelecimentos físicos quanto virtuais. Comunicação em Libras ou em Braille, elementos sonoros, informações descritivas do produto e das formas de pagamento de variados modos são elementos, por vezes, necessários para estabelecer a comunicação do fornecedor com o consumidor com deficiência, para que este último possa melhor escolher qual produto comprar e se vale a pena comprar.

3.2. MAIOR QUANTIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS COM DESENHO UNIVERSAL

A necessidade de uma maior quantidade de produtos com desenho universal torna a diversidade de produtos benéfica para as pessoas em geral, inclusive para o consumidor com deficiência, que terá acesso aos produtos concebidos também para o seu uso, não necessitando de posterior adaptação e consequente elevação do custo deste produto. O aumento da quantidade de produtos em oferta com desenho universal também proporciona uma possibilidade de escolha para o consumidor com deficiência, podendo esse escolher de acordo com as suas preferências e sua capacidade econômico-financeira.

3.3 PROTEÇÃO DE DADOS DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA E MELHOR AMBIENTE DIGITAL PARA FAZER COMPRAS

Outro fator importante é a proteção dos dados do consumidor com deficiência. Os dados desse consumidor são especialmente sensíveis, principalmente quando se pensa em relações de consumo como seguro e planos de saúde privados.

Inclusive, a Senacon, em parceria com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), visando a conscientização do consumidor, lançou o guia **Como proteger seus dados pessoais**, que já possui versões em português, inglês e espanhol, sendo que será, também, disponibilizado versão com recursos de acessibilidade.

O risco de acesso e do uso dos dados do consumidor com deficiência sem o consentimento ou a utilização do consentimento para uso diferente do autorizado fazem com que a atenção à proteção e ao uso adequado dos dados do consumidor com deficiência seja um dos maiores desafios para a proteção dos direitos do consumidor das pessoas com deficiência.

Além disso, proporcionar ao consumidor com deficiência recursos de acessibilidade, no ambiente digital, que permitam uma busca pelo produto que deseja ou uma pesquisa de preços ou produtos, tornam essa experiência possível, evitando indesejados deslocamentos para as lojas físicas dos respectivos fornecedores.

Em complemento, a loja virtual deve fornecer variados meios para que cada consumidor com deficiência possa ter acesso às ferramentas que favoreçam o acesso à informação e à comunicação, permitindo uma adequada possibilidade de consulta, busca, escolha e pagamento de um produto.



DIREITOS ESPECÍFICOS DOS CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA

O direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer da pessoa com deficiência deve ser garantido em igualdade de oportunidades por meio de bens culturais em formato acessível; de programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível; além de monumentos e locais de importância cultural e espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos.

A respeito da acessibilidade da pessoa com deficiência em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares, é garantida a existência de locais reservados e espaços livres para pessoa com deficiência,

de acordo com a capacidade de lotação da edificação.

Além disso, a distribuição desses locais deve ocorrer por todo o ambiente, com boa visibilidade em todos os setores, próximos aos corredores, para facilitar a circulação, e sendo devidamente sinalizados. Esses locais **devem proporcionar espaço para um acompanhante, sendo possível a pessoa com deficiência exercer o direito de preferência por uma acomodação próxima a um grupo familiar ou comunitário.**

Quanto às salas de cinema, o consumidor com deficiência tem direito a recursos de acessibilidade em todas as sessões.

OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR PARA ADERIR AO PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

Nesta parte, serão apresentadas **as obrigações dos fornecedores em relação às pessoas com deficiência nas suas relações de consumo**, com destaque para os aspectos dos quais os fornecedores têm responsabilidade na prestação de serviço ou na oferta de produto com foco específico no consumidor com deficiência.

5.1 EM AMBIENTES FÍSICOS

O primeiro elemento das obrigações dos fornecedores em relação aos consumidores com deficiência, em ambientes físicos, é a **acessibilidade**.

Assim, a primeira das obrigações gerais dos fornecedores sobre acessibilidade refere-se aos projetos que tratem de meios físicos, de transporte, de informação e comunicação, além de outros serviços, equipamentos e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, uma vez que estes devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referência as normas da acessibilidade.

Quando uma edificação aberta ao público, seja ela pública - seja ela privada, passa por construção, reforma, ampliação ou mudança de uso, ela deverá ser executada de modo que seja acessível. Já no caso de edificações públicas ou privadas de uso coletivo já existentes, essas devem garantir acessibilidade às pessoas com deficiência em todas as suas dependências e serviços.

Ainda no contexto de construção de edificações, exige-se dos fornecedores a obediência às regras de acessibilidade para prédios construídos posteriormente às normas que tratam sobre o tema para que se possa emitir carta de habite-se ou de habitação semelhante.



5.1.1. Acessibilidade e educação inclusiva em instituições de ensino privadas

O direito à educação deve abranger a pessoa com deficiência, sendo inclusivo e ofertado em **todos os níveis educacionais** para proporcionar um efetivo desenvolvimento das variadas habilidades (físicas, sensoriais, intelectuais e sociais) conforme seus interesses, necessidades de aprendizagem e características. Ainda, cabe ressaltar que assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência é um dever comum do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade em geral.

No que diz respeito ao ensino privado, há um conjunto de obrigações das instituições de ensino em relação ao estudante com deficiência. Entre elas, destacam-se: fornecer um sistema de educação inclusivo, com condições de viabilizar o acesso, a permanência e a aprendizagem do estudante com deficiência; ofertar o ensino de Libras como primeira língua e na modalidade escrita da Língua Portuguesa como segunda língua; oferta do sistema Braille; adotar práticas pedagógicas inclusivas em programas de formação de professores; e outras.

Acerca da formação e disponibilização de tradutores e intérpretes de Libras, nas instituições de ensino, eles devem possuir a qualificação adequada, de acordo com o ambiente de ensino onde atuam. No caso de Educação Básica, esses profissionais devem, no mínimo, possuir Ensino Médio completo e certificado de proficiência em Libras, enquanto, caso atuem em salas de aula de graduações e pós-graduação, eles devem possuir Ensino Superior, com habilitação, prioritariamente, em tradução e interpretação em Libras.

Outra obrigação das instituições de ensino é proporcionar à pessoa com deficiência condições que permitam ao candidato com deficiência a participação de processos seletivos em condições acessíveis e inclusivas. Além do uso de formulários de inscrição e de provas em formatos acessíveis; atendimento preferencial da pessoa com deficiência; disponibilidade de recursos de tecnologia assistiva adequados às deficiências do candidato; aumento do tempo de prova, de acordo com a deficiência, são mais algumas das obrigações que as instituições de ensino devem proporcionar.

5.1.2 Acessibilidade em locais de natureza artístico-cultural, esportiva, turística e de lazer

A respeito dos ambientes destinados à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, há alguns elementos básicos que devem ser observados pelos fornecedores em relação à acessibilidade para pessoas com deficiência.

O primeiro deles é que os bens culturais devem possuir formato acessível. Isso deve permitir que a pessoa com deficiência possa frequentar esses ambientes e desenvolver-se intelectualmente com as atividades e objetos existentes nestes locais.

O segundo aspecto a ser mencionado é que as programações de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas também devem ser acessíveis. Aqui, portanto, deve-se permitir que essas expressões culturais sejam usufruídas por pessoas com deficiência, proporcionando o acesso à informação pelo uso de recursos de acessibilidade, como a legenda descritiva, a audiodescrição e a janela da Libras.

Já o terceiro ponto geral para esse contexto é a necessidade de oferecer acessibilidade em monumentos e locais de importância cultural, além de espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos. A estrutura física desses locais, por exemplo, deve permitir acesso e uso por pessoas com deficiência.

Outra obrigatoriedade de locais como teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares é a necessidade de criação de espaços livres e assentos reservados para pessoas com deficiência, devendo a quantidade desses espaços ser proporcional à quantidade total de pessoas naquele ambiente.

Esses espaços e assentos reservados devem ser distribuídos em diferentes locais e em todos os setores do ambiente, devem contar com boa visibilidade, ser próximos de corredores para facilitar o deslocamento e ser devidamente

sinalizados, devendo, ainda, assegurar a acomodação de, no mínimo, um acompanhante da pessoa com deficiência, podendo a pessoa com deficiência ficar próxima de um grupo familiar e comunitário, se assim preferir.

Ainda sobre acessibilidade em ambientes culturais e de lazer, é obrigatória a oferta de recursos de acessibilidade para a pessoa com deficiência em todas as sessões de cinema.

Prosseguindo: **teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares devem respeitar as normas técnicas sobre a acessibilidade desses locais e dos assentos e espaços destinados às pessoas com deficiência, além de assegurar que os preços dos ingressos não sejam superiores ao valor cobrado para outras pessoas.**

No que se refere ao turismo, os hotéis, as pousadas e equivalentes devem ser construídos respeitando os princípios do desenho universal, além de outros fatores de acessibilidade. Sobre a disponibilidade de quartos, esses empreendimentos devem ofertar, pelo menos, um quarto acessível a cada dez disponíveis, devendo ter acessibilidade tanto no quarto quanto na rota para chegar até ele.



5.1.3 Acessibilidade em edifícios públicos, privados de uso coletivo ou de uso privado

Deve-se assegurar a acessibilidade em edifícios públicos ou privados de uso coletivo para pessoas com deficiência. Para serem considerados acessíveis, devem existir, entre outros, os seguintes elementos: vagas de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência próximas aos locais de circulação de pedestres; pelo menos um acesso ao interior das edificações livres de barreiras arquitetônicas; pelo menos um dos trajetos que comuniquem todas as partes do edifício vertical ou horizontalmente deve ser acessível; possuir banheiros acessíveis, com equipamentos e acessórios com possibilidade de uso por pessoas com deficiência, nas proporções e especificidades construtivas indicadas nas normas técnicas.

Sobre acessos e percursos nas edificações, apresenta-se o conceito de rotas acessíveis, constante na norma técnica de acessibilidade:

Rota acessível é um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos e internos de espaços e edificações, e que pode ser utilizada de forma autônoma e segura por todas as pessoas. A rota acessível externa incorpora estacionamentos, calçadas, faixas de travessias de pedestres (elevadas ou não), rampas, escadas, passarelas e outros elementos da circulação. A rota acessível interna incorpora corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores e outros elementos da circulação. (ABNT NBR 9050, 2020).

A norma, ainda, indica que as áreas de qualquer espaço ou edificação de uso público ou coletivo devem ser servidas de uma ou mais rotas acessíveis. Já centros comerciais e empreendimentos semelhantes devem ofertar carros ou cadeiras de rodas, motorizadas, ou não, para o uso de pessoa com deficiência.

Em relação aos edifícios de uso privado para os quais a legislação obrigue a instalação de elevadores, esses prédios deverão possuir: percurso acessível que permita a circulação entre as unidades habitacionais ao exterior e às dependências de uso comum; percurso acessível do edifício até a via pública, aos serviços anexos e aos edifícios vizinhos, e; cabine do elevador e respectiva porta que permitam acesso de pessoas com deficiência.

Também edifícios em construção com mais de um pavimento, além do pavimento de acesso, à exceção de habitações unifamiliares, e que não são obrigados a instalar elevador, devem possuir especificações técnicas para a instalação de um elevador adaptado, devendo os demais elementos existentes no prédio possuir elementos de acessibilidade.

Destaca-se que há regulamentação sobre os preceitos de acessibilidade relativos ao projeto e à construção de edificação de uso privado multifamiliar — tratando unidades acessíveis, unidades adaptáveis, unidades com adaptação razoável — abrangendo a relação de consumo entre pessoas com deficiência e construtoras ou incorporadoras imobiliárias.





5.2. EM AMBIENTES DIGITAIS

Os meios digitais tornaram-se grandes espaços para firmar relações de consumo. Para as pessoas com deficiência, esse meio torna-se prático, se existirem recursos de acessibilidade que facilitem a sua utilização.

Desta forma, os meios digitais devem ter como uma de suas prioridades os princípios de desenho universal, permitindo a acessibilidade de páginas web, aplicativos ou meios de venda semelhantes.

A acessibilidade nos sítios da internet é garantida pela utilização das melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente. Dentre elas, destacam-se as recomendações publicadas pela Iniciativa de Acessibilidade na Web (*Web Accessibility Initiative*) do Consórcio W3C, que abrangem páginas e conteúdos.

Para tornar mais perceptível os mecanismos de acessibilidade disponíveis na página web, **o fornecedor deve colocar o símbolo da acessibilidade em destaque, permitindo fácil localização e uso pelos consumidores.** Também é importante

que haja **diversidade de tecnologias assistivas** (recursos de acessibilidade) para atender a **pluralidade de consumidores com deficiência.**

Os prestadores de serviço de telecomunicações devem proporcionar meios para acesso da pessoa com deficiência aos seus serviços, especialmente, porque esse serviço costuma ser um meio para ter acesso a outros.

Com o acesso aos meios digitais, é importante que os fornecedores ofereçam informações essenciais sobre os produtos, as formas de pagamento, as formas de envio e os prazos de entrega. Disponibilizadas adequadamente, essas informações são recebidas por pessoas que utilizam tecnologias assistivas, como leitores de tela e linhas Braille, para acessar informações digitais. Desta forma, o consumidor com deficiência pode escolher o produto que melhor atenda ao seu perfil de compra e com o valor que corresponda às suas possibilidades econômicas, além de escolher as mais convenientes formas de pagamento e de entrega.

5.2.1. Meios inclusivos para realizar uma reclamação

Uma dificuldade nas relações de consumo ocorre quando não há um meio específico para realizar uma reclamação diretamente ao fornecedor ou o meio existente não é de fácil utilização ou, ainda, muito burocrático. Essas complexidades tornam-se eventualmente maiores quando o consumidor é uma pessoa com deficiência.

Em virtude de suas características, os mecanismos tradicionais para contato direto podem

representar uma barreira para uma pessoa com deficiência. Ter canais de reclamação acessíveis deve ser um imperativo para fornecedores, inclusive em meios digitais. Nesses casos, além de seguir as diretrizes de acessibilidade internacionais, provendo recursos de acessibilidade nas páginas e nos conteúdos disponibilizados na internet, canais específicos devem ser criados para atendimento de pessoas com deficiência, considerando, por exemplo, um canal de comunicação por videochamadas para uso de pessoas surdas usuárias da Libras.



5.3 OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Considerando que a relação de consumo baseia-se em troca, é necessário que a comunicação entre consumidor e fornecedor seja estabelecida adequadamente, para que o consumidor com deficiência, por exemplo, receba informações sobre bens e serviços e interaja com o fornecedor por meio de comentários ou perguntas. As pessoas com deficiência podem ter demandas específicas para a comunicação que variam de acordo com a natureza da deficiência. São essas as demandas que serão apresentadas a seguir. Ao fornecedor, cabe utilizar recursos e técnicas de acessibilidade comunicacional em produtos, serviços, estabelecimentos, internet, viabilizando a comunicação.

5.3.1 Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência visual

Para as pessoas com deficiência visual, é necessária a oferta de elementos tanto táteis, como o texto em Braille, quanto, também, de outros recursos que ofereçam a possibilidade de receber informações sobre produtos e serviços. Mecanismos sonoros também são úteis para este grupo de pessoas com deficiência.

5.3.2 Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva

Para as pessoas com deficiência auditiva, é importante que exista, no ambiente das lojas, além de informações escritas, para que possam receber informações por meio de leitura, profissionais com conhecimento da Língua Brasileira de Sinais – Libras – para garantir a comunicação e dar ao consumidor a possibilidade de, entre outras, perguntar sobre determinado produto, indicar preferências, questionar sobre formas de pagamento ou meios de entrega. Marca-se que algumas pessoas com deficiência auditiva usam apenas a Língua Portuguesa para comunicação e que outras usam somente a Libras para o mesmo fim.



5.3.3 Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência física ou pessoas com mobilidade reduzida

No caso da pessoa com deficiência física ou com mobilidade reduzida, faz-se necessário que o espaço físico da loja forneça espaço suficiente para a circulação, por exemplo, para pessoa em cadeira de rodas. Desta forma, a pessoa pode autonomamente circular pelos ambientes exercendo os seus direitos de acessibilidade e de escolha.

Pode-se também oferecer recursos de tecnologia assistiva e de acessibilidade para facilitar a apresentação e o acesso ao produto

desejado. Dessa forma, pode-se, por exemplo, ter um profissional de supermercado disponível para apoiar na localização de um produto, podendo inclusive alcançá-lo para uma pessoa em cadeira de rodas ou nanismo quando a mercadoria estiver em altura elevada em prateleira.

5.3.4 Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência intelectual

Por vezes, é necessária a utilização de algumas técnicas de acessibilidade, como o uso da linguagem simples, imagens, desenhos e pictogramas **para efetivar um diálogo entre**



esse consumidor e o fornecedor.

5.4 OBRIGAÇÕES DE TRANSPORTE E MOBILIDADE

O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência tem relevância nas relações de consumo por abranger o serviço de mobilidade, em si, e por viabilizar o deslocamento de pessoas, por exemplo, aos estabelecimentos comerciais e de serviços. É o direito que garante às pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida a liberdade de ir e vir pelas cidades, realizando com segurança e autonomia as atividades do dia a dia e exercendo sua própria cidadania. Um dos principais aspectos para melhoria na qualidade de vida é superar as dificuldades existentes, tornando a circulação da pessoa com deficiência mais eficiente.

Para uma maior efetividade desses direitos, há regras gerais e específicas objetivando uma melhor mobilidade para as pessoas com deficiência. Sobre elas que trataremos a seguir.

5.4.1 Aspectos gerais do direito ao transporte e à mobilidade

O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência possui algumas normas gerais, resultando em obrigações para os respectivos fornecedores. A primeira delas é assegurar que as pessoas com deficiência tenham a mesma oportunidade de acesso ao transporte que as outras pessoas, incluindo aqui todos os meios de transporte (terrestre, aquaviário ou aéreo).

Outro aspecto importante dessa obrigação em ofertar acessibilidade nos meios de transporte é que a acessibilidade não fica restrita aos veículos. Também estão inclusas as estruturas vinculadas a esses serviços, como terminais, estações, pontos de parada, sistema viário e locais de prestação de serviço.

Os estacionamentos também possuem regras para atender as especificidades da pessoa com deficiência. As vagas para essas pessoas

devem ser reservadas próximas aos acessos de circulação de pedestres e sinalizadas. A proporção de vagas reservadas para pessoas com deficiência é de 2% do total de vagas, sendo garantida, no mínimo, uma vaga.

O uso dessas vagas é exclusivo para veículos que transportam pessoas com deficiência com comprometimento da mobilidade. Os veículos devem ser devidamente identificados, sendo exigida a exposição da credencial no interior do veículo para fácil visualização. A credencial é expedida pelos órgãos de trânsito e tem validade nacional, sendo que as regras quanto ao seu prazo de validade são definidas pelo órgão emissor.

A respeito da prestação de serviço de transporte coletivo, tanto os veículos quanto as estruturas envolvidas (estações, portos, terminais, entre outros) devem ser acessíveis para a circulação da pessoa com deficiência, devendo possuir

sistema de comunicação acessível e garantir a prioridade e a segurança nos momentos de embarque e desembarque dos veículos, sempre em conformidade com normas técnicas.

5.4.2 Obrigações de prestadores de serviço de transporte de fretamento e de turismo

Para a oferta da prestação de serviços de fretamento e de turismo, os prestadores de serviço devem obedecer a todas as regras mencionadas anteriormente, tanto para as instalações quanto para os veículos.



5.4.3 Obrigações de prestadores de serviço de transporte de táxi

Sobre a prestação de serviço de transporte por táxi, as empresas de táxi devem reservar 10% de seus veículos acessíveis para as pessoas com deficiência, sendo proibida a cobrança diferenciada para o deslocamento de pessoas com deficiência.

5.4.4 Obrigações de prestadores de serviços de locação de veículos

As locadoras de veículos devem ofertar um veículo adaptado para uso de pessoa com deficiência a cada vinte veículos de sua frota. Havendo uma pluralidade de veículos adaptados com disponibilidade para locação, a distribuição deve ser de 40% para condutores com deficiência e 60% para o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.

ADESÃO AO PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

TERMO DE ADESÃO AO PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E INCLUSÃO DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA

A empresa/associação _____, inscrita no CNPJ sob o n. _____, sediada no endereço _____

_____, compromete-se a adotar, seguir, orientar e implementar as diretrizes desse Programa, auxiliando o Poder Público na implementação de Políticas Públicas voltadas aos consumidores com deficiência, bem como ingressar na plataforma consumidor.gov.br, caso preencham os requisitos estabelecidos pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A empresa/associação signatária autoriza a divulgação pela Secretaria Nacional do Consumidor de sua condição como parte aderente ao Programa, devendo, anualmente, comprovar o compromisso assumido por meio de ações voltadas para promoção de acessibilidade no mercado de bens e serviços brasileiro.













Titular: _____ fones: (____) _____,
e-mail: _____ e

Suplente: _____ fones: (____) _____,
e-mail: _____.

_____, ____ de _____ de 202__.

Representante Legal da empresa/associação

RELAÇÃO DE DISPOSITIVOS DO ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA QUE ESTÃO REGULAMENTADOS POR DECRETOS OU RESOLUÇÕES

-  Art. 44, dispõe sobre a reserva de espaços livres e assentos para a pessoa com deficiência em teatros, cinemas, auditórios, estádios, dentre outros, regulamentado pelo Decreto n. 9.404, de 11 de junho de 2018.
-  Art. 45, dispõe sobre a observância aos princípios do desenho universal em hotéis, pousadas e estabelecimentos similares, regulamentado pelo Decreto n. 9.296, de 1º de março de 2018.
-  Art. 51, dispõe sobre a reserva de veículos acessíveis a pessoas com deficiência nas frotas de empresas de táxis, regulamentado pelo Decreto n. 9.762, de 11 de abril de 2019.
-  Art. 52, dispõe sobre a oferta de veículos adaptados para o uso de pessoas com deficiência pelas locadoras de veículos, regulamentado pelo Decreto n. 9.762, de 11 de abril de 2019.
-  Art. 58, dispõe sobre preceitos de acessibilidade em projeto e construção de edificação de uso privado multifamiliar, regulamentado pelo Decreto n. 9.451, de 26 de julho de 2018.
-  Art. 65, dispõe sobre o pleno acesso à pessoa com deficiência a serviços de telecomunicações, regulamentado pela Resolução Anatel n. 667, de 30 de maio de 2016.
-  Art. 66, dispõe sobre o incentivo à oferta de aparelhos de telefonia fixa e móvel celular com acessibilidade, regulamentado pelo art. 9º da Resolução Anatel n. 667, de 30 de maio de 2016.
-  Art. 99, dispõe sobre a aquisição de órtese e próteses prescritas ao trabalhador com deficiência, regulamentado pelo Decreto n. 9.345, de 16 de abril de 2018.
-  Art. 102, dispõe sobre incentivos criados pela Lei Rouanet, Lei n. 8.313, de 23 de dezembro de 1991, regulamentado pela Instrução Normativa n. 5, de 26 de dezembro de 2016, do Ministério da Cultura.
-  Art. 109, dispõe sobre alterações no Código de Trânsito Brasileiro, regulamentado pela Resolução do CONTRAN n. 558, de 15 de maio de 2015.
-  Art. 112, dispõe sobre sinais sonoros em semáforos para pedestres, regulamentado pela Resolução do CONTRAN n. 704, de 10 de outubro de 2017.
-  Art. 122, dispõe sobre o tratamento diferenciado, simplificado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte previsto na Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2014, regulamentado pelo Decreto n. 9.405, de 11 de junho de 2018.

NORMAS TÉCNICAS DE ACESSIBILIDADE

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência por vezes referencia as normas técnicas de acessibilidade, que contêm critérios e parâmetros técnicos a serem observados em situações diversas, como na fabricação de veículos, no projeto e na construção de edificações e áreas urbanas, na televisão, em elevadores, em cadeiras de rodas.

As normas técnicas de acessibilidade são disponibilizadas gratuitamente para a sociedade, podendo ser acessadas na página eletrônica do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos:

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/publicacoes/legislacao>

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/acoes-e-programas/regulamentacao-de-artigos-da-lei-brasileira-de-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia>

