

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

PROJETO BRA/11/008

Produção de cartilha voltada à informação dos direitos da pessoa com deficiência nas relações de  
consumo

Consultor: Ardyllis Alves Soares

Brasília – DF

2021

## Sumário

<i>1. Introdução.....</i>	<b>3</b>
<i>2. Justificativa.....</i>	<b>3</b>
<i>3. Diagnóstico .....</i>	<b>6</b>
<i>4. Estrutura de apresentação dos produtos.....</i>	<b>8</b>
<i>5. Abordagem.....</i>	<b>9</b>
<i>6. Plano de trabalho .....</i>	<b>9</b>
<i>7. Método .....</i>	<b>10</b>
<i>8. Análise dos dados .....</i>	<b>11</b>
<i>9. Referenciais normativos/institucionais.....</i>	<b>11</b>
<i>10. Referencial bibliográfico preliminar .....</i>	<b>12</b>

## 1. Introdução

Este escrito se trata do primeiro produto da consultoria objeto do Projeto BRA/11/008 cujo objetivo é, dentre outros, a produção de cartilha voltada à informação dos direitos da pessoa com deficiência nas relações de consumo. Nele busca-se apresentar a proposta metodológica para a pesquisa como um todo como para o produto final, a cartilha informativa.

## 2. Justificativa

Justifica-se a elaboração desta consultoria e dos seus variados produtos, com especial atenção à cartilha direcionada à informação dos direitos das pessoas com deficiência nas relações de consumo, pela necessidade de oferecer à comunidade em geral e, especialmente, a este grupo de consumidores informações a respeito dos seus direitos nas relações de consumo. Com o avanço da tecnologia e da internet, as relações de consumo se tornam cada vez mais complexas e mais acessíveis aos variados tipos de consumidores, incluindo, em especial atenção a este projeto, as pessoas com deficiência.

Diante deste cenário em que as relações de consumo tradicionais apresentam-se em contextos tecnologicamente mais atualizados ou surgem, fruto deste avanço tecnológico, relações de consumo até então inexistentes. Todas estas novas maneiras de consumir nos permite revisitar conceitos e direitos para melhor contextualizá-los com estes novos aspectos, trazendo uma releitura dos direitos das pessoas com deficiência enquanto consumidores, permitindo uma análise sistêmica do contexto.

Sob o aspecto constitucional, há de se recordar as pessoas com deficiência são objeto de atenção em alguns mandamentos normativos. Destes há contextos de diálogo específico com este grupo e há outros mais gerais nos quais as pessoas com deficiência igualmente obtêm direitos e garantias pela norma maior do ordenamento jurídico nacional.

Em princípio, a Constituição Federal considera como alguns dos fundamentos da República Federativa do Brasil a cidadania, a dignidade da pessoa humana e a livre iniciativa<sup>1</sup>, enquanto considera objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil construir uma sociedade livre, justa e solidária; garantir o desenvolvimento nacional; [...] reduzir as desigualdades sociais [...] e; promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.<sup>2</sup>

Além dos pontos supramencionados, a relevância das políticas públicas em favor das pessoas com deficiência nos distintos entes federativos pode ser percebida ao analisar as competências comuns destes entes e as suas competências legislativas concorrentes. Dentre as competências comuns da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios está cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência<sup>3</sup>, enquanto que das competências legislativas concorrentes está a proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência.<sup>4</sup>

No tocante à educação, a Constituição Federal também trouxe regra específica em benefício das pessoas com deficiência. No texto constitucional, menciona-se que é dever do Estado efetivar a educação garantindo, dentre outros, atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.<sup>5</sup>

No que tange aos direitos das crianças, adolescentes e jovens, a Constituição Federal também traça diretrizes. Este entendimento da importância da educação é reforçada ao mencionar que o Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança, do adolescente e do jovem, admitida a participação de entidades não governamentais, sendo uma delas, a criação de programas de prevenção e atendimento especializado para as pessoas portadoras de deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente e do jovem portador de deficiência, mediante [...] *a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos*, com a eliminação de obstáculos arquitetônicos e de todas as formas de discriminação.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Art. 1º., II, III, IV, CF.

<sup>2</sup> Art. 3º., CF.

<sup>3</sup> Art. 23, II, CF.

<sup>4</sup> Art. 24, XIV, CF.

<sup>5</sup> Art. 208, II, CF.

<sup>6</sup> Art. 227, § 1º., II, CF.

Ainda sobre temas constitucionais vinculados às pessoas com deficiência, a questão da acessibilidade é lembrada em dois contextos. No parágrafo segundo, do artigo 227, menciona que a lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência. Este conteúdo é reforçado pelo artigo 244 ao indicar que a lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no art. 227, § 2º.

Tem-se, portanto, nestes trechos constitucionais aspectos relevantes que contribuem para uma melhor demonstração do reconhecimento da importância das políticas públicas para as pessoas com deficiência. Algumas delas poder ser usadas em favor da pessoa com necessidade nas circunstâncias vinculadas às relações de consumo.

Já quanto ao contexto da normatização infraconstitucional, há destaques mútuos nas normas específicas de relação de consumo e de direitos das pessoas com deficiência, notadamente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei 8.078/90, e o Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146/2015. Há expressas menções sobre direitos da pessoa com deficiência no CDC, enquanto há digressões sobre proteção das pessoas com deficiência enquanto consumidores no Estatuto da Pessoa com Deficiência.

No Estatuto da Pessoa com Deficiência, em seus artigos 68 e 69, estabelece regras direcionadas ao Poder Público para implementar políticas públicas cuja finalidade é a adoção de incentivo à produção, à edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis, inclusive em publicações da administração pública ou financiadas com recursos públicos. Esta política pública visa garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação, inclusive indicando quais são estes formatos acessíveis para permitir um acesso maior do conhecimento e da informação para todas as pessoas com deficiência.

No que tange mais especificamente às relações de consumo, o artigo 69 do referido Estatuto é mais específico ainda. Ele indica que o poder público deve assegurar a disponibilidade de informações corretas e claras sobre os diferentes produtos e serviços

ofertados, por quaisquer meios de comunicação empregados, inclusive em ambiente virtual, contendo a especificação correta de quantidade, qualidade, características, composição e preço, bem como sobre os eventuais riscos à saúde e à segurança do consumidor com deficiência, em caso de sua utilização, aplicando-se, no que couber, os arts. 30 a 41, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

O mesmo artigo, em seus parágrafos, ainda menciona aspectos relacionados às práticas comerciais no que tange permitir acesso, conforme indica o CDC, a informações de modo correto, claro, preciso, ostensivo, e indicando que o fornecedor, quando efetiva publicidade escrita, deve, quando possível, meios para permitir a acessibilidade da informação. Além disto, há menção à obrigatoriedade para os fornecedores disponibilizar, mediante solicitação, exemplares de bulas, prospectos, textos ou qualquer outro tipo de material de divulgação em formato acessível.

Já o CDC traz muitos aspectos que dialogam com as necessidades das pessoas com deficiência, sendo que alguns deles a menção é expressa. Aspectos relacionados à harmonia nas relações de consumo, educação para o consumo, acesso à informação, diálogo com normas internacionais para melhor efetivação de direitos internacionais internalizados, práticas comerciais acessíveis são alguns aspectos a melhor efetivar os direitos da pessoa com deficiência enquanto consumidores.

Outra aspecto importante a ser referenciado sobre o tema é mencionar que o Estatuto da Pessoa com Deficiência é fruto da internalização da Convenção da Pessoa com Deficiência. Esta internalização de uma norma internacional se tornou mais relevante porque ela foi a primeira norma a ser internalizada por meio do quórum estabelecido pelo § 3º, do artigo 5º, da Constituição Federal, que menciona o procedimento diferenciado para internalização de normas internacionais versando sobre Direitos Humanos, tornando-se, quando aprovado, equivalentes à emenda constitucional.

### 3. Diagnóstico

De acordo com o último censo, realizado em 2010, aproximadamente 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência.<sup>7</sup> Em números absolutos, foram contabilizadas 45.606.048 com algum tipo de deficiência em um universo de 190.755.799 de pessoas entrevistadas pelo censo.

Destes mais de 45 milhões de pessoas com deficiência destacados no censo de 2010, a maioria era do sexo feminino, representando, aproximadamente, 56,5% deste grupo, em um número absoluto de 25.800.681. Já o percentual da população masculina foi representado por 43,5%, com número total de 19.805.367.<sup>8</sup>

Ao ter como referência a idade, a população é distribuída em três grupos. O primeiro deles, compreendido entre o a 14 anos, representa, aproximadamente, 7,6% da população deste grupo. Já o segundo grupo, os de idade entre 15 a 64 anos, são 71,5% do universo de pessoas com deficiência no Brasil. Por último, terceiro grupo, mencionando os acima de 65 anos, aproximadamente, 20,9% da população com deficiência no Brasil.

No que tange ao recorte racial, a maioria da população com deficiência autodeclarou-se branco (aproximadamente 46,5%) ou indígena (aproximadamente 43,4%). O percentual dos que autodeclararam negros foi de, aproximadamente, 8,5%, enquanto os pardos foi de, aproximadamente, 1,2%. Outras 171 pessoas com deficiência não indicaram nenhuma das anteriores mencionadas.<sup>9</sup>

Estes números indicam que o perfil da população com deficiência no Brasil é predominantemente branca, com a faixa etária entre 15 a 64 anos e do sexo feminino. Tem-se, portanto, todo um quadro que deve ser enfrentado para suplantar a dificuldade do exercício dos direitos das pessoas com deficiência nas relações de consumo, objetivando uma melhor qualidade de vida deste grupo populacional.

---

<sup>7</sup> Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf). Acesso em: 4 Mar. 2021. Tabela 1.3.1.

<sup>8</sup> Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf). Acesso em: 4 Mar. 2021. Tabela 1.3.2.

<sup>9</sup> Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf). Acesso em: 4 Mar. 2021. Tabela 1.3.4.

Este quadro também demonstra que as pessoas com deficiência, ao contrário do que comumente se imagina, é um percentual relevante da população nacional. Qualificar as possibilidades de inclusão efetiva destas pessoas com deficiência para o exercício efetivo e autônomo das suas liberdades fundamentais, entre elas a econômica, é importante para o efetivo exercício de cidadania deste grupo populacional.

#### 4. Estrutura de apresentação dos produtos

Os produtos serão apresentados conforme a peculiaridade de cada um deles, buscando fazer com que cada um seja elaborado de modo a tornar o seu proveito o mais adequado possível em favor seja das pessoas com deficiência, seja da Secretaria Nacional do Consumidor, com fins de servir de base para a formulação de eventuais novas políticas públicas em favor do mercado de consumo e, especialmente, para as pessoas com deficiência nas suas relações de consumo.

Nos casos em que o produto demandado for um documento técnico, diagnósticos ou levantamentos, será elaborado texto crítico-expositivo das temáticas específicas, buscando, ao mesmo tempo, demonstrar a diversidade de possibilidades de tratamento de um tema específico além de, especialmente, analisar a possibilidade de contribuição destas políticas públicas internacionais ou estrangeiras em uma hipotética ação similar no território nacional.

Já quanto especificamente ao produto 7, a cartilha será produzida com em uma linguagem de fácil acesso e compreensão às pessoas com deficiência, buscando interpretar a linguagem jurídica para uma forma de comunicação de mais fácil assimilação por uma pessoa sem os respectivos conhecimentos jurídicos do tema. Estas informações serão difundidas por via sonora, em formatos de áudios isolados, para permitir uma consulta rápida, ou em formato único, para permitir a audição de todos os temas a ser trabalhados em um único áudio o que pode tornar mais simples a utilização por algumas pessoas. Para atender esta demanda, pode-se utilizar uma página web ou criar uma coletânea de áudios ou disponibilizar em formato podcast, dada a sua enorme imersão atualmente.

Além de difusão sonora, há de se elaborar uma versão em braile da cartilha para permitir que deficientes visuais possam igualmente ter acesso ao conteúdo. Igualmente será



utilizada linguagem de fácil compreensão para poder efetivamente qualificar o consumidor que tenha algum tipo de deficiência.

Além destes aspectos voltados diretamente para o consumidor, haverá uma parte do resultado final com a indicação de boas práticas direcionadas aos fornecedores por o objetivo de qualificar o seu produto ou a sua prestação de serviço e, assim, melhor atender às demandas destes consumidores em especial, produzindo uma melhor participação destas no mercado de consumo.

## 5. Abordagem

Quanto à abordagem, serão utilizados dois parâmetros. O primeiro deles é reiterar a importância dos direitos básicos das pessoas com deficiência como consumidores, em diálogo com direitos fundamentais, sob o seu específico ponto de vista. Aspectos como acessibilidade, informação, escolha, ser ouvido, dentre outros, serão utilizados para realizar uma releitura atualizada destes direitos, permitindo a sua efetivação, mediante o âmbito normativo e estrutural atuais e, especialmente a tecnologia disponível para auxiliar as pessoas com deficiência na efetivação dos seus direitos básicos como consumidores.

Complementar à esta atualizada visão dos direitos básicos do consumidor, igualmente será realizada uma abordagem tendo como referência a pessoa com deficiência já devidamente integrado ao mercado de consumo. Assim, também permite-se vislumbrar a melhoria nas relações de consumo quando já superados os obstáculos dos direitos primários das pessoas com deficiência. Tem-se, nestes casos, uma pessoa com deficiência efetivamente ativa no mercado de consumo, mas que demanda adaptações pontuais para que se proporcione a este grupo uma plena e autônoma participação no mercado de consumo e, assim, permitindo que este grupo possa, ao mesmo tempo, usufruir de bens de consumo de seu interesse e contribuir para uma maior participação econômica por meio das relações de consumo.

## 6. Plano de trabalho

Para a efetivação dos produtos deste projeto, será utilizado o seguinte cronograma:

Produtos	Prazo inicial	Prazo final
Produto 1	20 Fev. 2021	08 Mar. 2021
Produto 2	09 Mar. 2021	30 Abr. 2021
Produto 3	01 Maio 2021	31 Maio 2021
Produto 4	01 Jun. 2021	15 Jul. 2021
Produto 5	16 Jul. 2021	15 Ago. 2021
Produto 6	16 Ago. 2021	30 Set. 2021
Produto 7	01 Out. 2021	15 Nov. 2021

## 7. Método

Quanto aos métodos de pesquisa para realização dos projetos, serão utilizadas diferentes formas, conforme a especificidade do produto. No entanto, em uma visão ampla, serão utilizadas:

Método quantitativo: indicar dados sobre a quantidade existente de pessoas com deficiência existente no Brasil e seu percentual em relação à população mundial. Também será trabalhado o aspecto da sua capacidade efetiva e potencial de participação na economia.

Método qualitativo: apresentar informações sobre os variados quadros nacional, estrangeiro e internacional sobre a pessoa com deficiência. Serão discutidos com maior objetividade os aspectos normativos, estrutural-governamental, contribuição de entes não governamentais e exemplos de boas práticas internacionais. Também serão utilizadas como referência estudos elaborados por organizações internacionais, com especial foco na Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, da Organização das Nações Unidas - ONU e da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento – UNCTAD.

Método comparado: também será utilizada a análise de políticas públicas internacionais e estrangeiras para uma melhor efetividade dos direitos das pessoas com

deficiência em suas relações de consumo. Também se analisará sobre a facticidade de utilização destes exemplos internacionais para a formação de políticas públicas correlatas para o contexto nacional.

## 8. Análise dos dados

A análise dos dados coletados oriundos da legislação nacional e estrangeira, normas internacionais e publicações e regras de organizações internacionais serão trabalhados para verificar uma compatibilidade entre os ordenamentos jurídicos internacionais e estrangeiros e condutas de boas práticas internacionais relacionadas aos direitos do consumidor da pessoa com deficiência em relação ao contexto brasileiro.

Neste caso, similaridades serão destacadas, mas o foco será, especialmente, nas diferenças para vislumbrar possibilidade de alterações legislativas ou criação de novas políticas públicas com o objetivo de aprimorar os direitos das pessoas com deficiência, permitindo um qualificado exercício dos seus direitos econômicos e, especialmente, os seus direitos como consumidores.

## 9. Referenciais normativos/institucionais

Para uma melhor abordagem destes produtos, serão estudados normas nacionais, regionais e internacionais sobre a temática das pessoas com deficiência. Serão utilizados referenciais de países com relevante representatividade quanto à efetivação dos direitos das pessoas com deficiência no contexto normativo nacional, assim como analisar de que forma estas normas empregam melhorias estruturais para a efetivação do direitos e melhoria na qualidade de vida das pessoas com deficiência para vislumbrar melhorias para o ordenamento jurídico e aspectos estruturais nacionais relacionados às pessoas com deficiência.

Já no aspecto internacional, será dada maior atenção às Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor, a atuação da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento – UNCTAD, além dos variados documentos produzidos pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE.

## 10. Referencial bibliográfico preliminar

ALPER, Meryl. *Digital youth with disabilities*. Cambridge: The MIT Press, 2014.

BANTEKAS, Ilias; Stein, Michael Ashley; Anastasiou, Dimitris (org.). *The UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities: a commentary*. Oxford: Oxford University Press, 2018.

BEZYAK, Jill L.; SABELLA, Scott A.; GATTIS, Robert H. Public Transportation: An Investigation of Barriers for People With Disabilities. *Journal of Disability Policy Studies*, v. 28, n. 1, 2017. p. 52-60.

BLANCK, Peter. Why america is better off because of the americans with disabilities act and the individuals with disabilities education act. *Touro Law Review*. v. 35, n. 1, 2019. p. 605-618.

BECO, Gauthier de. Article 33 of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities: national structures for the implementation and monitoring of the convention. In: BECO, Gauthier de (org.). *Article 33 of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities: national structures for the implementation and monitoring of the convention*. Leiden: Martinus Nijhoff, 2013. p.

DELLA FINA, Valentina; CERA, Rachele; PALMISANO, Giuseppe. The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities: a commentary. In: DELLA FINA, Valentina; CERA, Rachele; PALMISANO, Giuseppe (org.). *The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities: a commentary*. Cham: Springer, 2017. p.

LAPA, Ana Elizabeth; CAVALCANTI, Wanderley; LEITE, Flávia Piva Almeida; LISBOA, Roberto Senise (Coord.). *Direito da infância, juventude, idoso e pessoas com deficiência*. São Paulo: Atlas, 2014.

LAZAR, Jonathan. The Potential Role of US Consumer Protection Laws in Improving Digital accessibility for people with disabilities. *University of Pennsylvania Journal of Law and Social Change*, v. 22, n. 3, 2019. p. 185-204.

LEITE, Flávia Piva Almeida; RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes; COSTA FILHO, Waldir Macieira (Coord.). *Comentários ao Estatuto da Pessoa com Deficiência*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

MADRUGA, Sidney. *Pessoas com deficiência e direitos humanos : ótica da diferença e ações afirmativas*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

MCCALLUM, Ron; MARTIN, Hannah. The CRPD and children with disabilities. *Australian International Law Journal*, v. 20, n. 3, 2013. p. 17-31.

MCKERCHER, Bob; DARCY, Simon. Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, v. 26, 2018. p. 59-66.

REICH, Norbert. Vulnerable consumers in EU law. In: LECZYKIEWICZ, Dorota; WEATHERILL, Stephen (org.). *The images of the consumer in EU law: legislation, free movement and competition law*. Oxford: Hart, 2016. p. 139-158.

REMBIS, Michael A.; KUDLICK, Catherine J. ; NIELSEN, Kim. The Oxford handbook of disability history. In: REMBIS, Michael A.; KUDLICK, Catherine J. ; NIELSEN, Kim (org.). *The Oxford handbook of disability history*. New York: Oxford University Press, 2018. p.

RIMMERMAN, Arie. *Social inclusion of people with disabilities: national and international perspectives*. New York: Cambridge University Press, 2013.

SARLET, Ingo Wolfgang; MITIDIERO, Daniel; MARINONI, Luiz Guilherme. *Curso de Direito Constitucional*. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

SHAHRESTAN, Seyed. *Internet of things and smart environments: assistive technologies for disability, dementia and aging*. Cham: Springer, 2017.

SOHAIB, Osama; KANG, Kyeong. *E-Commerce Web Accessibility for People with Disabilities*. Cham: Springer International Publishing, 2017. 87-100 p.

VARNEY, Eliza. *Disability and Information Technology: a comparative study in media regulation*. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.

VIGLIAR, José Marcelo Menezes. (coord.). *Pessoa com deficiência: inclusão e acessibilidade*. São Paulo: Almedina, 2020.