

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

Produto 2 – Diagnósticos dos contornos jurídicos e institucionais brasileiros e internacionais
sobre a pessoa com deficiência frente às relações de consumo

Consultor: Ardyllis Alves Soares

Brasília – DF

2021

Sumário

1. Introdução	5
Parte I – Contexto Internacional	5
2. Normas gerais de Direito Internacional que dialogam com a proteção da pessoa com deficiência e com o consumidor	5
2.1. Declaração Universal dos Direitos Humanos.....	5
2.2. Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.....	7
3. A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência e seu diálogo com a proteção do consumidor	7
3.1. Propósito.....	8
3.2. Definições.....	8
3.3. Princípios gerais.....	9
3.4. Aumento da conscientização	11
3.5. Acessibilidade	12
3.6. Acesso à justiça	13
3.7. Liberdade e segurança da pessoa	14
3.8. Mobilidade pessoal.....	15
3.9. Liberdade de expressão e opinião e acesso á informação.....	15
3.10. Respeito à privacidade	16
3.11. Educação.....	17
3.12. Adequado padrão de vida e proteção social.....	18
3.13. Participação na vida cultural, recreação, lazer e esporte.....	18
3.14. Estatísticas e coleta de dados.....	19
3.15. Cooperação internacional	19
4. Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor e seu diálogo com as pessoas com deficiência.....	20
4.1. Objetivos.....	21
4.2. Princípios gerais.....	22
4.3. Princípios para boas práticas comerciais	26
4.4. Aspectos específicos relacionados às pessoas com deficiência	28
4.4.1. Solução de controvérsias e reparação	29
4.4.2. Programas de educação e informação	29
4.4.3. Utilidades públicas.....	30
5. A atuação das Organizações Internacionais no diálogo entre relações de consumo e pessoas com deficiência.....	31
5.1. Organização para a Cooperação Econômica e Desenvolvimento - OCDE	31

5.1.1. Recomendação sobre Solução de Controvérsias e Reparação do Consumidor.....	33
5.1.2. Recomendação do Conselho sobre a Inteligência Artificial.....	36
5.1.3. Recomendação do Conselho sobre a Segurança do Produto de Consumo.....	38
5.1.4. Panorama da Economia Digital 2020.....	40
5.1.5. Recomendação do Conselho sobre a Proteção do Consumidor no Campo do Crédito ao Consumidor	43
5.1.6. Guia de Boas Práticas sobre Dados do Consumidor.....	44
5.1.7. OECD Guia de Due Diligence para Conduta Comerciais Responsáveis.....	45
5.1.8. Recomendação do Conselho sobre a Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico.....	46
5.1.9. Recomendação do Conselho sobre Princípios de Alto Nível sobre Proteção ao Consumidor Financeiro.....	48
5.1.10. Recomendação do Conselho sobre as Crianças no Ambiente Digital.....	49
6. A proteção das pessoas com deficiência nas relações de consumo no contexto dos blocos regionais.....	51
6.1. Políticas da União Europeia.....	51
6.1.1. Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030.....	51
6.1.2. Ato Europeu para a Acessibilidade.....	54
6.2. MERCOSUL.....	55
6.2.1. Resolução MERCOSUL/GMC n. 36/19.....	55
6.2.2. Resolução MERCOSUL/GMC n. 37/19.....	56
6.3.3. Comissão Permanente Direitos de Pessoas com Deficiência.....	57
Parte II – Contexto nacional.....	57
7. Constituição Federal.....	57
7.1. Fundamentos da República Federativa do Brasil.....	57
7.2. Objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil.....	58
7.3. Direitos e Garantias Fundamentais.....	59
7.4. Competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.....	60
7.5. Competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal.....	60
7.6. Princípios gerais da Ordem Econômica.....	61
7.7. Da assistência social.....	61
7.8. Atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência.....	62
7.8. Da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso.....	63
8. Código de Defesa do Consumidor.....	64
8.1. Código de Defesa do Consumidor como norma de ordem pública e interesse social.....	64
8.2. Política Nacional das Relações de Consumo.....	64
8.3. Direitos básicos do consumidor.....	67
8.4. Diálogo com outras normas.....	69
8.5. Oferta.....	69
8.6. Publicidade.....	70
8.7. Das práticas abusivas.....	71
8.8. Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores.....	72
8.9. Das infrações penais.....	73

9. Lei Geral de Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência)	74
9.1. Igualdade e não discriminação.....	74
9.2. Dos Direitos Fundamentais.....	77
9.2.1. Direito à saúde.....	77
9.2.2. Direito à educação	79
9.2.3. Direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer	82
9.2.4. Direito ao transporte e à mobilidade.....	89
9.3. Direito à acessibilidade	92
9.3.1. Disposições gerais	92
9.3.2. Direito de acesso à informação e à comunicação.....	94
9.3.3. Direito à tecnologia assistiva	98
9.4. Parte Especial	99
9.4.1. Crimes e infrações administrativas.....	99
10. Lei de concessão de passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.....	100
11. Lei de atendimento prioritário – Lei 10.048/2000	101
12. Normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida - Lei 10.098/2000.....	102
12.1. Da acessibilidade em edifícios públicos, de uso comum ou privados	102
12.2. Acessibilidade em veículos de transporte coletivo.....	104
12.3. Acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização	104
12.4. Disposições sobre ajudas técnicas.....	104

1. Introdução

Este texto tem como objetivo apresentar elementos normativos e aspectos jurídicos relacionado as pessoas com deficiência e a proteção dos seus direitos e interesses enquanto consumidores. Dada a natureza peculiar desta relação, há a necessidade de utilização de variados instrumentos normativos ora mais vinculados ao Direito do Consumidor, ora mais próximo da proteção das pessoas com deficiência.

Também buscou-se a abrangência relevante do tema, ao referenciar desde instrumentos normativos das Organizações das Nações Unidas, indo para organizações internacionais, como é o caso da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE e políticas de blocos regionais, como a União Europeia e o MERCOSUL.

Parte I – Contexto Internacional

Nesta primeira parte serão abordados aspectos relacionados ao Direito Internacional tanto da pessoas com deficiência quanto dos direitos dos consumidores e a correlação entre ambos os temas. Busca-se aqui demonstrar a relevância que o diálogo destes temas e a importância de uma maior efetividade dos direitos dos consumidores com deficiência, seja para atendimento de demandas básicas de sua qualidade de vida, seja para uma efetiva e plena inserção no mercado de consumo, sem elevadas barreiras de acesso e sem qualquer tipo de discriminação em virtude de sua deficiência.

2. Normas gerais de Direito Internacional que dialogam com a proteção da pessoa com deficiência e com o consumidor

As primeiras referências a ser mencionadas serão normas gerais de Direito Internacional. Elas servem de base para outras iniciativas normativas mais específicas. Daí a importância de mencionar estes fundamentos gerais advindos de normas internacionais.

2.1. Declaração Universal dos Direitos Humanos

Na Declaração Universal dos Direitos Humanos, alguns tópicos dialogam com a temática da pessoa com deficiência. O primeiro deles está no artigo 7º. Nele indica o princípio da igualdade e a necessidade de uma proteção equitativa dos seus direitos sem ser vítima de ato discriminatório de qualquer natureza.

Já no artigo 25, é indicado que toda pessoa tem o direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, indicando que mulheres e crianças demandam atenção especial. Desta forma, aspectos sobre estas temas que dialogam com os direitos do consumidor e com as pessoas com deficiência também merecem uma atenção especial.

O direito à educação é mencionado no artigo 26. Nele indica que a educação deve visar à plena expansão da personalidade humana e ao reforço dos direitos humanos e das liberdades fundamentais e deve favorecer a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e todos os grupos raciais ou religiosos, bem como o desenvolvimento das atividades das Nações Unidas para a manutenção da paz. Portanto, estas ideias possuem afinidade com a proteção das pessoas com deficiência e os seus direitos enquanto consumidores.

Já quanto ao direito a ser parte da vida cultural da sua sociedade é descrito no artigo 27. Nele indica que todos têm o direito de fruir as artes e de participar no progresso científico e nos benefícios que deste resultam. Este aspecto é importante porque, em muitos casos, será este progresso científico-tecnológico que possibilitará ao consumidor com deficiência ter desde atendimento às suas necessidades mais básicas até permitir uma efetiva participação na sociedade como um todo, incluindo a sociedade de consumo.

Prosseguindo, no artigo 29 é mencionado a responsabilidade de cada um, quanto aos seus deveres perante a comunidade, para se atingir um pleno desenvolvimento pessoal. Esta parte dialoga com os interesses dos consumidores com deficiência quando na conscientização de fornecedores para a disponibilidade de fornecimento de produtos e serviços que atendam às peculiaridades das relações de consumo das pessoas com deficiência.

2.2. Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais

Outra importante norma internacional que traz elementos de diálogo com as pessoas com deficiência e as relações de consumo é o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. A primeira referência a ser mencionada está no artigo 12. Nele indica a relevância, por parte dos Estados Partes, de reconhecer o direito de que toda pessoa de desfrutar o mais elevado nível possível de saúde física e mental. Este aspecto é de especial importância para as pessoas com deficiência por necessitar de uma maior atenção médico-educacional para atingir níveis apropriados de desenvolvimento intelectual e motor para o exercício de atividades do cotidiano, como as relações de consumo.

O artigo 13 também indica a educação como fator para o pleno desenvolvimento do ser humano e de sua dignidade. Ainda indica que a educação proporcionará seres humanos mais livres para refletir e tomar decisões de forma mais conscientes. Trazendo este contexto para as relações de consumo, a educação em sentido amplo e a educação para o consumo proporciona um mercado de consumo mais consciente e refletido. Levando para o contexto das pessoas com deficiência, a importância da educação é mais elevada por permitir uma forma qualificada de desenvolvimento pessoal e uma interação mais adequada com o mercado de consumo.

Também no Pacto é mencionado, no artigo 15, a importância da inserção do ser humanos na vida em sociedade, por meio de aspectos culturais e de desenvolvimentos científicos. Reitera-se aqui, no tocante às pessoas com deficiência, a importância do caráter inclusivo da participação da vida cultural da sociedade e da necessidade de fazer uso dos avanços científico-tecnológicos disponíveis na localidade para o seu pleno desenvolvimento.

3. A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência e seu diálogo com a proteção do consumidor

A Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência foi adotada por meio da Resolução A/RES/61/106 da Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas – ONU em janeiro de 2007. Esta Convenção usa como fontes as ideias gerais das convenções relacionadas aos Direitos Humanos e suas liberdades fundamentais e as contextualiza especificamente com a

realidade das pessoas com deficiência para apresentar um novo arcabouço normativo em prol de uma vida mais qualificada para as pessoas com deficiência, mantendo a ideia de necessidades básicas, mas também para o contexto atual a valorização e a necessária e efetiva inclusão das pessoas com deficiência na sociedade nos mais diferentes parâmetros – econômico, cultural, social, laboral, dentre outros. Ou seja, permitir que a pessoa com deficiência tenha a possibilidade de pleno exercício da sua cidadania, devendo, nas suas respectivas partes, os entes públicos ou privados contribuir para este exercício da forma mais autônoma possível, respeitadas as peculiaridades de cada deficiência.

Dentre estes direitos estão alguns que guardam direta ou indireta correlação com as pessoas com deficiência enquanto consumidoras. São exatamente estes direitos específicos que serão expostos e discutidos a seguir.

3.1. Propósito

O primeiro contexto apresentado a ser mencionado é o do propósito da convenção. Nesta parte é mencionada que o seu objetivo é promover, proteger e assegurar o total e equitativo exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, além de promover o respeito à sua dignidade humana.

Levando este quando para as relações de consumo, tem-se como objetivo permitir que todas as pessoas com deficiência tenham capacidade de exercer seus direitos enquanto consumidores e que tenham à sua disponibilidade bens e serviços que já tenham na sua idealização e projeto o seu uso por pessoas com deficiência ou que permitam uma adequada utilização para cada deficiência específica do consumidor. Desta forma, o consumidor com deficiência terá a efetiva possibilidade de exercer o seu papel enquanto consumidor, fazendo parte da sociedade de consumo e fortalecendo as suas condições de agente de mercado e ser humano.

3.2. Definições

Em seguida, são apresentadas definições e três delas são de relevância para os direitos das pessoas com deficiência. O primeiro deles é o de discriminação com base na deficiência.

Para a convenção, é toda e qualquer distinção, exclusão ou restrição com base na deficiência que tenha por objetivo ou efeito prejudicar ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições com os demais, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nas esferas política, econômica, social, cultural, civil ou qualquer outro campo. Além destas, inclui-se todas as formas de discriminação, incluindo negação de acomodação razoável.

Este conceito de acomodação razoável mencionado ao final é exatamente o segundo conceito de importância. Trata-se de modificações e ajustes necessários e apropriados, não impondo um ônus desproporcional ou indevido, quando necessário em um caso particular, para assegurar às pessoas com deficiência o gozo ou o exercício em igualdade de condições com os demais de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. Ou seja, trata-se de adaptações de produtos ou serviços inseridos no mercado de consumo para permitir que o mesmo bem possa ser utilizado pelo consumidor com deficiência.

Já a terceira definição é a de desenho universal. Compreende-se como o desenho de produtos, ambientes, programas e serviços para serem utilizados por todas as pessoas, na medida do possível, sem a necessidade de adaptação ou projeto especializado. Além disto, o “desenho universal” não deve excluir dispositivos de assistência para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessário. Trata-se portanto, de produtos que já na sua idealização e projeto foram pensados e desenhados também para o uso da pessoa com deficiência sem necessidades de grandes adaptações.

Baseados nestes três conceitos, é possível perceber a importância de cada vez mais ocorrer a produção com desenhos universais, já desde o projeto idealizando e, posteriormente, viabilizando a sua utilização por pessoas com deficiência para permitir o acesso ao consumo de pessoas com diferentes deficiências de modo autônomo e sem maiores barreiras para aquisição e utilização. Em complemento, há de se inserir no mercado bens que permitam a fácil e adequada adaptação para este grupo de consumidores quando assim se fizer necessário.

3.3. Princípios gerais

A Convenção também traz uma lista de princípios gerais que servem de parâmetro para todo o seu texto. São, portanto, diretrizes que servem como fundamentos gerais a ser aprofundados em cada temática específica posteriormente trabalhada.

O primeiro princípio mencionado é o respeito à dignidade inerente e a autonomia individual, incluindo a liberdade para fazer suas próprias escolhas, e independência das pessoas. Tem-se aqui um fator de dupla valorização. O primeiro é o de respeito à dignidade da pessoas com deficiência, devendo permitir que ele tenha acesso a meios para possibilitar uma qualidade de vida mais aprimorada, inclusive por meio de aquisição de bens de consumo. A partir deste ponto, permite-se, dependendo da deficiência, um maior grau de autonomia, tornando maior a possibilidade e a capacidade da pessoa com deficiência poder, de forma autônoma, expressar suas vontades, exercer seu direito de escolha e adquirir bens ou serviços conforme à sua necessidade ou o seu interesse.

O princípio geral seguinte é o da não-discriminação. Nas relações de consumo, este princípio tem várias matizes. O que se deseja aqui é que este consumidor não seja discriminado em nenhuma das fases contratuais por sua deficiência. É possível indicar alguns exemplos: permitir o acesso ao estabelecimento, por meio de adaptações arquitetônicas; à informação, por meio de informações em braile, por exemplo; a não cobrança de preços abusivos, em casos de bens ou serviços adaptados, dentre outros. Ou seja, a pessoa com deficiência não deve ser exposta a bens de consumo inadequados, tratamento desrespeitoso ou ter seus interesses econômicos excessivamente comprometidos por simples fato da sua deficiência.

O terceiro princípio geral é o da participação plena e efetiva e inclusão na sociedade. Este princípio geral igualmente indica uma multiplicidade de aspectos. O primeiro deles é a necessária inclusão da pessoa com deficiência na sociedade, reconhecendo e respeitando as suas deficiências e criando meios para que estas possam ter seus aspectos limitadores mitigados. O seguinte é permitir que as demandas, incluindo as de consumo, deste grupo possam ser ouvidas e que entes governamentais e de mercado possam, na competência de cada um, realizar estas demandas, permitindo uma qualidade de vida mais aprimorada da pessoa com deficiência.

O respeito pela diferença e aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade é o princípio geral seguinte. Este vem a demonstrar a necessidade de respeito mútuo que deve existir para as pessoas com deficiência, não devendo

ser este fator justificativa para atitudes que levam ao afastamento ou ao isolamento dos demais grupos da sociedade. Nas relações de consumo, devem ser respeitadas as diferenças das pessoas com deficiência para que suas necessidades de consumo possam ser ouvidas e supridas. Outro aspecto importante é a sua efetiva inclusão no mercado de consumo, possibilitando a aquisição de bens de consumo seja para melhorar a sua qualidade de vida, por meios de bens ou serviços que supram a sua deficiência, seja para aquisição de bens ou serviços de natureza não essencial, sendo, assim, um efetivo partícipe do mercado de consumo e contribua para a economia nacional.

Outro princípio básico relacionado às relações de consumo é o da acessibilidade. Dele pode-se vislumbrar a necessidade de produzir meios para permitir que informações sobre produtos e serviços estejam acessíveis às pessoas com deficiência, além de produzir meios para que este grupo possa atuar nas relações de consumo de forma mais autônoma possível.

O último princípio geral com relação com os direitos do consumidor é o respeito pela capacidade de evolução das crianças com deficiência e respeito pelo direito das crianças com deficiência de preservar suas identidades. Em um mundo onde crianças são cada vez mais expostas aos meios eletrônicos e à internet, estes meios não podem e não devem ser utilizados para ofender direitos das crianças com deficiência utilizando, por exemplo, as redes sociais para realizar publicidades enganosas e, principalmente, abusivas direcionadas a este grupo específico de potenciais consumidores.

3.4. Aumento da conscientização

Sobre este tema específico, a convenção estabelece algumas políticas públicas a ser efetivadas pelos Estados e obedecidas por entes públicos e privados para aprimorar o grau de conscientização de toda a sociedade para tornar a vida das pessoas com deficiência mais qualificada. Para atingir este fim, indica diretamente aos entes estatais: a) sensibilizar a sociedade, incluindo ao nível da família, em relação às pessoas com deficiência e promover o respeito pelos direitos e dignidade das pessoas com deficiência; b) combater estereótipos, preconceitos e práticas prejudiciais relativas às pessoas com deficiência, incluindo aquelas baseadas no sexo e na idade, em todas as áreas da vida; c) promover a conscientização sobre as capacidades e contribuições das pessoas com deficiência.

Esta conscientização, iniciada com foco nas pessoas e na sociedade de modo geral, também deve incluir os entes privados. Prestadores de serviços e fornecedores de produtos devem ter políticas de produção e atendimento ao público voltadas às pessoas com deficiência, cabendo aos fornecedores realizar treinamentos e qualificação dos seus empregados para permitir um atendimento adequado dos consumidores com deficiência. Desta forma, qualifica-se o mercado de consumo, permitindo que o consumidor tenha um adequado atendimento.

Estas medidas de conscientização devem incluir campanhas públicas de conscientização, fomentando os direitos das pessoas com deficiência, promovendo percepções positivas dos direitos da pessoa com deficiência, além de reconhecer as habilidades e méritos das pessoas com deficiência e suas contribuições para o ambiente e mercado de trabalho. Além disto, também promover programas de treinamento para qualificação de pessoas com deficiência e conscientização sobre os direitos da pessoa com deficiência.

Todas estas políticas produzirão uma sinergia de benefícios em prol da sociedade e das pessoas com deficiência. Ter ciência da capacidade de contribuição deste grupo fará com que o mercado de consumo se torne mais qualificado e, igualmente, mais empático/altruísta em relação às pessoas com deficiência, seja como trabalhadores, abrindo postos de trabalho, seja como consumidores, fomentando a produção de produtos e serviços e qualificando profissionais para melhor atender e compreender as necessidades das pessoas com deficiência nas diferentes fases da relação de consumo.

3.5. Acessibilidade

A acessibilidade se apresenta como um dos maiores obstáculos para a inclusão da pessoas com deficiência. Não por acaso, é um dos pontos mais detalhados da Convenção, objetivando um acesso mais facilitado e a superação de uma pluralidade de barreiras que são impostas a este grupo específico.

Com a finalidade de permitir que pessoas com deficiência possam viver independentemente e participar de todos os aspectos da vida, são elencadas aos Estados Partes muitas medidas para a sua efetivação, tendo como foco garantir às pessoas com deficiência o

acesso, em igualdade de condições com outras pessoas, ao ambiente físico, ao transporte, à informação e comunicações, incluindo tecnologias e sistemas de informação e comunicação, e a outras instalações e serviços abertos ou fornecidos ao público, seja oriundas de urbanas ou rurais.

Para alcançar estes objetivos, devem os Estados-Partes e os agentes econômicos identificar e eliminar obstáculos e barreiras para a acessibilidade, tendo como focos os seguintes aspectos: a) edifícios, estradas, transporte e outras instalações internas e externas, incluindo escolas, habitações, instalações médicas e locais de trabalho; b) informações, comunicações e outros serviços, incluindo serviços eletrônicos e serviços de emergência. Além disto, são apresentadas medidas apropriadas direcionadas aos Estados-Partes para efetivar a acessibilidade.

Em continuidade, há um conjunto de medidas apropriadas para a melhoria de vida das pessoas com deficiência na sociedade, sendo que algumas destas tem alguma correlação com as relações de consumo. Uma dessas políticas públicas é a de assegurar que entidades privadas ofereçam instalações e serviços abertos ou fornecidos ao público tenham em consideração todos os aspectos da acessibilidade para pessoas com deficiência.

Outras medidas mencionadas, embora não expressamente direcionados às entidades privadas, especialmente por ser focada no acesso à informação. A primeira delas é a promoção de formas apropriadas de assistência e apoio para pessoas com deficiência com a finalidade de assegurar seu acesso à informação.

Reforçando a importância do tema, outra medida indica o uso de sistemas e tecnologias da informação e da comunicação, incluindo a internet, para o acesso mais facilitado da pessoa com deficiência à informação. Uma terceira medida é a promoção de desenho, desenvolvimento, produção e distribuição de informações acessíveis, além de tecnologias e sistemas da comunicação com a finalidade de torna-los acessível e por um custo mínimo.

3.6. Acesso à justiça

Sobre o acesso à justiça, a convenção indica que os Estados-Parte devem assegurar acesso à justiça em base equitativa com os outros, incluindo aspectos de natureza procedimental inclusiva para idosos, a fim de facilitar as suas participações, seja como autor, réu, testemunha ou outros papéis, em qualquer procedimento legal de natureza investigatória ou outro estágio preliminar. Outro aspecto igualmente importante mencionado, é o treinamento dos profissionais relacionados para ter o conhecimento prévio das práticas adequadas ao se deparar com pessoas com deficiência em suas atividades.

3.7. Liberdade e segurança da pessoa

Quanto à liberdade e segurança da pessoa com deficiência, há uma dupla perspectiva de efetividade, devendo o Estado-Parte garantir ambas. A primeira delas é permitir o gozo dos direitos à liberdade e à segurança pessoal, enquanto a segunda é a não privação de sua liberdade de forma ilegal ou arbitrária. Ainda sobre a questão da privação da liberdade, a convenção reforça este posicionamento ao mencionar que nenhuma privação de liberdade está em conformidade com a lei, e que a existência de uma deficiência em nenhum caso deve ser justificativa para a privação de liberdade.

Tem-se aqui em destaque o respeito à autonomia do indivíduo. Caso esta pessoa tenha capacidade para refletir e tomar decisões conscientes, estas posições devem ser respeitadas, devendo ser respeitada a deficiência de cada um. Cabe destacar que o nível desta consciência dependerá muito de qual deficiência a pessoa possui porque há deficiências que impactam pouco, muito ou praticamente nada a sua capacidade cognitiva para tomar decisões.

Ainda assim, se a deficiência for tamanha a ponto de privar a liberdade destas pessoas, é indicado que os Estados-Partes devem ter direitos e garantias garantidos nas normas de Direitos Humanos, em equidade a qualquer outra pessoa, e em conformidade com os objetivos da convenção ora analisada.

Nas relações de consumo, a capacidade cognitiva é relevante no contexto das pessoas com deficiência. Ela se faz necessária para que este consumidor possa coletar informações previamente para escolher o produto ou serviço mais adequado para as suas necessidades específicas na fase pré-contratual, além de permitir uma reflexão adequada quando passa a ter

contato com as cláusulas do contrato. Daí a importância de respeitar o grau de consciência de cada consumidor, respeitando a sua autonomia quando se percebe que a deficiência não impacta a sua capacidade de raciocínio e reflexão.

3.8. Mobilidade pessoal

Outro aspecto de importância para a efetividade de uma melhor qualidade de vida das pessoas com deficiência é a mobilidade pessoal. Este ponto é igualmente relevante por sua proximidade com as relações de consumo.

Na convenção, algumas medidas efetivas são indicadas para permitir a mobilidade da pessoa com deficiência com o maior grau de independência possível, assegurando, assim, a sua liberdade de circulação. Para atingir tais objetivos, são indicadas algumas políticas públicas.

Uma das medidas indicadas é facilitar o acesso a auxílios para mobilidade pessoal, instrumentos, tecnologias assistivas e formas de assistência à vida. A disponibilidade deste conjunto de ferramentas farão com que sua aquisição qualifique a liberdade de circulação em ambientes urbanos das pessoas com deficiência, tornando mais amigoso o seu uso destes seja produtos ou serviços originalmente idealizados também para as pessoas com deficiência, seja produtos ou serviços adaptados.

Outra política a ser efetivada é a disponibilidade de serviços ou facilidades comunitárias direcionadas à população em geral. Estas devem ser ofertadas em igual qualidade para as pessoas com deficiência, proporcionando o atendimento de suas necessidades como qualquer pessoa usuária daquele produto ou serviço. Tem-se aqui a necessidade de fomentar serviços públicos ou disponíveis à população em geral com qualidade e acessibilidade às pessoas com deficiência.

3.9. Liberdade de expressão e opinião e acesso à informação

O acesso à informação e a liberdade de expressão também se apresentam como elementos de importância para as pessoas com deficiência, especialmente para as pessoas com deficiência. Este acesso à informação deve ser viabilizado por meios adequados que permitam

o acesso ao conteúdo por diferentes vias, podendo ser braile, áudio, linguagem de sinais, dentre outros meios disponíveis.

A partir deste melhor acesso à informação, deve-se permitir que o consumidor com deficiência possa exercer a sua liberdade de expressão, incluindo nesta a liberdade de opinião e de escolha. Nas relações de consumo, estes dois direitos devem ser vistos com especial atenção porque somente assim o consumidor com deficiência terá o devido e adequado acesso à informação para, posteriormente, realizar a escolha do produto ou serviço que considerar mais adequado às suas necessidade e à sua realidade econômico-financeira.

Para que a pessoa com deficiência seja um efetivo partícipe do mercado de consumo, outra política indicada se faz necessária: a disponibilização de bens ou serviços para atender as variadas demandas dos consumidores com deficiência. Estes produtos podem ser adaptados ou, melhor, ter a sua idealização já pensando em desenhos universais que faria com que produtos não tenham a necessidade de adaptação, reduzindo o risco de vícios ou fatos do serviço quanto da adaptação, e do produto em si após concluída a adaptação.

Outra política de inclusão das pessoas com necessidade é o encorajamento às mídias de massa a prestar seus serviços de forma acessível às pessoas com deficiência. Estes meios de comunicação de massa são relevantes por sua capacidade de difusão da informação, sendo, assim, possível tornar mais próximo às pessoas com deficiência e mais familiar às população em geral, permitindo uma conscientização difusa da importância do acesso à informação para as pessoas com deficiência.

3.10. Respeito à privacidade

A privacidade é mais um bem tutelado expressamente mencionado pela convenção. Para as relações de consumo, este bem possui grande importância e mais ainda se forem pessoas com deficiência.

A proteção à privacidade do consumidor com deficiência deve ir além da proteção do consumidor sem deficiência por ter o primeiro mencionado mais dados sensíveis e possíveis de

ser usados em prejuízo seu, podendo tornar relações de consumo mais onerosas pelo simples fato de ser uma pessoa com deficiência.

Dados pessoais relacionados à saúde e à sua eventual reabilitação são informações extras, além dos dados pessoais mais comuns, passíveis de interesse por pessoas com interesse econômico em repassar referidas informações e por pessoas ou entes privados ou públicos interessados em ter acesso as mesmas. Portanto, há um viés especial e diferenciado quanto à proteção da privacidade dos dados da pessoa com deficiência.

3.11. Educação

O direito à educação é um dos elementos mais basilares inerentes às pessoas com deficiência. É exatamente com base na educação seja formal, seja instrucional, que permite às pessoas com deficiência ter um maior capacidade de compressão da suas realidades, de que forma é possível reduzir os obstáculos naturais e artificiais impostos a eles, além de saber quais ações de natureza públicas ou privadas devem estar disponíveis para tornar a sua qualidade de vida mais qualificada.

Estes direitos à educação devem ter como diretrizes: o pleno desenvolvimento do potencial humano e o senso de dignidade e de auto valorização, o fortalecimento do respeito aos direitos humanos, liberdades fundamentais e diversidade humana; o desenvolvimento de talentos e criatividade, assim como as habilidades mentais e psíquicas das pessoas com deficiências; capacitar as pessoas com deficiência a participar de uma sociedade livre.

Para a educação para o consumo envolvendo pessoas com deficiência, há uma necessidade acentuada de diferentes abordagens. Primeiramente, possibilitar que pessoas com deficiência tenham acesso a uma educação formal que permita ter conhecimentos para o pleno exercício da sua independência conforme a sua deficiência. Em complemento a esta educação formal, há a necessidade de disponibilizar conhecimentos ligados a aspectos específicos de relações de consumo direcionadas especialmente para as pessoas com deficiência.

Neste último caso, conteúdo para proporcionar informação quanto às características e ao uso adequado de produtos e serviços devem ser produzidos de variados formatos (braile,

vídeos, linguagem de sinais, áudio, dentre outros) para possibilitar um maior acesso à informação e para igualmente permitir posteriormente um exercício qualificado da autonomia, por meio do direito de escolha. Portanto, tanto agentes públicos, quanto fornecedores devem ter como objetivo também produzir informação para este grupo, permitindo que efetivamente participem do mercado de consumo e tenham disponibilidade de produtos ou serviços que atendam às suas demandas.

3.12. Adequado padrão de vida e proteção social

Quanto ao padrão adequado de vida e proteção social, alguns aspectos dialogam com os interesses das pessoas com deficiência enquanto consumidores. Há na convenção o reconhecimento das pessoas com deficiência à alimentação adequada, vestuário e moradia e a um contínuo melhoramento das condições de vida, permitindo a salvaguarda e a promoção destes direitos sem discriminação com base na deficiência. Neste contexto, há um destaque para a necessidade de assegurar às pessoas com deficiência acesso a serviços, dispositivos e outros meios de assistência apropriados e com preços acessíveis para atendimento às necessidades das pessoas com deficiência.

Para as pessoas com deficiência, esta disponibilidade de bens e serviços adequados à sua realidade e às suas necessidades é algo importante e necessário. Observar estas demandas de mercado e atendê-las, além de produzir novas linhas de mercado, fomentando a economia como um todo, também proporciona uma maior e mais efetiva participação das pessoas com deficiência no mercado de consumo, podendo atender desde suas necessidades basilares, tanto necessidades mais superficiais, conforme a vontade e a autonomia da cada pessoa com deficiência.

3.13. Participação na vida cultural, recreação, lazer e esporte

Frequentar eventos de natureza cultural, recreativa, esportiva ou de lazer é outro fator de múltiplas relevâncias para as pessoas com deficiência. A primeira delas é a possibilidade de circulação em ambientes públicos ou privados, deixando suas residências para ir a locais que possibilitem a eles acesso e liberdade de locomoção, qualificando a sua inclusão à sociedade, e

melhorando a sua qualidade de vida por poder observar novos ambientes e vivenciar novas experiências, podendo ser desde uma saída de lazer na sua própria cidade até uma viagem.

A segunda é o acesso a conteúdos de natureza cultural de forma ampla por frequentar estes locais. Permitir que cada pessoa com deficiência seja exposta a atividades de cultura, lazer esporte ou recreação faz com que suas atividades física, motora e cerebral sejam estimuladas permitindo uma maior capacidade de interação com o mundo e as pessoas ao seu redor. Como muitas destas atividades desta natureza são relações de consumo, há de se fomentar que estas atividades também sejam acessíveis, tanto na exposição do elemento artístico, quanto do próprio ambiente onde ocorrerá aquela apresentação ou aquele ambiente de lazer público ou privado.

3.14. Estatísticas e coleta de dados

No mundo contemporâneo, onde a questão do acesso e do sigilo dos dados se torna um dos principais objetivos de busca nas relações de consumo, reforçar a segurança dos bancos de dados e fazer uso adequado e não abusivo dos dados disponibilizados pelo consumidor. No entanto, há a necessidade de produção de dados sobre as pessoas com deficiência para elaboração de políticas públicas para os entes estatais e, de igual forma, para as empresas ter uma visão macro da quantidade estimada de consumidores e vislumbrar o potencial de mercado de produtos que, porventura, venham a produzir para as este grupo específico de consumidores.

É nesta sutil relação entre a produção de dados das pessoas com deficiência para uma melhor e a necessidade de proteção destes mesmos dados para evitar o seu uso de forma indevida é que a convenção resolveu estabelecer alguns parâmetros. O primeiro deles é que o processo de coleção de dados e de formulação de estatísticas se comprometerá com normas nacionais e com normas e padrões internacionais para assegurar a confidencialidade dos dados e a privacidade de cada pessoa, respeitando direitos humanos, as liberdades fundamentais e princípios éticos para o uso de dados e estatísticas relacionados às pessoas com deficiência.

3.15. Cooperação internacional

Uma iniciativa de importância para o aprimoramento das políticas públicas e privadas e a disponibilização de melhores práticas para as pessoas com deficiência é a cooperação

internacional. O diálogo entre países ou entre países e organizações internacionais pode proporcionar que ideias ou políticas exitosas em outros locais possam ser utilizadas em território nacional, caso exista uma viabilidade jurídica, técnica e cultural.

Para este aspecto, a convenção define algumas medidas para servir de orientação para estas cooperações internacionais, permitindo-se que outras possam igualmente ser utilizadas. São elas: a) assegurar que a cooperação internacional, incluindo programas de desenvolvimento internacional, seja inclusiva e acessível às pessoas com deficiência; b) facilitar e apoiar o desenvolvimento de capacidades, inclusive por meio do intercâmbio e compartilhamento de informações, experiências, programas de treinamento e melhores práticas; c) facilitar a cooperação em pesquisa e acesso ao conhecimento científico e técnico; d) fornecer, conforme apropriado, assistência técnica e econômica, inclusive facilitando o acesso e o compartilhamento de tecnologias acessíveis e de apoio e por meio da transferência de tecnologias.

A cooperação internacional é de suma relevância para o contexto das pessoas com deficiência e, especialmente, nas suas relações de consumo porque obstáculos para uma maior acessibilidade das pessoas com deficiência, e conseqüente maior participação no mercado de consumo, de um país pode encontrar soluções já realizadas e efetivadas em outro. Desta forma, pode-se cooperar para inclusive fazer testes em uma dimensão reduzida para analisar a viabilidade prática de uma política pública ou prática de mercado em território nacional para, assim, vislumbrar a sua efetivação de modo geral.

4. Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor e seu diálogo com as pessoas com deficiência

As Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor é o principal instrumento normativo internacional relacionados à defesa dos direitos dos consumidores. Fonte de inspiração para muitas normatizações nacionais, as Diretrizes estabelecem direitos e obrigações que servem como base para a proteção do consumidor.

Diante da importância desta norma internacional, faz-se necessária uma análise do conteúdo da mesma que tenha correlação com as pessoas com deficiência. São estes pontos que serão destacados a seguir, tendo como referência a sua terceira e mais atualizada versão, publicada por meio da Resolução A/RES/70/186 da Assembleia Geral da ONU.

4.1. Objetivos

O primeiro aspecto correlacionado é descrito nos objetivos das Diretrizes. Nesta parte é mencionado, como aspectos gerais destes, o reconhecimento que o consumidor tenha direito à promoção de desenvolvimento econômico e social justo e sustentável e a produtos que não lhe cause danos.

Já quanto aos objetivos especificamente estabelecidos, estes possuem estreita correlação com as pessoas com deficiência como consumidoras. O primeiro a ser mencionado é facilitar a criação de padrões adequados para a produção e distribuição para atender as necessidades e desejos do consumidores. A importância deste objetivo está na necessidade de diferenciação ou adaptação de produtos ou serviços para atender as necessidades do consumidor com deficiência e este produto ou serviço adaptado ou especificamente realizado para as pessoas com deficiência deve ter o mesmo padrão de qualidade do produto ou serviços equivalente para pessoas sem deficiência.

O objetivo seguinte das diretrizes é encorajar altos níveis de conduta ética dentre os envolvidos na produção e distribuição de bens e serviços aos consumidores. Deste objetivo subtrai elementos importantes para o Direito do Consumidor, como a boa-fé, confiança, dentre outros, para proporcionar ao consumidor, desde a pré-venda até o pós-venda, a segurança para adquirir determinado bem ou serviço em oferta.

Quando se leva este contexto para as pessoas com deficiência, este quadro de respeito aos consumidor se torna mais evidente. Proporcionar informações, produtos e serviços que atendam às suas específicas necessidades se mostra um elemento diferenciador para que fornecedores tenham acesso de forma adequada a este nicho de mercado e atender a este grupo específico de consumidores.

Outro objetivo mencionado é auxiliar países para coibir práticas comerciais abusivas por fornecedores em âmbito nacional e internacional que prejudiquem o consumidor. Este aspecto é relevante para a proteção das pessoas com deficiência pelo fato de sua, em relevante percentual, limitação para compreensão para reconhecer estas práticas danosas e, assim, ter a capacidade de evitar a vinculação a estes tipos de relação de consumo.

Para efetivação deste objetivo, a cooperação jurídica internacional, outro dos objetivos expressamente mencionados, se mostra importante para permitir que produtos globais com vícios ou fatos do produto ou do serviço tenham reduzido impacto de prejuízo ao consumidor. Este aspecto também dialoga com a necessidade de educação para o consumo para proporcionar ao consumidor a escolha de melhores produtos ou serviços ou os mais adequados à sua realidade.

O objetivo seguinte que guarda correlação com a pessoa com deficiência é a possibilidade de criação de grupos de consumidores independentes para ir ao mercado de consumo realizando compras coletivas. Esta iniciativa é importante pela maior capacidade de negociação e com maior poder de barganha para conseguir melhores preços ou demandar produtos diferenciados já que a compra em grande número permite uma maior diluição dos custos de produção caso este produto ou serviço atenda a um público específico, como pode ser o caso de algumas relações de consumo específicas para pessoas com deficiência.

O último dos objetivos mencionados é encorajar o desenvolvimento de condições de mercado para possibilitar ao consumidor um mercado com melhores escolhas com menores preços. Este objetivo traz para o contexto das relações de consumo elementos como a necessidade de uma maior quantidade de fornecedores e de uma efetiva concorrência entre eles, barreiras de entrada de mercado não impeditivas de novos entrantes, regulação adequada dos mercados, dentre outros, para permitir que estes aspectos fomentem a concorrência e proporcione produtos e serviços com melhor qualidade e com preços mais adequados para a realidade do mercado.

4.2. Princípios gerais

Outra parte de importância para a proteção das pessoas com deficiência enquanto consumidoras encontra-se nos princípios gerais das Diretrizes. Nesta parte há uma ratificação das ideias de proteção do consumidor e também de fomento de políticas para propiciar ao consumidor uma maior capacidade de tomadas de decisão.

Dentre os princípios gerais estabelecidos por estas diretrizes, há um deles estabelece especificamente a proteção dos consumidores vulneráveis e em desvantagem. Dado o caráter excepcional das pessoas com deficiência, seja permanente ou temporário, elas se incluem nestes grupos e, portanto, demandam uma atenção especial para a proteção dos seus direitos enquanto consumidores. A partir do reconhecimento do caráter excepcional da pessoa com deficiência enquanto consumidora, outros destes princípios gerais permitem uma compreensão específica para este grupo específico.

O primeiro destes é o acesso a bens e serviços considerados essenciais. Decorre-se deste quadro a importância da acessibilidade em serviços públicos e privados considerados essenciais, assim como a importância para estabelecimentos privados igualmente oferecer meios adequados de acesso e locomoção para que a pessoa com deficiência possa, dependendo do seu grau de autonomia, realizar sua pesquisa para efetuar relações de consumo de forma independente ou com auxílio de outras pessoas. Da mesma forma, há de se fomentar um mercado para atender as necessidades específicas deste grupo, inclusive como uma maneira de se diferenciar no mercado de consumo, em relação aos concorrentes, indo desde bens que possibilitem uma melhor qualidade de vida para aqueles cuja deficiência é acentuada ou para bens de consumo de natureza mais mercadológica do que essencial, como o caso de carros adaptados para pessoas com deficiência que tenham capacidade para dirigir veículos de forma autônoma.

O segundo princípio a ser mencionado é o da proteção do consumidor contra lesões ou danos à sua saúde ou segurança. Neste aspecto é importante que os produtos ou serviços ofertados ao consumidor com deficiência não venha a causar uma diminuição da sua qualidade de vida. Outro aspecto relevante é que produtos adaptados também devem garantir a qualidade e a segurança esperada deste produtos, não podendo ser a adaptação argumento para se esquivar da responsabilidade caso haja lesão à sua integridade física, o que no Código de Defesa do Consumidor é qualificado de fato do produto, ou ocorra um prejuízo de natureza econômica, o que igualmente no Código de Defesa do Consumidor é denominado de vício do produto.

Outro princípio geral é a proteção e a promoção dos interesses econômicos do consumidor, sendo possível alcançar as pessoas com deficiência em suas relações de consumo. Há, pelo fato de ser demandas específicas, a necessidade de averiguar se os valores cobrados pelos serviços e produtos destinados às pessoas com deficiência são adequados ao contexto deste mercado ou se está havendo uma abusividade de cobrança nestes valores, em detrimento dos interesses econômicos do consumidor com deficiência, sendo necessários, portanto, estudos para mensurar se o valor cobrado ao consumidor é ou não abusivo.

O princípio seguinte é o direito do consumidor a ter acesso a informação adequada com a finalidade de permitir ao consumidor realizar escolhas informadas tendo em vista as suas necessidades e desejos individuais. Este princípio torna-se mais relevante ainda no caso das pessoas com deficiência. Dada a diversidade de deficiências existentes e as necessidades específicas de cada consumidor com deficiência, é adequado que adaptações sejam realizadas em cada fase de contratação (pré-contratual, contratual e pós-contratual) para proporcionar ao consumidor o acesso a informações referentes ao produto ou serviço objeto da aquisição.

Outro princípio possui grande afinidade com o supracitado direito à informação que é o da educação para o consumo. A importância de tema está na possibilidade de instruir o consumidor para que possa exercer o seu direito de escolha da forma mais adequada possível, tendo capacidade para refletir sobre características, qualidade, quantidade, utilidade, capacidade de endividamento, dentre outros aspectos, para permitir que um determinado produto ou serviço esteja dentro dos parâmetros de compra do produto e da capacidade econômica para aquisição de determinado produto.

Um consumidor bem instruído possui maior capacidade de reflexão sobre qual produto atende mais as suas necessidades sem que este compra lhe cause graves impactos financeiros. Por isso, há a necessidade de inserção de conteúdos vinculados à educação para consumo seja na educação formal, seja por meios de cursos ou materiais livres para aprendizado dos consumidores sobre variados aspectos das relações de consumo, como seus impactos econômicos, sociais e ambientais; educação financeira para evitar o fenômeno do superendividamento. Todo este aprendizado permite que o consumidor, especialmente o consumidor com deficiência, atue no mercado de consumo de forma mais consciente,

permitindo escolhas mais adequadas, podendo ser, inclusive, não celebrar a relação de consumo naquele momento com o objetivo de aguardar melhor oportunidade para a aquisição.

Em seguida, outro princípio básico a ser mencionado é a disponibilização de meios efetivos para soluções de controvérsias para que o consumidor possa reparar algum dano de natureza econômica em virtude de uma relação de consumo. A possibilidade de uso de diferentes formas para atingir este objetivo (ações civis; reclamações presenciais ou por meio de plataformas a órgãos administrativos de defesa do consumidor; representação ao Ministério Público, quando se tratar de lesão coletiva lato sensu; delegacias do consumidor, quando for caso de crimes contra as relações de consumo).

Para as pessoas com deficiência, a utilização de meios digitais para exercer o seu direito pode ser uma ferramenta útil, pois torna o consumidor capaz de realizar sua reclamação sem a necessidade de deslocamentos para realizar alguma das etapas do consumidor.

Outro ponto importante para uma maior participação das pessoas com deficiência no mercado de consumo é a possibilidade de formação de grupos ou organizações para representar esta coletividade específica de consumidores em circunstâncias de tomadas de decisão que possam produzir alguma consequência para as pessoas com deficiência. A formação de organizações com a finalidade de representar especificamente os consumidores com deficiência também permite que esta associação possa se tornar um dos legitimados para proposição de ação civil pública, desde que cumpra os pré-requisitos estabelecidos em lei (um ano de constituição e previsão da defesa do consumidor entre os seus fins institucionais), sendo este um fator a mais para defender e proteger os interesses do consumidor com deficiência judicialmente.

Outro princípio básico é que a proteção do consumidor disponibilizada por meio eletrônico deve ser equivalente às oferecidas por outros meios de venda. Este aspecto é importante porque o comércio eletrônico é um meio crescente de efetuar relações de consumo e este meio se torna mais relevante para as pessoas com deficiência pela praticidade de escolha e celebração contratual sem a necessidade de deslocamentos. Portanto, proteger de forma adequada o consumidor que utiliza a internet para celebrar contratos demonstra uma sintonia com os tempos atuais e, especialmente, deve proteger os consumidores com deficiência que possuem uma deficiência motora acentuada, mas que possui plena capacidade cognitiva e,

portanto, podem, por meios eletrônicos disponíveis, utilizar a rede de computadores para efetuar relações de consumo.

Por fim, o último princípio a ser mencionado com correlação com as pessoas com deficiência é a proteção da privacidade do consumidor e de suas informações. Em um mundo em que as Big Data tornam-se um elemento cada vez mais presentes para perfilar o consumidor, evitar que estes dados venham a ser usados de forma prejudicial ou discriminatória, impactando economicamente o consumidor com deficiência.

4.3. Princípios para boas práticas comerciais

Outra parte de relevância nas Diretrizes é a relacionada às boas práticas comerciais, indicando-as igualmente como princípios. Nesta parte, são indicados seis fatores para tornar as relações de consumo um ambiente de maior harmonia entre consumidores e fornecedores, havendo um respeito mútuo aos interesses econômicos de cada parte envolvida.

A primeira boa prática comercial mencionada é o tratamento leal e equitativo. Sobre ela, é indicado que fornecedores devem atuar de forma leal e equitativa com o consumidor em todas as fases da relação de consumo, não devendo fazer uso de práticas que causem dano ao consumidor, com menção especial aos consumidores vulneráveis e em desvantagem, no qual as pessoas com deficiência estão inseridas. Busca-se, com esta boa prática evitar que o fornecedor aproveite de sua posição destacada em relação ao consumidor para utilizar práticas abusivas e inserir cláusulas abusivas para prejudicar o consumidor.

A segunda boa prática diz respeito ao comportamento comercial. Neste contexto defende-se que o fornecedor não deve colocar o consumidor diante de um contexto de ilegalidade, falta de ética, discriminação ou publicidade enganosa, evitando práticas como marketing abusivo, cobranças abusivas de débito, ou comportamento impróprio que coloquem o consumidor em risco desnecessário ou exposição a algum dano. Há, portanto, a necessidade que fornecedores e seus prepostos ou representantes autônomos tenham como um dos objetivos de sua atuação evitar lesar os interesses econômicos do consumidor.

Sobre publicidade e transparência, o próximo ponto mencionado, as diretrizes recomendam que fornecedores devem fornecer informações completas, precisas e não enganosas sobre produtos, serviços, prazos, eventuais encargos, condições e custo total para possibilitar ao consumidor uma tomada de decisão mais informada. Deve igualmente permitir fácil acesso aos elementos principais da contratação, independente da tecnologia a ser utilizada, buscando, assim, reduzir a assimetria informacional entre consumidor e fornecedor.

Neste caso, o que se deseja é permitir ao consumidor acesso a informações relevantes suficientes para permitir uma tomada de decisão mais consciente. Desta forma, evita-se problemas futuros, seja por não atendimento às expectativas do consumidor, seja por omitir ou desvirtuar informações importantes sobre o produto ou serviço, levando o consumidor a tomar decisões em premissas incorretas. No contexto específico do consumidor com deficiência, esta necessidade de transparência se torna mais relevante haja vista que, em muitos casos, a deficiência prejudica de alguma forma o seu acesso a informações para uma tomada de decisão informada e refletida.

Outro fator de importância para reduzir a assimetria informacional entre consumidor e fornecedor está na educação para o consumo. Esta boa prática indica que fornecedores devem, quando apropriado, desenvolver materiais, programas ou mecanismos para auxiliar o consumidor a adquirir mais conhecimento e habilidades para compreender os riscos envolvidos, incluindo os riscos financeiros em celebrar referida contratação, a necessidade de uma tomada de decisão informada e ter acesso a auxílio profissional, de preferência sem vínculo ao fornecedor, quando possível.

Para as pessoas com deficiência este é um fator de grande importância. Propiciar acesso aos consumidores ao conhecimento de determinado produto permitirá ter consciência sobre a utilidade dele. Por isso, utilizar meios diversos para atingir consumidores com diferentes deficiência se faz necessário. Neste caso, a informática e a internet podem ser excelentes meios para permitir acesso fácil a conteúdos explicativos claros e informativos para ser vistos na quantidade que for necessária para assimilação do conteúdo difundido.

A proteção da privacidade reaparece como boa prática comercial ao indicar que fornecedores devem proteger a privacidade dos consumidores por meio de um conjunto de elementos, tais como mecanismos de consentimento, transparência, segurança, além de controle

apropriado da coleta e uso dos dados pessoais do consumidor. Aqui reitera-se a necessidade de uso adequado dos dados dos consumidores com deficiência para protegê-los de uso abusivo ou discriminatório dos seus dados. Além disto, deve-se proteger este grupo de consumidores de coletas de dados sem a ciência do consumidor que estes estão sendo repassados.

Sobre reclamações e controvérsias do consumidor, as diretrizes indicam como boas práticas a disponibilização, por parte dos fornecedores, de mecanismos de recebimento de reclamações para ter acesso a uma rápida, justa, transparente, barata, acessível, ágil, eficaz solução de controvérsia sem ônus para o consumidor. Igualmente é indicado que fornecedores levem em consideração a possibilidade de aderir a padrões nacionais e internacionais relativos ao tratamento de reclamações internas, serviços alternativos de resolução de disputas e códigos de satisfação do cliente.

Todas estas alternativas buscam, primeiramente, fazer com que fornecedores criem meios adequados para que permita ao consumidor um acesso direto para reclamar e tentar a solução sem grandes obstáculos. Além disto, também fomenta-se a adesão voluntária a elevados padrões de qualidade nacionais e internacionais para reduzir as possibilidades de reclamações e igualmente evitar uma conduta diferenciada, tendo como referência o local da relação de consumidor ou o perfil do consumidor.

Esta atenção para a busca de soluções eficazes de controvérsias e de engajamento voluntário do fornecedor a padrões também é relevante aos consumidores com deficiência. A possibilidade de adesão a padrões internacionais pode fazer com que meios de solução de controvérsias direcionados para este grupo e exitosos internacionalmente possam ser trazidos e utilizados nacionalmente, melhorando a relação consumidor-fornecedor, especialmente na fase pós-venda.

4.4. Aspectos específicos relacionados às pessoas com deficiência

Ainda no texto das diretrizes, há uma parte em que cada princípio supracitado é detalhado, apresentando os modos de possível efetivação por meios de políticas públicas. Nesta parte, em três contextos as pessoas com deficiência são expressamente mencionadas no tocante aos seus direitos enquanto consumidores.

4.4.1. Solução de controvérsias e reparação

A primeira menção diz respeito aos meios de solução de controvérsias e à reparação do consumidor. Sobre os temas, as diretrizes mencionam que os Estados-Membros devem encorajar o desenvolvimento de mecanismos justos, eficazes, transparentes e imparciais para tratar as queixas dos consumidores através da resolução administrativa, judicial e alternativa de litígios, incluindo nos casos transfronteiriços.

Além disto, os mesmos também devem estabelecer ou manter medidas jurídicas e/ou administrativas para permitir aos consumidores ou, conforme adequado, às organizações relevantes obterem reparação através de procedimentos formais ou informais que sejam rápidos, justos, transparentes, baratos e acessíveis. Todas estas políticas devem, segundo as diretrizes, levar em especial consideração as pessoas vulneráveis e em desvantagem.

Estas políticas de acesso mais facilitado a meios de solução de controvérsia devem ser efetuadas por Estados e fornecedores para tornar mais simples o contato do consumidor com o fornecedor sobre o fim de solucionar o problema alegado pelo consumidor. Este acesso deve utilizar ferramentas de acessibilidade para possibilitar que o consumidor com deficiência possa efetuar sua reclamação de preferência sem a dependência de auxílio de outras pessoas.

4.4.2. Programas de educação e informação

Outra política indicada que menciona expressamente as pessoas com deficiência é a de programas de educação e informação. Ela indica que devem ser encorajados e desenvolvidos programas de educação e informação para o consumo. Esta educação deve ter como objetivos tornar o consumidor ciente de seus direitos e responsabilidades para tornar-se capaz de tomar decisões refletidas, diminuindo assim, a sua exposição a eventuais problemas de qualidade de quantidade de produtos, além de produtos ou serviços que coloquem em risco sua integridade física ou a sua vida.

Temas como rotulagem de produtos, comércio eletrônico, riscos do produto ou serviço, educação financeira, legislação sobre direitos do consumidor e meios para solução de controvérsias, dentre outros, devem ser disponibilizados às pessoas para sua melhor instrução. Referidos programas de educação e informação para o consumo devem ter especial consideração aos consumidores com deficiência, produzindo conteúdos acessíveis e de fácil compreensão.

Um último tema tratado é a questão dos serviços públicos. As diretrizes indicam que todas as políticas de aprimoramento destes serviços devem levar em consideração o consumidor com deficiência. Políticas como acesso à informação, meios facilitadores para pagamento e para acesso aos meios de transporte devem ter suas atenções voltadas para a inclusão plena e autônoma do consumidor com deficiência.

Diante de todas estas indicações, é possível afirmar que há um diálogo entre as Diretrizes das Nações Unidas para a Proteção do Consumidor e as pessoas com deficiência. Possibilitar o pleno acesso ao consumo melhora a qualidade de vida deste grupo específico de consumidores. No entanto, esta inclusão deve ser feita permitindo que diferentes deficiências possam ser superadas e que cada consumidor com deficiência possa exercer o seu papel de consumidor da forma mais autônoma possível e com acesso ao máximo de informações relacionadas possíveis.

4.4.3. Utilidades públicas

Na parte das diretrizes relacionadas às medidas para áreas específicas, há uma que menciona de forma específica as pessoas com deficiência que é a de utilidades públicas, ou seja, os produtos e serviços considerados de natureza essencial. Sobre estas, as diretrizes indicam a necessidade de acesso universal de serviços públicos, além do aprimoramento das normatizações relacionadas a prestação de serviços, informação ao consumidor, depósitos de garantia e pagamento antecipado pelo serviço, taxas de atraso de pagamento, rescisão e restauração do serviço, estabelecimento de planos de pagamento e resolução de disputas entre consumidores e prestadores de serviços públicos, levando em consideração as necessidades dos consumidores vulneráveis e menos favorecidos, estando nesta situação as pessoas com deficiência.

Há uma relevância nestes aspectos por permitir um aprimoramento contínuo das relações de consumo para as pessoas com deficiência. Fomentar que entes públicos e privados busquem por inovação e soluções é importante para tornar o uso destes bens essenciais cada vez mais acessível e que permita um elevado grau de autonomia e independência por parte da pessoas com deficiência para o pleno exercício dos seus direitos ao fazer uso destas utilidades.

5. A atuação das Organizações Internacionais no diálogo entre relações de consumo e pessoas com deficiência

Neste parte, serão analisados esforços de Organizações Internacionais para tornar a vida das pessoas com deficiência mais qualificadas especialmente em aspectos que tenham relação direta ou indireta com as relações de consumo. Também serão analisadas condutas consideradas boas práticas por estas organizações.

5.1. Organização para a Cooperação Econômica e Desenvolvimento - OCDE

A Organização para a Cooperação Econômica e Desenvolvimento - OCDE é uma organização que tem entre os seus propósitos, conforme o artigo 1º., da Convenção que a criou, será a promoção de políticas concebidas:

- a) alcançar o mais alto nível de crescimento econômico sustentável e de emprego e um padrão de vida crescente nos países membros, mantendo a estabilidade financeira, e assim contribuir para o desenvolvimento da economia mundial;
- b) contribuir para uma sólida expansão econômica nos países membros e não membros em processo de desenvolvimento econômico; e
- c) Contribuir para a expansão do comércio mundial numa base multilateral e não discriminatória, de acordo com as obrigações internacionais.

Para alcançar referidos objetivos, a OCDE dispõe de cinco instrumentos legais, tendo como fonte normativa de alguns deles o artigo 5o., da Convenção da OCDE. Estes cinco instrumentos legais são assim descritos¹:

- 1) Decisões: instrumentos jurídicos da OCDE que são juridicamente vinculativos para todos os Membros, exceto aqueles que se abstêm no momento da adoção. Embora não sejam tratados internacionais, eles acarretam o mesmo tipo de obrigações legais. Os aderentes são obrigados a implementar as Decisões e devem tomar as medidas necessárias para tal;
- 2) Recomendações: os instrumentos jurídicos da OCDE que não são juridicamente vinculativos, mas que a prática lhes confere grande força moral, por representar a vontade política dos aderentes. Há uma expectativa de que os aderentes farão o possível para implementar totalmente uma recomendação. Assim, os Membros que não pretendem fazê-lo geralmente se abstêm quando uma Recomendação é adotada, embora isso não seja exigido nos termos legais;
- 3) Declarações: instrumentos jurídicos da OCDE que são preparados dentro da Organização, geralmente dentro de um órgão subsidiário, e não são juridicamente vinculativos. Geralmente estabelecem princípios gerais ou objetivos de longo prazo, têm caráter solene e costumam ser adotados em reuniões ministeriais do Conselho ou de comitês da Organização;
- 4) Acordos internacionais: instrumentos jurídicos da OCDE negociados e celebrados no âmbito da Organização. Eles são juridicamente vinculativos para as partes;
- 5) Acordo, Entendimento e Outros: vários instrumentos jurídicos substantivos ad hoc foram desenvolvidos no âmbito da OCDE ao longo do tempo, como o Acordo sobre Créditos de Exportação com Apoio Oficial, o Entendimento Internacional sobre

¹ Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/general-information>. Acesso em: 5 Mai. 2021.

Princípios de Transporte Marítimo e as Recomendações do Comitê de Assistência ao Desenvolvimento (CAD) .

Sobre os meios utilizados pela OCDE para caracterizar grupos minoritários, há uma denominação frequente de “grupos vulneráveis e em desvantagem”. De acordo com o Consumer Policy Toolkit da própria OCDE, estão incluídos entre os grupos considerados em desvantagem: I) deficiência visual, auditiva ou mobilidade; II) dificuldades de aprendizagem ou comprometimento cognitivo [...]; III) mobilidade restrita. O acesso aos mercados pode ser limitado a pessoas sem transporte adequado; IV) meios de comunicação restritos. Trata-se da falta de acesso a telefone ou, por exemplo, a serviços de Internet; V) isolamento geográfico.²

Com base nestes elementos jurídicos gerais, a OCDE cria um conjunto de instrumentos legais para superar eventuais conflitos existentes no comércio internacional para torna-lo mais harmônico, facilitando assim as trocas comerciais e aumentando o fluxo de mercadorias e capitais entre os países envolvidos. Como uma parte interessada (stakeholder) nestas relações comerciais, o consumidor também recebe uma atenção por meio de instrumentos relacionados diretamente ao consumidor ou de temas específicos nos quais o consumidor é mencionado em uma de suas partes.

Desta forma, serão ora trabalhados instrumentos legais elaborados pela OCDE voltados, direta ou indiretamente, para os direitos e interesses do consumidor. Como o recorte deste estudo é a pessoa com deficiência enquanto consumidor, serão apresentados aspectos que tenham correlação direta com este grupo, sem a intensão de exaurir todos os contextos apresentados nas diversas normativas desta organização internacional.

5.1.1. Recomendação sobre Solução de Controvérsias e Reparação do Consumidor

O primeiro instrumento normativo da OCDE a ser mencionado é a Recomendação sobre Solução de Controvérsias e Reparação do Consumidor.³ Nesta recomendação traz diretrizes que envolvem o consumidor com deficiência de forma direta e indireta. A primeira parte a se trabalhar é as referências diretas à pessoa com deficiência.

² OCDE. *Consumer Policy Toolkit*, p. 55-56.

³ OECD Recommendation on Consumer Dispute Resolution and Redress. Disponível em: <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/38960101.pdf>. Acesso em: 02 Maio 2021.

O primeiro contexto é a própria denominação em que o consumidor com deficiência pode ser enquadrado, sendo ela a de “consumidor desfavorecido ou vulnerável”.⁴ De acordo com a referida Recomendação, são assim conceituados “determinados consumidores ou categorias de consumidores, que devido a características ou circunstâncias pessoais (por exemplo, idade, capacidade mental ou física, educação, renda, idioma ou localização remota) podem enfrentar dificuldades específicas no acesso à resolução de disputas e reparação”. Portanto, pessoas com algum grau de comprometimento da capacidade mental ou física podem ser consideradas inclusas nesta conceituação.

Em sequência, os consumidores desfavorecidos ou vulneráveis são novamente mencionados na parte referente ao quadro nacional para soluções de controvérsias e reparações, com especial foco na ação individual do consumidor.⁵ Nela indica que o consumidor deve ter acesso a mecanismos de resolução de disputas para resolver suas disputas individuais com empresas e, quando apropriado, obter reparação, sem imposição de custas que sejam desproporcionais à demanda, sendo fornecidas ao consumidor informações claras, compreensíveis e precisas sobre o procedimento, incluindo o processo para iniciar uma reclamação e selecionar um mecanismo de resolução de disputas, custos esperados e duração do procedimento, resultado é vinculativo.

No tocante à acessibilidade, é mencionado que os mecanismos de solução de controvérsias devem ser concebidos para serem suficientemente acessíveis e fáceis de usar para permitir que os consumidores decidam iniciar o procedimento sem a necessidade de representação ou assistência legal, na medida do possível, podendo ser usados pelos consumidores com apenas o mínimo de informações adicionais ou ajuda (por exemplo, através do uso de formulários padrão para facilitar a apresentação dos documentos necessários). Por fim, mencionam que referidos dispositivos devem levar em consideração os consumidores desfavorecidos ou vulneráveis ou seus representantes para obter acesso a estes meios.⁶

Tem-se, portanto, a necessidade de, caso necessário, adequar os meios de solução de controvérsias disponíveis para atender as demandas de acesso das pessoas com deficiência no

⁴ Parte I.

⁵ Parte II, A.

⁶ Parte II, A, 6.

momento do seu exercício de direito enquanto consumidores de forma o mais autônoma possível. Desta forma, há a necessidade de se oferecer meios para a menor necessidade possível de assistência de outras pessoas.

Um aspecto geral mencionado nesta recomendação que dialoga com os interesses dos consumidores com deficiência é a cooperação do setor privado para solucionar controvérsias de consumo.⁷ Aqui são mencionados que os Estados-membros devem incentivar fornecedores em geral a fornecer aos consumidores mecanismos voluntários para solucionar suas disputas e eventuais reparações de modo célere e informal.

Para alcançar tais objetivos, a recomendação indica algumas ações, mas indicando a possibilidade de utilização de outras. Dentre os mencionados, três merecem destaque para as pessoas com deficiência. São elas:

- I) processos eficazes para tratamento de reclamações internas, que fornecem aos consumidores a oportunidade de resolver suas reclamações diretamente com a empresa em questão de maneira justa, eficaz e oportuna, sem impor uma taxa ou cobrança para acessar ou usar esses processos;
- II) serviços de resolução alternativa de disputas de terceiros privados, pelos quais as empresas estabelecem, financiam ou executam processos consensuais ou processos extrajudiciais para resolver disputas entre essa empresa e os consumidores. Isso pode incluir esquemas de ouvidoria privada, pelos quais as empresas nomeiam e financiam um órgão neutro para investigar, determinar ou fazer recomendações sobre quaisquer disputas que possam surgir entre essas empresas e os consumidores;
- III) códigos de satisfação do cliente que definem os níveis de serviço e descrevem o desempenho e corrigem as respostas quando os níveis de serviço não são atendidos.

⁷ Parte IV.

O conjunto destes mecanismos permitem que fornecedores criem um estrutura que serve para monitorar e demonstrar uma política de compliance em relação aos consumidores dos seus produtos e às demais parte interessadas na sua atuação. Isto acaba ser tornando um fator a mais de diferenciação de mercado em busca de uma melhor qualidade do produto e da prestação de serviço.

Ainda sobre esta recomendação, ela volta a mencionar os consumidores desfavorecidos ou vulneráveis.⁸ Ao tratar sobre a formulação de iniciativas para a educação e conscientização do consumidor, ela indica que os Estados-membros devem cooperar com consumidores e fornecedores para fomentar a compreensão dos consumidores e das empresas sobre como evitar disputas, resolução de disputas e mecanismos de reparação disponíveis para os consumidores e onde os consumidores podem apresentar queixas. Para alcançar este objetivo, é destacada a necessidade de ser dada atenção especial aos consumidores desfavorecidos ou vulneráveis.

5.1.2. Recomendação do Conselho sobre a Inteligência Artificial

Uma das mais recentes Recomendações da OCDE é a do seu Conselho sobre o tema da inteligência artificial.⁹ Já na parte preambular da Recomendação deixa-se clara a sua afinidade com as relações ao indicar que “ressaltando que certas estruturas legais, regulamentares e políticas nacionais e internacionais existentes já são relevantes para IA, incluindo aquelas relacionadas a direitos humanos, proteção de dados pessoais e do consumidor, direitos de propriedade intelectual, conduta empresarial responsável e concorrência, embora observando que a adequação de alguns pode ser necessário avaliar estruturas e desenvolver novas abordagens”.¹⁰

Por ser um tema de recente desenvolvimento e importância, esta recomendações buscou apresentar princípios e algumas recomendações para uma administração responsável de uma inteligência artificial confiável. O primeiro dos princípios mencionados é o do crescimento inclusivo, desenvolvimento sustentável e bem-estar.

⁸ Parte VI.

⁹ OCDE. Recommendation of the Council on Artificial Intelligence. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>. Acesso em: 05 Maio 2021.

¹⁰ No original: Underlining that certain existing national and international legal, regulatory and policy frameworks already have relevance to AI, including those related to human rights, consumer and personal data protection, intellectual property rights, responsible business conduct, and competition, while noting that the appropriateness of some frameworks may need to be assessed and new approaches developed.

Sobre este princípio, descreve que “as partes interessadas devem se engajar proativamente na administração responsável de IA confiável na busca de resultados benéficos para as pessoas e o planeta, como aumentar as capacidades humanas e aumentar a criatividade, promover a inclusão de populações sub-representadas, reduzir as desigualdades econômicas, sociais, de gênero e outras e proteger os ambientes naturais, estimulando assim o crescimento inclusivo, o desenvolvimento sustentável e o bem-estar”. Fica aqui também expressamente destacada as pessoas com deficiência nas denominadas populações sub-representados, demandando o promoção da sua inclusão na sociedade e no mercado de consumo.

Já sobre o segundo princípio, valores centrados no ser-humanos e justiça, é indicado, em uma primeira parte, que “os atores de IA devem respeitar o estado de direito, os direitos humanos e os valores democráticos em todo o ciclo de vida do sistema de IA. Isso inclui liberdade, dignidade e autonomia, privacidade e proteção de dados, não discriminação e igualdade, diversidade, justiça, justiça social e direitos trabalhistas internacionalmente reconhecidos”.¹¹

Valores como a liberdade, a dignidade, proteção de dados, não discriminação igualdade e diversidade mencionados acima são muito caros para as pessoas com deficiência seja no seu cotidiano, seja nas suas relações de consumo. Fazer com que a pessoa com deficiência tenha respeitada a sua autonomia, direito de acesso à informação por meios acessíveis e de escolha, dentre outros aspectos no momento em que atuam como consumidora, ao utilizar redes de fornecedores que usam Inteligência artificial, qualifica a sua situação seja enquanto ser humano, seja enquanto consumidor.

Já sobre outro princípio, o da robustez, segurança e proteção, dentre outros contextos, ele também indica que “os atores de IA devem, com base em suas funções, o contexto e sua capacidade de agir, aplicar uma abordagem de gerenciamento de risco sistemático a cada fase do ciclo de vida do sistema de IA de forma contínua para abordar os riscos relacionados aos sistemas de IA, incluindo privacidade, segurança digital segurança e preconceito”.¹² Para as pessoas com deficiência, este quadro é relevante porque a inteligência artificial, com a sua

¹¹ Ponto IV, 1.2, a.

¹² Ponto IV, 1.4, c.

múltipla capacidade de cruzar dados para criar novos dados, não pode e não deve ser ferramenta utilizada para discriminá-los nas suas relações de consumo.

5.1.3. Recomendação do Conselho sobre a Segurança do Produto de Consumo

Esta é uma das recomendações mais recentes que trata especificamente sobre os interesses e direitos do consumidor, sendo adotada pelo Conselho da OCDE em 17 de julho de 2020. Esta recomendação tem como seus propósitos: I) proporcionar ao consumidor o direito a produtos seguros e a alertas rápidos quando produtos não seguros estiverem no mercado ou forem objeto de proibição ou recall; II) ser informados por evidências sólidas e fontes de dados, incluindo, se possível, através do estabelecimento de sistemas de coleta de dados de lesões, o desenvolvimento de gestão de risco sistemático e abordagens de avaliação que são comparáveis de um país para outro, atividades de compartilhamento de informações (por meio do seu Comitê de Políticas do Consumidor, bem como iniciativas de conscientização, e; III) dar atenção especial aos consumidores vulneráveis.¹³

No seu texto, a recomendação traz alguns instrumentos normativos que dialogam com as pessoas com deficiência. A primeira abordagem é relacionada com os quadros de política de segurança de produtos de consumo. Neste parte, há uma recomendação para que os aderentes trabalhem com empresas e representantes de consumidores e outras organizações da sociedade civil (doravante “outros stakeholders”) de uma maneira transparente e inclusiva, para promover e implementar, em nível nacional e internacional, estruturas políticas eficazes relacionadas à segurança de produtos de consumo.¹⁴ Portanto, já na parte inicial do referido conteúdo a questão da inclusão já se mostra presente, reforçando a importância dada pela OCDE aos consumidores com deficiência e a potencialidade de sua participação no mercado de consumo.

Ainda no contexto referente aos quadros de política de segurança de produtos de consumo, são feitas sugestões de políticas para a sua maior efetividade. O primeiro conjunto diz respeito a práticas comerciais para produtos seguros. Aqui uma das políticas indicadas é a de que fornecedores devem colocar produtos seguros no mercado e considerar e gerenciar os

¹³ OCDE. *Recommendation of the Council on Consumer Product Safety*. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0459>. Acesso em: 05 Maio 2021, p. 3.

¹⁴ Parte II.

riscos para a segurança de tais produtos ao longo de sua vida, em particular nas fases de concepção, fabricação, distribuição, utilização e eliminação.¹⁵ Este tema possui afinidade com as pessoas com deficiência pelo fato de a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência fomentar o uso do desenho universal para produtos já vislumbrando a sua utilização por pessoas com deficiência já no projeto, não demandando, portanto, grandes adaptações posteriores.

Em seguida, ainda na parte relacionada aos quadros de política de segurança de produtos de consumo, há um novo sub-tópico que trata sobre a proteção efetiva do consumidor. Nesta parte, menciona-se que se leve em consideração as percepções comportamentais e dê atenção especial aos consumidores vulneráveis e desfavorecidos, como crianças, idosos e pessoas com deficiência, ao desenvolver e implementar estruturas de políticas de segurança de produtos de consumo.¹⁶ Portanto, reitera-se a importância das de reconhecimento das peculiaridades das relações de consumo para os consumidores com deficiência e a necessidade de acesso adequado e inclusivo a informações dos produtos e serviços e a meios adequados para entrar em contato diretamente ao fornecedor para efetuar alguma reclamação.

Ainda sobre este instrumento legal, há uma parte sobre divulgação de informações ao consumidor. Neste conteúdo, dois aspectos são relevantes para os consumidores com deficiência, sendo ambos direcionados aos fornecedores. O primeiro dele é a necessidade de informar aos consumidores sobre os meios para relatar problemas de segurança relacionados a um produto.¹⁷ Desta forma, permite-se que o consumidor possa ter uma solução do problema pela via direta com o fornecedor. No entanto, para os consumidores com deficiência há necessidade de uma informação diferenciada e inclusiva sobre o acesso a estes meios, além dos próprios meios para realizar a reclamação diretamente aos fornecedores.

Além da recomendação acima, também recomenda-se que os fornecedores devem disponibilizar aos consumidores, por meio de canais de comunicação adequados, informações oportunas, claras, precisas, de fácil acesso e visíveis sobre a segurança de um produto que colocam no mercado. Tais divulgações, que devem ser feitas em linguagem simples e fácil de entender, em um momento relevante e devem permitir que os consumidores avaliem e tomem

¹⁵ Parte II, 1, a.

¹⁶ Parte II, 5.

¹⁷ Parte II, 8, a.

precauções contra os riscos inerentes a um produto quando tais riscos não forem imediatamente óbvios sem advertências adequadas.¹⁸ Devem incluir, conforme o caso, instruções para uso seguro, informações sobre a manutenção e descarte do produto, bem como rótulos de advertência, como restrições de idade.

Neste contexto, igualmente as informações devem disponibilizadas para ser acessíveis pelas pessoas com deficiência. Desta forma, para obter êxito nesta iniciativa, há a necessidade de que sejam utilizados os meios de acessibilidade que beneficiem o maior número possível de pessoas com deficiência.

A necessidade de conscientização da segurança do produto é mais um tópico abordado nesta recomendação que tem correlação com as pessoas com deficiência. Na parte geral, há a recomendação de que os aderentes trabalhem em conjunto com empresas e outras partes interessadas para fornecer aos consumidores informações relevantes sobre as formas de comprar e usar produtos seguros. Tais iniciativas devem ser projetadas para atender às necessidades de diferentes grupos, levando em consideração fatores como idade, renda, deficiência, e alfabetização.¹⁹

Desta forma, informações destes produtos devem estar acessíveis a maior quantidade de pessoas possível. A menção expressa às pessoas com deficiência demonstra a importância de sua inclusão no mercado de consumo tanto como efetivação dos seus direitos, quanto da potencialidade de sua contribuição para o mercado de consumo e para a economia em geral.

5.1.4. Panorama da Economia Digital 2020

Outro documento recente da OCDE onde se pode igualmente perceber o estado da arte das pessoas com deficiência em diferentes aspectos da economia digital é o OCDE Digital Economy Outlook 2020.²⁰ Neste documento se vislumbra alguns problemas e desafios para garantir a confiança do consumidor no meio digital, sendo que alguns deles estão diretamente vinculados às pessoas com deficiência enquanto consumidoras. Questões como internet das

¹⁸ Parte II, 8, b.

¹⁹ Parte II.

²⁰ OECD. OECD Digital Economy Outlook 2020.

coisas, big data, inteligência artificial são tratados no contexto do mercado, incluindo as relações de consumo.

O primeiro aspecto a ser mencionado é a capacidade de armazenamento de dados por meio das big data. Aqui menciona-se que, da mesma forma que estas ferramentas podem proporcionar uma busca que atenda melhor as expectativas do consumidor, ela também pode ser capaz de produzir resultados de natureza discriminatória, incluindo as pessoas com deficiência.²¹

Outro ponto proximoamente vinculado aos big data é a possibilidade de uso de dados pessoais do consumidor. Esta utilização destes dados, especialmente para as pessoas com deficiência, que possuem, em sua grande maioria, dados sensíveis para a sua deficiência, pode ser atingida em seus interesses econômicos por receber um ônus maior pelo uso destas informações, direcionando-se, inclusive, segundo a OCDE, para questões éticas.²²

Outra preocupação constante neste relatório é o uso conjunto das big data com a inteligência artificial. Desta forma, a capacidade de informações sobre o consumidor a respeito do consumidor permite que este fornecedor atue de forma abusiva, produzindo relações diferenciadas e, por vezes, discriminatórias. Dado este contexto, as pessoas com deficiência ficam mais expostas a este comportamento discriminatório por conta de sua deficiência, podendo impor a eles um ônus diferenciado em relação a pessoas que não possuam deficiências.²³

A possibilidade de personalização de preços é outro fator de preocupação. Pesquisas por produtos via internet podem ter preços influenciados, por exemplo, pelo histórico de pesquisas ou de uso geral da internet por aquele usuário. Este quadro permite que se possa personalizar o preço de um produto para cada usuário que realiza uma consulta.²⁴ Isto é uma prática tão prejudicial à confiança do consumidor que a União Europeia normatizou, dentre outras, a relação entre a plataforma e demais fornecedores hospedados nela para evitar abusos de diversas naturezas.²⁵

²¹ P. 14, 204.

²² P. 159.

²³ P. 205.

²⁴ P. 212, 213.

²⁵ Este tema foi normatizado pelo Regulamento (UE) n. 2019/1150.

Outro aspecto importante relacionado à economia digital é a possibilidade de indução do consumidor a uma escolha de determinado produto, chegando ao ponto de influenciar na livre e autônoma tomada de decisão pelo consumidor.²⁶ Levando-se este quadro para as pessoas com deficiência pode ser que esta influência seja mais difícil de ser percebida, podendo proporcionar escolhas de bens indesejados ou de outras especificidades daquela desejada pelo consumidor com deficiência anteriormente.

Sobre meios para elevar a segurança do produto inserido neste contexto de novas tecnologias, este relatório aponta algumas sugestões especificadas para cada produto ou contexto tecnológico utilizado. O primeiro a ser mencionado é a internet das coisas. Para este contexto de mercado, são feitas as seguintes sugestões²⁷:

- Rastrear produtos no mercado pode ajudar a identificar os consumidores afetados no contexto de um recall de segurança do produto;
- O monitoramento remoto pode permitir a detecção mais rápida de defeitos de segurança em produtos. Em alguns casos, os defeitos podem ser corrigidos por meio de patches de software remotos. Isso evitaria a necessidade de recalls e reduziria a inconveniência do consumidor e o cansaço dos recalls.
- Os consumidores podem receber alertas em tempo real de recalls de produtos por meio de sua tela ou capacidade de áudio.
- Os fabricantes podem desligar ou colocar em modo de stand by os produtos recolhidos remotamente enquanto os produtos permanecem nas mãos dos consumidores.

Já no atinente sobre a inteligência artificial, este relatório fez as seguintes sugestões:

- Ter a capacidade de identificar maus usos não intencionais e adaptar o uso para não causar maiores prejuízos ao produto;
- Ter a capacidade para indicar ao consumidor o momento adequado para solicitar a assistência técnica para manutenção ou algum reparo;
- Ter a devida vigilância com os dados enviados pelo consumidor, haja vista que, em muitos casos, forma-se um perfil de compras daquele consumidor;

²⁶ P. 205.

²⁷ P. 206.

- Usar a inteligência artificial para bloquear o uso de produtos que estejam colocando o consumidor em potencial risco, permitindo o seu conserto ou a sua substituição, conforme seja o caso;
- Assegurar uma vigilância das informações enviadas e da tecnologia empregada não só no momento da venda, mas em todo o ciclo de vida do produto.

5.1.5. Recomendação do Conselho sobre a Proteção do Consumidor no Campo do Crédito ao Consumidor

Esta é outra recomendação, sancionada em 2019, vinculada aos interesses do consumidor que traz algumas peculiaridades para o consumidor com deficiência. A primeira diz respeito ao tratamento justo e equitativo do consumidor.²⁸

Nesta parte do texto, ela indica práticas com a finalidade assegurar que haja um tratamento equitativo e justo dos consumidores. Uma delas menciona a proibição de discriminação com base no sexo, orientação sexual, estado civil, nacionalidade, religião, raça ou cor em transações de crédito ao consumidor.²⁹ Mais adiante, ela indica a possibilidade de sanções civis, criminais e administrativas no caso de efetivação desta discriminação.³⁰

No entanto, pode-se notar acima que as pessoas com deficiência não foram mencionadas acima. Portanto, pressupõe-se que esta recomendação deixou em aberto a possibilidade de não efetivação do tratamento justo e equitativo para consumidores com deficiência.

Ainda sobre esta regulamentação, há uma recomendação sobre educação financeira e conscientização. Nela recomenda-se que “os países aderentes garantam a promoção da educação e sensibilização financeiras e que informações claras sobre a defesa do consumidor, direitos e responsabilidades relacionados com o crédito sejam facilmente acessíveis aos consumidores. Para esse efeito, os aderentes devem desenvolver mecanismos adequados para ajudar os consumidores, especialmente os consumidores que podem ser vulneráveis, desenvolver o conhecimento, as habilidades e a confiança para fazer escolhas informadas, saber onde ir para obter aconselhamento ou assistência (incluindo quando têm problemas de

²⁸ Ponto III.

²⁹ Ponto III, d.

³⁰ Ponto IX; c.

endividamento), e tomar medidas eficazes para melhorar seu próprio bem-estar financeiro”.³¹ Aqui a acessibilidade e a vulnerabilidade do consumidor se mostra presente, o que pode beneficiar aos consumidores com deficiência.

Na parte seguinte, das condutas comerciais responsáveis, há dois aspectos que dialogam com a realidade do consumidor com deficiência. O primeiro deles é sobre os requisitos para um empréstimo responsável.

Nele se indica que deve-se “garantir que, quando relevante, os modelos de credit score automatizados cumprem os requisitos de proteção de dados, que eles ponderam apropriadamente todas as variáveis relevantes e fornecem intervenção humana, quando apropriado, para mitigar resultados de empréstimos irresponsáveis ou inadequados ou recusas automáticas”.³² Ou seja, em caso de recusa de empréstimo para pessoas com deficiência como resultado dos algoritmos, é possível uma intervenção humana para reavaliar a possibilidade de permitir a concessão do empréstimo.

Já o outro aspecto, relacionado aos requisitos relativos ao tratamento de consumidores que podem estar vulneráveis ou passando por dificuldades financeiras, é indicado, dentre outros, introduzir medidas de proteção adequadas e proporcionais para os consumidores que estão superendividados ou que podem ser particularmente vulneráveis.³³ Desta forma, pode-se considerar que há uma possibilidade de acompanhamento adequado da evolução contratual de um empréstimo bancário de uma pessoa com deficiência.

5.1.6. Guia de Boas Práticas sobre Dados do Consumidor

Este Guia de Boas Práticas sobre Dados de Consumidor foi publicado em 2019 se trata de uma complementação à Recomendação do Conselho sobre a Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico. Nele igualmente alguns aspectos são relacionados às pessoas com deficiência.

³¹ Ponto V.

³² Ponto VI, a, ii.

³³ Ponto VI; c, ii.

O guia traz como um dos aspectos dignos de tratamento a proteção contra práticas desleais relacionadas à proteção de dados do consumidor. Para uma adequada proteção do consumidor neste aspecto, são indicadas três ações: I) tratar os consumidores e seus dados de acordo com práticas comerciais justas e consistentes com suas opções de privacidade; II) não compartilhar dados de consumidores com terceiros ou outras pessoas que possam usá-los para fins fraudulentos ou enganosos, e; III) ter o devido cuidado ao compartilhar dados para evitar que outros usem esses dados para direcionar e atacar consumidores vulneráveis.³⁴

Ainda sobre a criação de conduta para reprimir estas condutas que podem fazer com que terceiros tenham acesso a dados sensíveis, é necessário que consumidores sejam protegidos indo desde o monitoramento da segurança de data sets para evitar vazamentos. Também menciona que há jurisdições que estão limitando a coleta de dados a somente aqueles essencialmente importantes para a concretização da relação de consumo. Além disto, também objetivam diminuir a assimetria informacional entre fornecedores digitais, especialmente plataformas digitais, pelas suas complexas e diversificadas formas de obter informação de um consumidor, indo desde o seu histórico de visitas ao rastreamento de sua rotina diária, indo desde localização, dados sensíveis, podendo chegar até a captura de fotos.³⁵

5.1.7. OECD Guia de Due Diligence para Conduta Comerciais Responsáveis

Outro documento que também dialoga com a temática dos direitos e interesses do consumidor com deficiência é o Guia de Due Diligence para Conduta Comerciais Responsáveis³⁶, documento este que foi adotado como Recomendação pelo Conselho da OCDE, em seu Encontro Ministerial, ocorrido em Maio de 2018.³⁷ Neste Guia há menções sobre o adequado envolvimento de empresas com partes interessadas potencialmente vulneráveis, como geralmente é o caso das pessoas com deficiência.

Um dos primeiros pontos a se mencionar é uma das fases do processo de due diligence que se trata de identificar e avaliar os impactos adversos reais e potenciais associados às operações, produtos ou serviços da empresa. Uma das principais ideias é fazer com que o capital

³⁴ P. 13.

³⁵ P. 14.

³⁶ OECD. OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct.

³⁷ OECD. OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct, p. 3.

baseado no risco seja investido para monitoramento das fases da produção para evitar que o produto chegue ao consumidor com potencialidade de causar um dano de natureza econômica ou física e, conseqüentemente, todo um custo possivelmente mais elevado do que o monitoramento interno da produção, especialmente no que diz respeito à imagem da empresa.³⁸

Ainda sobre o mesmo guia, ele menciona a necessidade de um engajamento significativo das partes interessadas. Para que isto seja efetivado, é necessário uma comunicação em duas vias e um compromisso de boa-fé de ambas as partes para fazer com que as ideias surgidas deste diálogo possam proporcionar mudanças de comportamento e tomadas de decisão que tragam múltiplos benefícios para a cadeia de fornecimento e para os consumidores.³⁹

Prosseguindo, há uma parte que trata sobre como uma empresa se engaja com partes interessadas potencialmente vulneráveis, como é o caso das pessoas com deficiência. Para alcançar este objetivo, a OCDE sugere identificar e buscar remover barreiras potenciais ao engajamento das partes interessadas (por exemplo, idioma, cultura, gênero e desequilíbrios de poder, divisões dentro da comunidade, etc.) é importante para garantir que seja eficaz.⁴⁰ Além disto, é importante que haja uma conscientização por parte da cadeia de fornecedores que, na maioria dos casos, são estes grupos potencialmente vulneráveis os mais afetados por mudanças de conduta ou uma atuação em prejuízo ao consumidor, devendo, assim, refletir sobre os impactos causados por suas ações e estratégias de mercado.

5.1.8. Recomendação do Conselho sobre a Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico

Esta Recomendação de 2016 oferece regras gerais especificamente para o comércio eletrônico. Ela é dividida em três partes: princípios gerais, princípios de implementação e princípios de cooperação global.

Na parte dos princípios gerais, há subdivisões para melhor detalhar cada um deles e alguns deles têm direta importância com a proteção dos consumidores com deficiência. O primeiro a se mencionar é a proteção efetiva e transparente do consumidor.

³⁸ P. 25-28.

³⁹ P. 49.

⁴⁰ P. 51.

Em um dos elementos descritivos deste princípio é indicado que os governos e as partes interessadas devem trabalhar juntos para alcançar essa proteção e determinar quais mudanças podem ser necessárias para lidar com as circunstâncias especiais do comércio eletrônico, inclusive para crianças e consumidores vulneráveis ou desfavorecidos. Ao fazer isso, eles devem levar em consideração os entendimentos sobre informação e economia comportamental.⁴¹ Tem-se, portanto, a necessidade de um esforço mútuo e recíproco para fazer com que haja o acesso ao comércio eletrônico, permitindo uma utilização plena e sem grandes barreiras para a grande maioria dos potenciais usuários, inclusive, se necessário, produzindo tecnologia para superar estes obstáculos, tanto para fazer com que a sua utilização seja de reduzida complexidade, especialmente para celebrar relações de consumo.

Em seguida, é indicado o princípio das práticas justas de comércio, publicidade e marketing, o comércio justo. Nele há dois contextos onde a pessoa com deficiência encontra-se representada.

O primeiro indica que empresas devem ter cuidado especial com publicidade ou marketing direcionado a crianças, consumidores vulneráveis ou desfavorecidos e outras pessoas que podem não ter a capacidade de compreender totalmente as informações com as quais são apresentadas.⁴² Desta forma, as empresas devem ter uma conduta mais responsável quando realizar as mencionadas práticas comerciais direcionadas para estes grupos, entre os quais estão incluídos as pessoas com deficiência, em virtude de, em muitos casos, sua reduzida capacidade para reconhecer aquela prática como publicidade ou marketing, impossibilitando uma conduta consciente e refletida destes consumidores ao serem expostos a tais práticas.

Ainda sobre este mesmo princípio das práticas justas de comércio, publicidade e marketing, menciona-se que as empresas devem considerar as necessidades das pessoas com deficiência ao projetar plataformas de comércio eletrônico e sistemas de pagamento online.⁴³ O que se vislumbra é que os meios tecnológicos, especialmente os ligados à informática, já tão utilizados para elevar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, sejam igualmente utilizados pelos fornecedores com interesse no comércio eletrônico para elevar a acessibilidade

⁴¹ Parte 1, A, 2.

⁴² Parte I, B, 18.

⁴³ Parte I, B, 24.

das pessoas com deficiência para permitir buscas e celebrações contratuais as mais autônomas possíveis, permitindo, quando possível, o exercício de direitos sem a dependência de assistência de parentes ou auxiliares.

5.1.9. Recomendação do Conselho sobre Princípios de Alto Nível sobre Proteção ao Consumidor Financeiro

Esta Recomendação foi adotada pelo Conselho da OCDE em julho de 2012 como proposta do Conselho de Mercados Financeiros. Teve como foco especial o reconhecimento legal da proteção ao consumidor financeiro, a necessidade de órgãos de supervisão com a autoridade e recursos necessários para cumprir sua missão, tratamento justo aos consumidores, divulgação adequada e educação financeira aprimorada, conduta comercial responsável por prestadores de serviços financeiros e intermediários.

Dentre os aspectos relacionados às pessoas com deficiência, há três pontos para se destacar. O primeiro deles menciona um tratamento justo e equitativo para os consumidores.

Nesta parte há a indicação que todos os consumidores financeiros devem ser tratados com igualdade, honestidade e justiça em todas as fases de seu relacionamento com os prestadores de serviços financeiros e tratar os consumidores de forma justa deve ser parte integrante do boa governança e cultura corporativa de todos os provedores de serviços financeiros e agentes autorizados. Ainda sobre este aspecto, indica que deve ser dada atenção especial às necessidades dos grupos vulneráveis.⁴⁴

O segundo assunto a ser mencionado é a da educação do consumidor e da sua conscientização. Sobre este tema, duas ações são sugeridas para as pessoas com deficiência. A primeira delas é a promoção do fornecimento de educação e informações financeiras de base ampla para aprofundar o conhecimento e a capacidade financeira do consumidor, especialmente para grupos vulneráveis.⁴⁵ Ainda sobre este aspecto, indica que a educação financeira e a conscientização devem ser encorajadas como parte de uma estratégia financeira mais ampla de proteção e educação do consumidor, ser oferecida por canais diversos e apropriados, e deve

⁴⁴ Ponto C, 7.

⁴⁵ Ponto E, 13.

começar em uma idade precoce e ser acessível em todas as fases da vida. Programas e abordagens específicos relacionados à educação financeira devem ser direcionados para grupos vulneráveis de consumidores financeiros.⁴⁶

Destaca-se aqui a importância de canais apropriados e inclusivos para a educação financeira do consumidor com deficiência. Utilizar de ferramentas disponíveis para abordagens diferentes com o objetivo de anular ou mitigar os efeitos da deficiência é uma necessidade para permitir que as pessoas com deficiência tenham acesso ao conhecimento financeiro para tomar decisões mais refletidas e conscientes quanto às relações de consumo.

Outro fator de importância indicado pela Recomendação diz respeito ao tratamento das reclamações e da reparação. Nele menciona a necessidade de criação de meios adequados, baratos, independentes, justos, responsáveis, oportunos e eficientes, além de acessíveis. Há a indicação para que os fornecedores financeiros utilizem meios para solucionar demandas do consumidor. Não havendo meios para solução de forma direta, deve-se disponibilizar meios eficientes para a solução de controvérsia.⁴⁷

5.1.10. Recomendação do Conselho sobre as Crianças no Ambiente Digital

Esta Recomendação foi adotada pelo Conselho em fevereiro de 2012. Neste documento legal, a terminologia na qual o aspecto da deficiência pode ser incluído é denominado de “circunstâncias”, dentre outros aspectos correlatos.

Em uma parte, onde se menciona os princípios para um ambiente digital seguro e benéfico para as crianças, indica-se como um dos temas a proporcionalidade e respeito aos Direitos Humanos.⁴⁸ Aqui há a recomendação que as medidas tomadas pelos atores para proteger as crianças no ambiente digital devem: a) ser proporcionais aos riscos, baseados em evidências, eficazes, equilibrados e formulados com vistas a maximizar as oportunidades e benefícios para as crianças no ambiente digital; b) promover a liberdade de expressão das crianças e não prejudicar outros direitos humanos e liberdades fundamentais; [...] d) não

⁴⁶ Ponto E, 14.

⁴⁷ Ponto I, 21.

⁴⁸ Ponto II, 3.

restringir indevidamente a oferta de serviços digitais ou limitar a inovação que pode promover um ambiente digital seguro e benéfico para as crianças.

Especialmente para as crianças com deficiência, permitir a elas um ambiente digital onde eventuais riscos sejam devidamente reduzidos torna-se essencialmente importante para que possa utilizar o meio digital para maior desenvolvimento e possa, por meio de variadas formas, buscar uma inclusão digital seja como aprendizado, seja para exercício dos seus direitos. Um fator de importância mencionado para as crianças com deficiência é a necessidade de constante inovação por parte dos fornecedores para tornar o ambiente digital seguro e benéfico. Isto permitirá tanto uma maior inclusão, quanto uma maior segurança deste grupo na utilização do meio digital em sua rotina diária.

O aspecto seguinte é o da adequação e inclusão. Nela, indica-se que as partes envolvidas devem assegurar que nenhuma criança seja mais vulnerável ao risco devido às suas circunstâncias sociais ou econômicas particulares (permitindo-se incluir neste quadro o aspecto da deficiência) e que nenhuma criança corra o risco de ser excluída ou discriminada, ou susceptível de sofrer um preconceito futuro, devido a: I) falta de acesso digital ou alfabetização digital; II) acesso digital inadequado ou alfabetização digital, ou; III) a forma como os serviços são concebidos.⁴⁹

Com base no conteúdo acima, deve-se proporcionar que crianças com deficiência tenham acesso a uma alfabetização digital para permitir uma maior liberdade de exercícios de direitos. Além disto, também impõe-se aos fornecedores a necessidade de pensar as pessoas com deficiência como potenciais usuários na fase de idealização ou projeção de produtos ou serviços.

No tocante às políticas, outra parte específica da Recomendação, dois pontos são relevantes para as crianças com deficiência. O primeiro deles indica a promoção da alfabetização digital como uma ferramenta essencial para atender às necessidades das crianças no ambiente digital, especialmente para esclarecer categorias de riscos digitais de acordo com a idade, maturidade e circunstâncias das crianças, juntamente com a harmonização da terminologia usada para informar o público.⁵⁰ Tem-se aqui a necessidade de conscientizar

⁴⁹ Ponto II, 4.

⁵⁰ Ponto III, 3.

crianças com deficiência sobre os riscos de utilização do ambiente digital e de cada página em particular, especialmente quando este risco envolve um impacto de natureza econômica para ela.

O segundo ponto é sobre a adoção de medidas que prevejam a segurança infantil adequada à idade desde o projeto objetivando, em particular: a) estimular a pesquisa, o desenvolvimento e a adoção de tecnologias de proteção da privacidade que sejam interoperáveis e amigáveis ao usuário, e que possam restringir o contato e o acesso a conteúdo impróprio para crianças, levando em consideração sua idade, maturidade e circunstâncias; e b) fornecer a todas as partes interessadas informações claras quanto à confiabilidade, qualidade, facilidade de uso e privacidade desde a concepção de tais tecnologias.⁵¹

Tem-se aqui a necessidade de a cadeia de os fornecedores produzir um ambiente digital com segurança para as crianças, devendo esta segurança ser permanentemente atualizada para evitar maiores impactos aos direitos e interesses das crianças com deficiência. Novamente menciona a importância da proteção dos dados. Para as crianças com deficiências, estes possuem dados sensíveis que podem produzir variados danos se utilizados por terceiros de forma indevida.

6. A proteção das pessoas com deficiência nas relações de consumo no contexto dos blocos regionais

6.1. Políticas da União Europeia

6.1.1. Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030

⁵¹ Ponto III, 5, a.

A política das pessoas com deficiência possui um relevante papel dentro das políticas da União Europeia. Dentre as política mais recentes, destaca-se o Plano de Ação dos Pilares Europeus dos Direitos Sociais⁵², no qual o princípio 17 é a inclusão da pessoa com deficiência.

Complementar a esta política, houve, em março de 2021, o lançamento de uma Comunicação da Comissão Europeia cujo título é União da Igualdade: Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030.⁵³ Trata-se de uma política específica para as pessoas com deficiência que substitui a Estratégia Europeia sobre a Deficiência 2010-2020⁵⁴, esta última tendo como referência direta a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência.

No atinente à Estratégia sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência 2021-2030, há três aspectos que dialogam com os consumidores com deficiência. O primeiro deles é a acessibilidade. Sobre esta política, é indicada a necessidade de políticas de que o acesso a transportes, ambientes físico e virtuais, tecnologias da informação e comunicação, produtos e serviços, além de infraestruturas deve ser disponibilizado ao consumidor como pré-requisito para a plena participação na vida social da pessoa com deficiência no Mercado Comum.

A União Europeia também buscou fomentar políticas de inclusão com normas setoriais, com destaque para o Ato Europeu de Acessibilidade⁵⁵, por seu foco ser dirigido para produtos e serviços. Além disto, houve uma instigação para a produção de produtos com desenhos universais para que cada vez mais produtos e serviços colocados no mercado não necessite de adaptações para as pessoas com deficiência, além de haver obrigatoriedade de acessibilidade na aquisição de bens, serviços e infraestruturas nos contratos públicos.⁵⁶

A acessibilidade passa a ser fator de importância para muitas políticas, indo desde aspectos educacionais, quanto para questões de natureza arquitetônica. Também há como

⁵² Disponível em: https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/economy-works-people/jobs-growth-and-investment/european-pillar-social-rights_en. Acesso em: 5 Maio 2021.

⁵³ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021.

⁵⁴ COM(2010) 636 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:pt:PDF>. Acesso em: 04 Maio 2021.

⁵⁵ Diretiva (UE) 2019/882. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0882&from=EN>.

⁵⁶ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021, p. 4.

política o monitoramento das tecnologias de apoio para analisar a padronização das normas nacionais para saber se há um prejuízo à concorrência interna do bloco.⁵⁷

Já quanto ao segundo ponto relacionado com os consumidores com deficiência, que é o da qualidade de vida digna e vida autônoma. Nesta estratégia indica-se acesso a uma habitação acessível e inclusiva, a participação na aprendizagem ao longo da vida, uma proteção social adequada e uma economia social reforçada são requisitos indispensáveis para assegurar condições de vida dignas a todas as pessoas com deficiência.⁵⁸

Para uma vida autônoma de uma pessoa com deficiência, faz-se necessário uma pluralidade de serviços que tenha como características qualidade, proximidade, acessibilidade, centrados nas pessoas e preços acessíveis. Além disto, uma rede de apoio de pessoas e profissionais próximos também auxilia para a efetivação da autonomia destes grupos de consumidores.

Já quanto ao terceiro ponto, igualdade de acesso e não discriminação, há uma pluralidade de indicações de políticas e algumas delas dialoga com os direitos do consumidor ou com uma melhor qualidade de vida do consumidor com deficiência. Para melhorar o acesso à justiça, há a indicação de uma maior digitalização da justiça, permitindo um acesso mais amplo para pessoas com deficiência alfabetizadas digitais e possibilitando o auxílio de pessoas sem educação digital por parentes ou amigos.⁵⁹

No entanto, a estratégia indica que a normatização da União Europeia é rica em aspectos antidiscriminação, mas é omissão quanto à discriminação de pessoas com deficiência.⁶⁰ Para suplantar esta lacuna, a Comissão solita aos Estados-Membros que facilitem a adoção da proposta da Comissão de uma diretiva horizontal relativa à aplicação do princípio da igualdade de tratamento em domínios que não o emprego, incluindo a deficiência.

⁵⁷ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021, p. 5.

⁵⁸ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021, p. 8.

⁵⁹ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021, p. 14.

⁶⁰ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021, p. 16.

Outro aspecto importante é um fator que dialoga entre Direitos Humanos e relações de consumo. Este fator é um maior acesso à arte e à cultura, ao lazer, ao desporto e ao turismo por parte das pessoas com deficiência. Este fatores produzem melhorias econômicas, bem-estar individual e social e uma necessidade de qualificação profissional e acessibilidade de ambientes.

Para haver uma sinergia positiva quando a este interesse, a Comissão indica uma política de valorização da acessibilidade e do turismo acessível. Como exemplos, indica-se a criação de prêmio anual para a escolha da Capital Europeia do Turismo Inteligente, além de estudo para uma melhor efetivação do artigo 30, da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, que versa sobre a participação e o apoio às pessoas com deficiência no desporto, na cultura e nas atividades de lazer.⁶¹

6.1.2. Ato Europeu para a Acessibilidade

O Ato Europeu para a Acessibilidade é uma Diretiva, de número 2019/882, que tem como objetivo criar uma padronização mínima para determinados produtos e serviços para que estes se possam ser considerados acessíveis e inclusivos. Tinha igualmente como objetivos reduzir as diferenças dos padrões nacionais para estes bens e, conseqüentemente, proporcionar uma redução de custos, por conta da e um aumento da competitividade para os produtos e serviços direcionados para as pessoas com deficiência.

Após consultas às partes interessadas, foram escolhidos alguns ramos para efetuar uma política de adaptação de produtos e serviços para obedecer os pré-requisitos estabelecidos nos anexos desta diretiva. Os ramos escolhidos estão descritos no artigo 2, da Diretiva, mas, em uma visão geral, são os seguintes: I) computadores e sistemas operacionais; II) caixas eletrônicos, máquinas de emissão de bilhetes e check-in; III) smartphones; IV) equipamentos de TV relacionado a serviços de televisão digital; V) serviços de telefonia e equipamentos relacionados; VI) acessos a serviços de mídia audiovisual, como transmissão de televisão e equipamentos relacionados ao consumidor; VII) serviços relacionados ao transporte aéreo,

⁶¹ COM (2021) 101 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021DC0101&from=PT>. Acesso em: 04 Maio 2021, p. 20.

rodoviário, ferroviário e aquaviário de passageiros; VIII) serviços bancários; IX) leitores de e-books; X) comércio eletrônico.

6.2. MERCOSUL

O MERCOSUL também vem recentemente reconhecendo a importância da pessoa com deficiência e sua relação com o Direito do Consumidor. Sobre os desenvolvimentos da proteção do consumidor com deficiência, há tanto resoluções que fazem referência a grupos vulneráveis ou em desvantagem, quanto colegiados que discutem e elaboram políticas de proteção das pessoas com deficiência.

6.2.1. Resolução MERCOSUL/GMC n. 36/19

Esta Resolução é de importância para o Direito do Consumidor por tratar dos princípios fundamentais da defesa do consumidor no âmbito do MERCOSUL. São listados quatorze princípios sendo que alguns deles têm maior afinidade com os consumidores com deficiência.

O primeiro que será mencionado é o mais objetivamente direcionado com as pessoas com deficiência. Trata-se do princípio de proteção especial para consumidores em situação vulnerável e de desvantagem. Nele indica que o sistema de proteção do consumidor devem proteger especialmente consumidores que fazem parte de grupos que possuem alguma vulnerabilidade agravada, sendo mencionada expressamente a pessoa com deficiência entre os grupos representados.

Em seguida, o segundo princípio de proteção do consumidor que guarda correlação com as pessoas com deficiência é o do respeito à dignidade da pessoa humana. Este princípio cria uma dupla responsabilidade. Para os fornecedores, a de ter um comportamento de respeito aos fornecedores, levando em consideração os valores da dignidade da pessoa humana descritos em convenções e declarações de relevância sobre o tema. Já para os Estados Partes, há a necessidade de observância deste princípio ao idealizar políticas públicas seja para adstritas ao seu território, seja para a formulação de políticas para o MERCOSUL.

O terceiro princípio de proteção do consumidor a ter um diálogo mais próximo com os interesses das pessoas com deficiência é o anti-discriminatório. Ele indica que tanto as ações estatais, quando da concepção de políticas públicas, quanto os fornecedores nas suas relações com o consumidor, devem ter como referência agir com o objetivo de se evitar ações ou omissões que possibilitem aspectos de natureza discriminatória, tendo como referência as normatizações de cada país.

Tem-se, portanto, um contexto de princípios que permitem demonstrar a relevância da pessoa com deficiência nas relações de consumo. Seja sob o ponto de vista econômico, seja sob o ponto de vista de concretização de direitos fundamentais, fomentar o acesso inclusivo das pessoas deste grupo produz uma sinergia de benefícios individuais e coletivos, para a sociedade e também para o mercado de consumo.

6.2.2. Resolução MERCOSUL/GMC n. 37/19

A Resolução MERCOSUL/GMC n. 37/19 trouxe igualmente aspectos que favorecem a proteção do consumidor com deficiência de modo expresso. Trata-se de uma resolução que versa sobre a proteção do consumidor expressamente relacionada com o comércio eletrônico.

Nesta norma, além de mencionar obrigações de natureza geral para os fornecedores, como inserir informações que facilitem a sua localização em fora dos meios virtuais, além de seus dados registrares, há um aspecto que demanda especial atenção para os consumidores com deficiência. Este conteúdo está no artigo 8º. da resolução.

Este artigo versa sobre meios de solução de controvérsias no meio online. De modo geral, indicam a necessidade de agilidade, justiça, transparência, acessibilidade e baixo custo como fatores para êxito desta ferramenta. Em complemento a estas ideias gerais, há a expressa menção de que eles devem lavar em especial consideração as reclamações feitas por consumidores vulneráveis e de desvantagem, entre os quais as pessoas com deficiência estão inseridas.

6.3.3. Comissão Permanente Direitos de Pessoas com Deficiência

Outra política, esta de natureza estrutural, que demonstra a atenção do bloco para as pessoas com deficiência está na existência de uma Comissão Permanente Direitos de Pessoas com Deficiência. Esta comissão, criada em 2008, se reúne periodicamente para deliberar e tratar de políticas públicas de interesses das pessoas com deficiência.

Nestas reuniões são trabalhados temas gerais e alguns deles dialogam com a defesa do consumidor. Como exemplo, pode-se indicar os casos de acesso à justiça e à educação inclusiva para as pessoas com deficiência.

Parte II – Contexto nacional

Nesta segunda parte, serão analisados os aspectos nacionais do diálogo existente entre os direitos dos consumidores e as pessoas com deficiência. Tem-se como objetivo demonstrar as afinidades existentes entre as duas áreas do direito e a possibilidades de tornar mais qualificada a qualidade de vida das pessoas com deficiência no que diz respeito às suas relações jurídicas enquanto consumidor no território nacional.

7. Constituição Federal

A Constituição Federal possui um conjunto de regras que permite um diálogo ora direto, ora indireto entre os direitos e interesses dos consumidores e das pessoas com deficiência. São estas normas que serão apresentadas para demonstrar a relevância que a Constituição Federal dá a ambos os grupos e que proporciona uma pluralidade de fundamentos para uma ação mais adequada e efetiva de todas as pessoas envolvidas em favor do grupo dos consumidores com deficiências.

7.1. Fundamentos da República Federativa do Brasil

A primeira parte da Constituição Federal em correlação com os consumidores com deficiência está no art. 1º. Neste artigo, são indicados os fundamentos da República Federativa do Brasil.

Dos elementos indicados, três destes são importantes para a análise aqui produzida. O primeiro deles é a cidadania, sendo visto aqui além da questão político-eleitoral. O exercício de direitos em plenitude e em igualdade de condições, respeitadas as diferenças demandadas por cada um, como é o caso das pessoas com deficiência.

O segundo item a mencionar é a dignidade da pessoa humana. No caso das pessoas com deficiência, a necessidade de respeito e efetivação deste direito se torna especialmente relevante porque há, com a tecnologia e a ciência oferecida nos tempos atuais, a capacidade de melhorar a qualidade de vida ou, ao menos, aprimorar a capacidade de interagir deste grupo com as suas famílias e a sociedade como um todo.

Os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa é o último aspecto a ter correlação com este estudo, com enfoque na livre iniciativa. Sempre que for cientificamente possível comprovar a possibilidade de consciência e de capacidade de raciocínio para tomada de decisões de uma pessoa com deficiência, há de se permitir que estas decisões, salvo má-fé, sejam respeitadas. Este aspecto é importante para permitir que pessoas com deficiência tenham a possibilidade de interagir com o meio onde vivem incluindo aí celebrar relações de consumo, podendo ser de modo presencial ou, especialmente para casos de deficiência mais acentuada, por meio eletrônico.

7.2. Objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil

No artigo 3º., da Constituição Federal, tem-se os quatro objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil. Neste caso, os quatro serão mencionados por ter uma afinidade com a temática das pessoas com deficiência.

O primeiro destes é a construção de uma sociedade livre, justa e solidária. Neste aspecto, a solidariedade, a liberdade e a justiça na sociedade devem também promover uma melhoria na qualidade de vida da pessoa com deficiência, havendo um maior respeito e uma alteridade por parte da população ao olhar e agir em relação às pessoas com deficiência para possibilitar uma efetiva inclusão destas pessoas na sociedade sem barreiras a superar.

Garantir o desenvolvimento nacional é o objetivo fundamental seguinte. Neste aspecto deve-se pensar o consumidor com deficiência como um efetivo partícipe seja na idealização de

produtos ou serviços para melhorar a sua qualidade de vida, seja agindo ativamente no mercado de consumo adquirindo bens ou participando na concepção de projetos para bens de consumo em geral ou específicos para as pessoas com deficiência. Nestes casos, as pessoas com deficiências oferecerem múltiplas contribuições para o desenvolvimento nacional, seja fomentando mercados, seja cooperando laborativamente com o aprimoramento de produtos em geral e para pessoas com deficiência ao ocupar postos de trabalhos na cadeia de produção e distribuição de consumo.

O terceiro objetivo fundamental a ser mencionado é a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. Este ponto é especialmente importante para as pessoas com deficiência, pois é comum a deficiência ser utilizada como argumento para comportamentos discriminatórios, prejudicando este grupo em diversas situações do cotidiano, incluindo nas suas relações de consumo.

7.3. Direitos e Garantias Fundamentais

No Título II da Constituição Federal que versa sobre os Direitos e Garantias Fundamentais se localiza um dos principais artigos da Constituição Federal, o artigo 5º., que trata dos Direitos e Deveres individuais e Coletivos. Tem-se nesta parte do texto constitucional importantes referências para as pessoas com deficiência e para os consumidores.

Já no caput do artigo 5º., que dos direitos e deveres individuais e coletivos, há a indicação que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes”. Desta forma, reforça-se nesta parte do texto a importância da igualdade entre as pessoas, não cabendo se estabelecer diferenciações discriminatórias de nenhuma circunstância.

Nos incisos deste artigo 5º., há um ponto que relevância para o Direito do Consumidor, que se trata do inciso XXXII. Ele indica que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Este inciso é relevante por diferentes motivos. O primeiro deles é a circunstância de estar na parte dos direitos e garantias fundamentais, demonstrando a importância que a Constituição Federal deu à proteção do consumidor.

Outro aspecto de a proteção do consumidor estar no artigo 5º. da Constituição Federal é que este artigo está elencado entre um dos aspectos indicados no parágrafo 4º. do artigo 60. Ele indica os assuntos não passíveis de deliberação com a finalidade de aboli-los do Estado brasileiro. Entre as quatro indicações, uma, a do inciso IV, é exatamente os direitos e garantias individuais. Este diálogo existente entre os artigos 5º. e o inciso IV, do parágrafo 4º., do artigo 60 mostra a relevância da proteção do consumidor como direito fundamental dentro do contexto normativo nacional.

7.4. Competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios

A parte seguinte que tem correlação com este estudo está no artigo 23 que disciplina a competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Dentre os incisos, um deles, o inciso II, indica como competência comum “cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência”.

Este aspecto demonstra a importância dirigida às pessoas com deficiência ao estabelecer que todos os entes federados têm competência para cuidar da saúde, assistência pública, além de proteger e garantir direitos das pessoas com deficiência. Em virtude disto, evita-se a situação de tentativa de transferência de responsabilidade por ser outro ente federado o responsável por aquela ação.

7.5. Competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal

Outro ponto da Constituição Federal em que a proteção do consumidor e as pessoas com deficiência são mencionadas expressamente está no artigo 24, que normatiza sobre a competência legislativa concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal. Neste artigo indica que os referidos entes federados podem legislar, dentre outros temas, a responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, conforme indica o inciso VIII, além de poder legislar sobre a proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência, de acordo com o inciso XIV.

Importante ressaltar dois aspectos neste momento. O primeiro deles é que cada ente deve normatizar respeitando a sua abrangência territorial, além de não conflitar com normas de entes federados superiores, cabendo à União a criação de normas gerais, e aos Estados e o

Distrito Federal a criação de normas suplementares.⁶² Além disto, quanto aos municípios, cabe legislar sobre assuntos de interesse local.⁶³

7.6. Princípios gerais da Ordem Econômica

Na parte da Constituição Federal que trata da Ordem Econômica e Financeira, o artigo 170 possui relevância por diferentes contextos que dialogam, direta ou indiretamente, com a temática do direito dos consumidores e das pessoas com deficiência. A primeira parte importante para se analisar é o caput do artigo 170.

Nele, além de elencar a valorização do trabalho humano e na livre iniciativa como fundamentos da Ordem Econômica nacional, também indica como finalidade desta assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social. Portanto, a Ordem Econômica nacional, incluindo nesta todas as partes interessadas nas relações de consumo, proporcionar uma dignidade existencial para as pessoas com deficiência seja de forma isolada, seja especialmente quando esteja envolvido em relações de natureza econômica. Deve-se, portanto, fazer com que o acesso e a atuação do consumidor com deficiência seja sempre permeada pelo critério da inclusão e da não discriminação, fazendo com que este grupo de consumidores tenham maior capacidade e liberdade de atuar no mercado de consumo, conforme a capacidade de cada pessoa com deficiência para estas tomadas de decisão.

Além destes fatores estabelecidos no caput, o artigo 170 enumera uma lista de princípios da Ordem Econômica para servir de parâmetros para o ordenamento jurídico nacional. De se destacar, para este estudo, o inciso V, que indica a defesa do consumidor como um destes princípios. Reitera-se, desta forma, a atenção dada à proteção do consumidor no organograma constitucional.

7.7. Da assistência social

Sobre a assistência social, há um ponto que dialoga com as pessoas com deficiência com repercussão nas suas relações sociais. No artigo 203, indica-se que a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, listando em seguida alguns dos seus objetivos.

⁶² Art. 24, §§ 1º. e 2º., CF.

⁶³ Art. 30, I, CF.

Um deles é o inciso IV que indica a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária. Estes aspectos vinculados às pessoas com deficiência tangenciam as relações de consumo tanto quando da eventual necessidade de aquisição de produtos e serviços específicos para uma habilitação ou reabilitação mais adequada das pessoas com deficiência que demandam por tratamentos das mais diversas especialidades.

Outro ponto é a sua integração da pessoa com deficiência à vida comunitária. Neste aspecto, as relações de consumo muito tem a contribuir em aspectos como acessibilidade, diferentes modos de obter informações (braile), adaptações físicas de locais para permitir uma circulação mais livre e segura de pessoas com deficiências (pisos táteis), dentre outras são algumas contribuições que as partes envolvidas nas relações de consumo podem contribuir para uma melhor inclusão das pessoas com deficiência na sociedade.

7.8. Atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência

Prosseguindo na análise do texto constitucional, há outra parte relevante para proporcionar uma melhor qualidade de vida para as pessoas com deficiência. Esta parte está no capítulo da Constituição Federal que trata da educação, ensino e desporto.

Nele, a seção específica da educação possui um aspecto relacionado às pessoas com deficiência. No artigo 208, é indicado que o dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de uma lista de fatores mencionados. Um destes pontos é o atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.⁶⁴

Neste aspecto estão incluídas tanto a educação pública, quanto à privada. Trata-se de um fator de relevância para um melhor desenvolvimento das crianças com deficiência, oportunizando-as a aquisição de conhecimentos que servirão de base para a sua vida em geral, como leitura, escrita, interação com outras pessoas, dentre outros. Por isso a necessidade de as instituições de ensino tenham um caráter inclusivo, permitindo o desenvolvimento da criança

⁶⁴ Art. 208, III, CF.

sem a necessidade de políticas de uma educação segregada, que pode provocar uma visão discriminatória inclusive nas crianças sem deficiência.

No tocante à educação privada, há o contexto especial que se trata de uma relação de consumo. Diante deste quadro, há tanto as questões principiológicas da proteção do consumidor, quanto às regras estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, no Estatuto da Pessoa com Deficiência e legislações correlatas sobre educação que protegem, de forma específica ou geral, o estudante com deficiência.

7.8. Da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso

No capítulo que trata da família, da criança, do adolescente e do idoso, há algumas políticas públicas direcionadas às pessoas com deficiência com alguns aspectos possuindo afinidade com as relações de consumo. No caput do artigo 227, menciona que é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

O que se deve destacar aqui é a questão de todos os entes mencionados - família, sociedade e Estado – devem evitar colocar crianças, adolescentes e jovens em contextos de diminuição da sua condição enquanto ser humano em decorrência da atuação ou omissão de outras pessoas. Também os três entes mencionados devem atuar ativamente para proporcionar uma melhor qualidade de vida para as crianças, adolescentes e jovens.

Em seus parágrafos, o mesmo artigo 227 traz apontamentos que beneficiam diretamente a pessoa com deficiência e estes tangenciam as relações de consumo. O primeiro contexto a se mencionar está no parágrafo 1º.

Nele indica que o Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança, do adolescente e do jovem, admitida a participação de entidades não governamentais, mediante políticas específicas e obedecendo alguns preceitos. Um destes preceitos, descritos no inciso II, indica 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 o treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de obstáculos arquitetônicos e de todas as formas de discriminação.

Em complemento às ideias supramencionadas, o parágrafo 2º. do mesmo artigo indica que 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 parágrafo dialoga com o artigo 224, da Constituição Federal. Para informação, esta lei é a de número 10.098 de 2000.

x8. Código de Defesa do Consumidor

Iniciando a análise da legislação infraconstitucional, será discutido o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Neste caso, serão apresentados aspectos que dialogam mais diretamente com a temática das pessoas com deficiência.

8.1. Código de Defesa do Consumidor como norma de ordem pública e interesse social

No artigo 1º., indica-se o CDC como sendo uma norma de ordem pública e interesse social. Esta indicação é importante em virtude dos efeitos jurídicos produzidos. Em virtude da caracterização de ser considerada ordem pública, qualquer violação de direitos do consumidor levada ao Poder Judiciário pode ser objeto da intervenção de um juiz, desembargador ou ministro, mesmo que esta violação não tenha sido objeto de pedido de análise pelas partes, podendo o membro do Poder Judiciário atuar de forma cogente em favor do consumidor, tendo como fundamentos constitucionais para esta atuação os artigos 5º., XXII; 170, inciso V, da Constituição Federal, além do artigo 48 dos Atos de Disposições Constitucionais Transitórias.

8.2. Política Nacional das Relações de Consumo

Sobre a Política Nacional das Relações de Consumo, trata-se de uma visão macro de como o Estado brasileiro vislumbra as relações de consumo em território nacional, estabelecendo alguns parâmetros norteadores para a sua efetivação. Primeiramente é relevante mencionar que

o caput do artigo 4º., do CDC indica os objetivos desta Política Nacional das Relações de Consumo. São eles: o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo. Estes aspectos dialogam com os direitos e interesses das pessoas com deficiência que, em muitos casos, têm estes direitos violados por sua situação de maior dependência de assistência de pessoas próximas ou do Estado.

Em seguida, o mesmo artigo 4º. enumera os princípios desta política nacional, sendo que alguns deles possuem uma proximidade de relevância para as pessoas com deficiência. O primeiro deles é o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado. Esta caracterização é especialmente importante para as pessoas com deficiência por todo o contexto que redução de capacidade sensorial ou cognitiva diminui a sua capacidade de análise para análise de produtos ou serviços, prejudicando, assim, a sua tomada de decisão.

O segundo princípio mencionado é a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo. Para efetivar este princípio, indica como necessários a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Tem-se aqui a importância de uma relação de benefícios mútuos entre consumidor e fornecedor, onde seja perceptível para ambos a necessidade de um comportamento leal e de boa-fé de ambos quando das relações de consumo, desde a fase pré-contratual até a pós-contratual, especialmente quando o consumidor for uma pessoa com deficiência. Neste contexto, deseja-se confiança nas ações e comportamentos da outra parte, devendo o consumidor agir de mesma forma.

O próximo princípio é a necessidade de educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo. Há neste aspecto a necessidade de qualificar a relação entre consumidores e fornecedores, permitindo que ambas tenham maior conhecimento sobre seus direitos e responsabilidades e que o diálogo entre as partes se torne mais pautado em conhecimentos das normas consumeristas.

Sobre a necessidade de educação jurídica das pessoas com deficiência, há um contexto especial em virtude das variadas deficiências. Em virtude disto, faz-se necessário que as vias para a aquisição deste conhecimento estejam disponíveis em diferentes modalidades, permitindo alcançar a maior quantidade de pessoas com deficiência possível. Braile, língua de sinais, elementos audiovisuais ou táteis, disponibilidade de contratos com capacidade para adaptação de fontes antes da disponibilidade ao consumidor são alguns exemplos que permitem uma relação mais aprimorada entre consumidores e fornecedores.

Outro princípio mencionado que guarda correlação com as pessoas com deficiência é o incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo. Tem-se aqui dois aspectos importantes para os consumidores com deficiência.

O primeiro deles é a importância da qualidade e segurança dos produtos e serviços disponibilizados para pessoas com deficiência. Muitos dos produtos direcionados às pessoas com deficiência são adaptados. Desta forma, é necessário garantir que a qualidade não seja prejudicada pela adaptação do produto original.

Outro fator de importância é a necessidade de os fornecedores criar meios alternativos para a solução de controvérsias de forma direta. Além dos fatores gerais que estes meios alternativos devem possuir, como fácil localização, reduzida complexidade de utilização, agilidade, eficiência, dentre outros, também devem ser inclusivos. Caso estes meios sejam online, existem variadas formas de tornar uma página mais acessível para pessoas com deficiência e cabe ao fornecedor agregar estas ferramentas, permitindo assim um uso efetivo e simplificado também por pessoas com deficiência.

O princípio seguinte a ser mencionado é o da racionalização e melhoria dos serviços públicos. Para as pessoas com deficiência, é necessário que esta prestação seja feita com acessibilidade com o objetivo de uma maior inclusão das pessoas com deficiência ao cotidiano de uso destes serviços e, por consequência, na vida da cidade como um todo. Para as edificações públicas ou comerciais, também há a necessidade de adaptações para uma experiência adequada para a pessoa com deficiência, permitindo sua autonomia e livre trânsito se a capacidade do consumidor com deficiência assim permitir.

Dois aspectos recentemente inseridos nesta parte do CDC também dialogam com as pessoas com deficiência, os incisos IX e X, que versam sobre a necessidade de educação financeira e a prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. Estes fatores são importantes também para permitir que o consumidor com deficiência possa realizar uma tomada de decisão cada vez mais responsável e consciente.

8.3. Direitos básicos do consumidor

Outra parte relevante para a proteção e defesa do consumidor, especialmente o com deficiência, são os direitos básicos do consumidor, situados no artigo 6º., do CDC. Nesta parte serão igualmente mencionados somente os que possuem uma correlação direta ou mais acentuada com as pessoas com deficiência.

O primeiro destes direitos básicos é a a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. Este artigo é relevante porque, dada a fragilidade da saúde de cada pessoa com deficiência, aumenta-se o risco à saúde caso sejam expostos a produtos ou serviços que podem ser considerados perigosos ou nocivos em geral ou somente para determinados grupos de pessoas com deficiência. Nestes casos, tanto o manuseio, quanto a utilização destes produtos devem ser feitos conforme recomendação e respeitando aspectos como adequação de acondicionamento e proteção contra fatores externos.

A educação para o consumo aparece como segundo direito básico do consumidor, assegurando ao mesmo a liberdade de escolha e igualdade nas contratações. Neste caso, a educação deve ser tanto formal de modo interdisciplinar, quanto por meio de materiais informativos produzidos com a finalidade de melhor informar ao consumidor seja sobre os seus direitos em geral, seja sobre o uso adequado de determinado produto ou serviço.

No que é pertinente à pessoa com deficiência, a educação para o consumo representa um fator de extrema importância porque para muitas pessoas com deficiência os meios usuais de informar são meios que impossibilitam ou dificultam o acesso ao conhecimento existente naquele conteúdo. Portanto, para efetivar este direito da pessoa com deficiência à informação nas suas relações de consumo, serão necessárias adaptações ou uso de diferentes linguagens para suprir as necessidades de comunicação da maioria das pessoas com deficiência.

Em passo contínuo ao direito básico supramencionado, surge outro direito básico que é o direito básico à informação. Este demanda que as informações sobre produtos e serviços devem ser adequadas e claras, com especial atenção para as informações sobre quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

No casos das pessoas com deficiência, a necessidade de informação torna-se mais complexa a partir do momento em que simplesmente os meios tradicionais, ou seja, documentos impressos, não suprem a contento o direito à informação de um relevante percentual deste grupo. Para suprir esta demanda, há a necessidade de diversificar os meios de comunicação para superar as barreiras impostas pelas especificidade de cada deficiência, cabendo aos fornecedores e entidades com finalidade de divulgação de informações relativas aos direitos do consumidor diversificar os meios de divulgação. Este acesso é de tamanha relevância que o parágrafo único deste artigo 6º. menciona que estas informações de produtos ou serviços disponibilizadas ao consumidor deve ser acessível à pessoa com deficiência, tornando expressa a sua importância e a necessidade de adaptação destas informações para atender diferentes grupos de pessoas com deficiência.

A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, além de práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços é outro aspecto que dialoga com as pessoas com deficiência. Nestas circunstâncias deve-se evitar que o consumidor com deficiência seja exposto a práticas comerciais que o coloque em uma situação de prejuízo ou inferioridade em virtude de suas diferenças.

Os agentes de mercado devem atuar como um agente de melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência no que tange as suas relações de consumo e não o contrário. Aproveitar-se da deficiência para fazer uso de métodos comerciais que diminuam a capacidade de uma tomada de reflexão pensada e refletida, devendo este ser um auxiliar para esta boa decisão, não alguém que desvirtua ou dissimula informações para que o consumidor adquira determinado bem ou produto.

Outro direito básico do consumidor é a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. Reitera-se a importância de que estes serviços sejam idealizados vislumbrando a plena utilização pela pessoa com deficiência. Isto é importante porque em

muitos casos são estes serviços que proporcionam a efetivação ou não de direitos fundamentais da pessoa com deficiência, como a liberdade de circulação.

Pensar em serviços públicos inclusivos não é um adendo ou um benefício oferecido às pessoas com deficiência. É uma exigência para que estas pessoas possam participar da comunidade onde estão sem maiores obstáculos, contribuindo com sua capacidade para o aprimoramento desta em diferentes vertentes ligadas ao país (econômica, social, trabalhista, cultural, entre outras).

8.4. Diálogo com outras normas

No artigo 7º., do CDC, há um importante ponto que se trata da possibilidade de diálogo deste com outras normas com possuem afinidade temática. Em seu caput, o artigo indica que os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Tem-se aqui, portanto, o fundamento normativo para o diálogo do CDC com outras normas que podem ser utilizadas conjuntamente para uma melhor proteção dos interesses e direitos do consumidor. No caso das pessoas com deficiência, diálogos com a Constituição Federal, Estatuto da Pessoa com Deficiência, outras normas específicas e também normas instrumentos internacionais afins devem ser utilizados para efetivar e proteger os direitos e interesses dos consumidores com deficiência.

8.5. Oferta

Já na parte do CDC que trata das práticas comerciais, alguns aspectos guardam correlação com as pessoas com deficiência e a primeira delas diz respeito à oferta. Desta parte, o artigo 30 expressa que toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Neste contexto, a informação repassada ao consumidor ganha importância, vinculando-se ao contrato de modo que informações de impressos em geral, além de expressões ou falas de prepostos ou representantes autônomos, conforme o artigo 34 desta mesma parte do CDC. Este ponto é relevante porque não é raro aproveitar-se da deficiência para mencionar aspectos que fogem à realidade do contrato para a aquisição de determinado produto ou serviço com a finalidade de tornar a celebração do contrato mais célere, prejudicando o consumidor com deficiência.

No artigo seguinte, o de número 31, indica que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores. Tem-se aqui importantes elementos que para uma adequada proteção do consumidor com deficiência.

A necessidade de que as informações repassadas atendam a estes requisitos faz com que a tomada de decisão do consumidor torne-se mais consciente e refletida. Para a pessoa com deficiência, a necessidade de clareza, precisão, correção e ostensividade das informações ainda é maior para permitir a análise destas informações não seja dificultada pela sua deficiência. Cabe aqui recordar o parágrafo único, do artigo 6º., que menciona os direitos básicos de consumidor, a necessidade de efetivação do direito básico à informação às pessoas com deficiência, devendo permitir acesso às informações pelos meios mais adequados para cada pessoa.

8.6. Publicidade

Outra parte do CDC relacionada às práticas comerciais é a da publicidade. Há dois tipos de publicidade e todas podem se relacionar com as pessoas com deficiência.

A primeira delas é a publicidade enganosa. O CDC a descreve como qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer

outros dados sobre produtos e serviços. Complementar a este, há a publicidade enganosa por omissão, que ocorre quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Há nestes contextos a possibilidade de utilizar de meios para convencer o consumidor a celebrar um contrato utilizando-se de informações falsas seja sobre o produto ou serviço, seja sobre aspectos mais vinculados às obrigações contratuais. Para as pessoas com deficiência, a reflexão a respeito destas informações falsas pode ser mais difícil e complexa. A deficiência pode ser fator limitante para o desenvolvimento do raciocínio da pessoa e também pode ser um obstáculo para encontrar informações do contrato para averiguar a veracidade ou falsidade de informações recebidas via publicidade ou por representantes em geral.

Há também a possibilidade de publicidade abusiva. Esta se notabiliza por ser, segundo o CDC, publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Neste caso, cabe uma analogia se o fornecedor se aproveitar da deficiência de julgamento e experiência da pessoa com deficiência quanto a dissuadi-lo para adquirir bem ou serviço. Tem-se aqui caracterizada uma publicidade abusiva por, dependendo do caso, não ter o consumidor com deficiência a plena capacidade intelectual ou desenvolvimento cognitivo para perceber aquela prática como uma publicidade inadequada.

8.7. Das práticas abusivas

As práticas abusivas é uma das principais partes do CDC por já caracterizar determinadas condutas comerciais como inadequadas na sua relação com o consumidor. No caso do consumidor com deficiência, algumas destas práticas recebem um contorno especial quando de um lado das relações de consumo está uma pessoa com deficiência.

O primeiro deles é o de prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos

ou serviços.⁶⁵ Busca-se aqui evitar que a deficiência do consumidor seja utilizada como meio para dissuadir o consumidor a adquirir produto ou serviço indesejado, utilizando-se, para isto, de estratégias de venda para convencer o consumidor.

A segunda prática abusiva é a de colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).⁶⁶ Este aspecto é relevante para os consumidores com deficiência por muitos dos produtos disponibilizados no mercado para este grupo são frutos de adaptações de produtos sem desenho universal. Em virtude disto, estas adaptações não podem ser feitas de qualquer forma, mas deve-se obedecer parâmetros técnicos e de qualidade.

Outra prática abusiva comumente vinculada aos consumidores com deficiência é recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais.⁶⁷ Isto se dá por uma conduta discriminatória por colocar a pessoa com deficiência como alguém incapaz de adquirir capital ou possuir renda para adquirir determinados produtos em oferta.

Uma última prática abusiva com correlação com os consumidores com deficiência é o de elevar preço de produtos ou serviços sem justa causa.⁶⁸ A simples argumentação de que o consumidor é uma pessoa com deficiência não pode ser justificativa razoável para uma diferenciação de preço, sendo, em alguns casos, vedada a diferenciação de preços, como o caso de planos de saúde.⁶⁹

8.8. Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Ainda na parte das práticas comerciais, as pessoas com deficiência são novamente mencionadas na normatização relacionada à inserção de dados do consumidor em

⁶⁵ Art. 39, IV, CDC.

⁶⁶ Art. 39, VIII, CDC.

⁶⁷ Art. 39, IX, CDC.

⁶⁸ Art. 39, X, CDC.

⁶⁹ Art. 23, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

bancos de dados e cadastros de consumidores. Sobre este conteúdo, é relevante primeiramente mencionar o que aponta o caput do artigo 43, do CDC.

Este artigo indica que o consumidor [...] terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes. Trata-se uma decorrência do direito básico à informação do consumidor, especialmente para saber como seus dados são usados por instituições privadas.

Sobre estas informações supramencionadas, o parágrafo 6º. reforça a importância de acesso a estes dados, desta vez especificamente para as pessoas com deficiência. Este parágrafo indica que todas as informações de que trata o supramencionado caput do artigo 43 devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Reitera-se, assim, o direito à informação do consumidor. No caso dos consumidores com deficiência, estes devem receber estas informações por meios acessíveis a eles para permitir a compreensão das informações coletadas por aqueles bancos de dados ou cadastro de consumidores para analisar alguma abusividade ou ilegalidade.

8.9. Das infrações penais

No título das infrações penais, também encontra-se referência sobre a proteção dos consumidores com deficiência. Preliminarmente é importante mencionar que nos artigos 61 a 75 há uma lista de crimes decorrentes de relações de consumo, contando com a descrição do tipo penal e suas respectivas penas.

Em seguida, no artigo 76, há as circunstâncias que podem agravar a pena dos crimes supramencionados. Dentre as ações listadas, a alínea “b”, do inciso IV, indica como uma das possibilidades de agravamento da pena quando for cometido em

detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não.

9. Lei Geral de Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência)

A lei 13.146/2015, denominada Lei Geral de Inclusão, mas mais conhecida com Estatuto da Pessoa com Deficiência, é um marco para os direitos e interesses das pessoas com deficiência. Cabe recordar que esta lei é fruto da internalização da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, sendo esta feita utilizando-se o rito estabelecido pelo parágrafo 3º., do artigo 5º., da Constituição Federal. Com isto, a convenção foi inserida no ordenamento nacional com status de emenda constitucional, possuindo uma posição de destaque dentro do ordenamento jurídico nacional.

A partir deste momento, iniciará a análise do Estatuto da Pessoa com Deficiência. No entanto, para torna-la mais objetiva, serão mencionadas somente partes com alguma correlação com os interesses e direitos dos consumidores.

9.1. Igualdade e não discriminação

O capítulo II do Estatuto da Pessoa com Deficiência trata da igualdade e da não discriminação. Este tema aberto permite um diálogo com as relações de consumo haja vista que é nas relações de consumo onde muitas vezes este comportamento discriminatório é concretizado.

Sobre a igualdade de tratamento e não discriminação, o Estatuto da Pessoa com Deficiência estabeleceu algumas regras para atenuar ou acabar com estes comportamentos diferenciadores, elencadas entre os artigos 4º. e 8º. desta lei. O primeiro aspecto de normatização é a indicação de que toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação, sendo considerada discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou

exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas, conforme indicam o caput e o parágrafo 1º. do artigo 4º.

No artigo 5º., há uma reiteração dos aspectos da proteção da pessoa com deficiência ao mencionar que ela será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante. Para complementar esta ideia, o parágrafo único do mesmo artigo indica que são considerados especialmente vulneráveis a criança, o adolescente, a mulher e o idoso, com deficiência. Estas vulnerabilidades, tanto à vinculada à pessoa com deficiência em geral, quanto aos casos específicos mencionados, também permitem o seu uso nas relações de consumo, devendo estes grupos receber uma atenção e um tratamento favoravelmente diferenciados para evitar que sejam vítimas de comportamentos discriminatórios.

Outro aspecto importante para efetivação de uma melhor qualidade de vida para pessoas com deficiência está no caput do artigo 6º. do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Nele mencionar que a deficiência não afeta a plena capacidade civil da pessoa. Portanto, havendo a pessoa com deficiência capacidade para expressar suas vontades e opiniões, estas devem ser respeitadas com base na autonomia individual, ressalvados os casos onde esta autonomia é comprometida por uma incapacidade de indicar suas vontades e escolhas.

Nos dois artigos seguintes, há imperativos legislativos direcionados a diferentes grupos e entes no intuito de evitar alguma violação de direitos das pessoas com deficiência. Para efetivação deste objetivo, o artigo 7º. estabelece, em seu caput, que é dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência. Ainda no seu parágrafo único, há a menção de que se, no exercício de suas funções, os juízes e os tribunais tiverem conhecimento de fatos que caracterizem as violações previstas nesta Lei, devem remeter peças ao Ministério Público para as providências cabíveis.

Há aqui duas demonstrações sobre a importância da atuação da comunidade em favor da proteção das pessoas com deficiência. Primeiramente, elenca um dever geral para informar à autoridade competente para que aja em uma situação de desrespeito aos direitos das pessoas com deficiência que tenham presenciado. Em seguida, reitera-se a importância de ações ex

ofício que possuem tal incumbência ao se deparar com ações ilegais em prejuízo a este específico grupo, cabendo a eles o repasse ao Ministério Público das informações encontrada para apuração de ilegalidade nestas informações, cabendo a seus membros dar os devidos encaminhamentos para sanar ou punir tal conduta.

Ainda sobre a questão da responsabilidade social para a proteção das pessoas com deficiência, o artigo 8º. indica 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.

Destas extensa lista, alguns elementos mencionados dialogam diretamente com as relações de consumo. São os casos de educação, transporte, acessibilidade, cultura, desporto, turismo, lazer, informação, comunicação, avanços científicos e tecnológicos, dentre outros. Tem-se, portanto, um extenso âmbito de interlocução que permitem afirmar que as relações de consumo têm a capacidade de contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência, devendo o Direito do Consumidor e preocupar com a formulação de políticas públicas que beneficiem este grupo.

Em caráter complementar, o artigo 9º. elenca alguns pontos nos quais a pessoa com deficiência tem atendimento prioritário. Para este estudo, é relevante mencionar: proteção e socorro em quaisquer circunstâncias; atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público; disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas; disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque; acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis, e; tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências. Destes, em

todos o benefício é extensível ao acompanhante ou atendente pessoal, exceto a prioridade na tramitação de processos e procedimentos judiciais.

9.2. Dos Direitos Fundamentais

No Título II da lei, são apresentados os direitos fundamentais das pessoas com deficiência. Dada à sua extensão, serão focados somente os que guardam alguma afinidade com as relações de consumo.

9.2.1. Direito à saúde

No tocante ao direito à saúde, além de um foco muito dirigido à saúde pública, há também alguns pontos relacionados a prestadores de serviços médico-hospitalares privados. Para objetividade deste estudo, serão mencionados aspectos relacionados a estes últimos.

O primeiro dos artigos desta parte que é relevante para este estudo é o artigo 20. Ele menciona que as operadoras de planos e seguros privados de saúde são obrigadas a garantir à pessoa com deficiência, no mínimo, todos os serviços e produtos ofertados aos demais clientes. Desta forma, as empresas que atuam nos referidos ramos de planos e seguros privados de saúde foram chamadas pelo Estatuto com Deficiência para prestar sua colaboração na melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência por meio das prestações de serviços médicos realizadas por intermédio delas.

Outro artigo que faz referência a planos e seguros privados de saúde é o artigo 23. Ele destaca a proibição de qualquer forma de discriminação contra a pessoa com deficiência, inclusive por meio de cobrança de valores diferenciados por estas prestadoras de serviços de saúde, em razão de sua condição. Desta forma, evita-se que a deficiência seja utilizada para uma cobrança desproporcional e sem uma justificativa adequada. Protege-se, assim, os interesses econômicos das pessoas com deficiência.

Em seguida, no artigo 24, tem-se que é assegurado à pessoa com deficiência o acesso aos serviços de saúde, tanto públicos como privados, e às informações prestadas e recebidas, por meio de recursos de tecnologia assistiva e de todas as formas de comunicação previstas no inciso V do art. 3º desta lei. São elas as tecnologias assistivas ou de ajuda técnica, ou seja, 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.

Reforça-se aqui o direito à informação como direito fundamental no Estatuto da Pessoa com Deficiência. O acesso às informações das pessoas com deficiência por meios acessíveis devem, portanto, superar eventuais barreiras para permitir que aquele conteúdo seja de pleno conhecimento pela pessoa com deficiência. Além disto, este artigo dialoga com o inciso III e o parágrafo único do CDC que indicam o direito básico do consumidor à informação e sua necessidade de adaptação para meios acessíveis no caso de consumidores com deficiência.

Outro aspecto importante relacionado ao direito do consumidor em ambiente clínico-hospitalar está no artigo 25. Ele indica a obrigatoriedade que espaços dos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, devem assegurar o acesso da pessoa com deficiência, em conformidade com a legislação em vigor, mediante a remoção de barreiras, por meio de projetos arquitetônico, de ambientação de interior e de comunicação que atendam às especificidades das pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual e mental. Desta forma, permite-se que um paciente com deficiência tenha plena liberdade de circulação e de comunicação, fazendo com que se torne plenamente acessível a possibilidade de transitar pelos seus ambientes e de se comunicar com pessoas com os profissionais destas instituições de saúde.

Ainda no contexto do direito à saúde, mais relacionado à proteção da integridade física e da vida da pessoa com deficiência, o artigo 26 menciona a necessidade de serviços de saúde públicos e privados, de forma compulsória, notifiquem à autoridade policial e ao Ministério Público, além dos Conselhos dos Direitos da Pessoa com Deficiência em casos de suspeita ou de confirmação de violência praticada contra a pessoa com deficiência. Para tornar mais compreensível, o parágrafo único indica como violência contra a pessoa com deficiência qualquer ação ou omissão, praticada em local público ou privado, que lhe cause morte ou dano ou sofrimento físico ou psicológico.

Para as relações de consumo, é necessária a atenção das instituições médico-hospitalares privadas para os mencionados sinais de violência contra a pessoa com deficiência. Trata-se de uma possibilidade de reduzir ou finalizar um ciclo que produz grave prejuízo para as vítimas.

9.2.2. Direito à educação

A educação é um dos elementos de maior importância para o desenvolvimento da pessoa com deficiência. Ao se efetivar este direito, a pessoa com deficiência pode elevar a sua capacidade de compreensão, melhorando a sua interação com o mundo. É em virtude desta relevância que o Estatuto da Pessoa com Deficiência normatiza com muitos detalhes este direito fundamental.

Primeiramente, no caput do artigo 27, é indicado a educação se constitui em direito da pessoa com deficiência, assegurados sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo de toda a vida, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem. Além disto, menciona como objetivo alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais.

Para alcançar este objetivo, o texto legislativo direciona ao Estado, à família, à comunidade escolar e à sociedade o dever de assegurar educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação, conforme o parágrafo único do mesmo artigo. Esta pluralidade de destinatários desta obrigação demonstra a importância da educação no desenvolvimento das pessoas com deficiência com a finalidade de que a educação proporcione outros benefícios, como o aprimoramento da capacidade cognitiva, melhor comunicação e relações interpessoais.

Em seguida, o artigo 28 estabelece um extenso rol de políticas públicas, cabendo ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar a sua efetivação. São estas as atividades mencionadas:

- I) sistema educacional inclusivo em todos os níveis e modalidades, bem como o aprendizado ao longo de toda a vida;
- II) aprimoramento dos sistemas educacionais, visando a garantir condições de acesso, permanência, participação e aprendizagem, por meio da oferta de serviços e de recursos de acessibilidade que eliminem as barreiras e promovam a inclusão plena;
- III) projeto pedagógico que institucionalize o atendimento educacional especializado, assim como os demais serviços e adaptações razoáveis,

para atender às características dos estudantes com deficiência e garantir o seu pleno acesso ao currículo em condições de igualdade, promovendo a conquista e o exercício de sua autonomia;

IV) oferta de educação bilíngue, em Libras como primeira língua e na modalidade escrita da língua portuguesa como segunda língua, em escolas e classes bilíngues e em escolas inclusivas;

V) adoção de medidas individualizadas e coletivas em ambientes que maximizem o desenvolvimento acadêmico e social dos estudantes com deficiência, favorecendo o acesso, a permanência, a participação e a aprendizagem em instituições de ensino;

VI) pesquisas voltadas para o desenvolvimento de novos métodos e técnicas pedagógicas, de materiais didáticos, de equipamentos e de recursos de tecnologia assistiva;

VII) planejamento de estudo de caso, de elaboração de plano de atendimento educacional especializado, de organização de recursos e serviços de acessibilidade e de disponibilização e usabilidade pedagógica de recursos de tecnologia assistiva;

VIII) participação dos estudantes com deficiência e de suas famílias nas diversas instâncias de atuação da comunidade escolar;

IX) adoção de medidas de apoio que favoreçam o desenvolvimento dos aspectos linguísticos, culturais, vocacionais e profissionais, levando-se em conta o talento, a criatividade, as habilidades e os interesses do estudante com deficiência;

X) adoção de práticas pedagógicas inclusivas pelos programas de formação inicial e continuada de professores e oferta de formação continuada para o atendimento educacional especializado;

XI) formação e disponibilização de professores para o atendimento educacional especializado, de tradutores e intérpretes da Libras, de guias intérpretes e de profissionais de apoio;

XII) oferta de ensino da Libras, do Sistema Braille e de uso de recursos de tecnologia assistiva, de forma a ampliar habilidades funcionais dos estudantes, promovendo sua autonomia e participação;

XIII) acesso à educação superior e à educação profissional e tecnológica em igualdade de oportunidades e condições com as demais pessoas;

XIV) inclusão em conteúdos curriculares, em cursos de nível superior e de educação profissional técnica e tecnológica, de temas relacionados à pessoa com deficiência nos respectivos campos de conhecimento;

XV) acesso da pessoa com deficiência, em igualdade de condições, a jogos e a atividades recreativas, esportivas e de lazer, no sistema escolar;

XVI) acessibilidade para todos os estudantes, trabalhadores da educação e demais integrantes da comunidade escolar às edificações, aos ambientes e às atividades concernentes a todas as modalidades, etapas e níveis de ensino;

XVII) oferta de profissionais de apoio escolar;

XVIII) articulação intersetorial na implementação de políticas públicas.

O motivo do destaque literal destas políticas é porque o parágrafo 1º. deste artigo 28 indica que as instituições de ensino privado obrigatoriamente efetivarão, na sua prestação de serviços, todas as atividades mencionadas acima, com exceção dos incisos IV e VI, sendo proibida a cobrança de valores adicionais de qualquer natureza em suas mensalidades, anuidades e matrículas no cumprimento dessas determinações. Esta especificação vinculando as instituições privadas de ensino a quase todas as políticas de educação inclusiva para as pessoas com deficiência mencionadas nos incisos do artigo 28 é uma demonstração da responsabilidade destas instituições privadas, em relação ao desenvolvimento das pessoas com deficiências, que são consumidores, não sendo permitida qualquer exclusão destas obrigações.

Em relação à oferta de tradutores e intérpretes da Libras, mencionado no supracitado inciso XI, estes devem ter qualificações mínimas dependendo do seu local de trabalho. Exercendo o seu trabalho na educação básica, o profissional deve ter, no mínimo, ensino médio completo e certificado de proficiência na Libras. Já se o trabalho for no ensino superior, em salas de graduação ou pós-graduação, os profissionais devem ter nível superior, com habilitação, prioritariamente, em tradução e interpretação em Libras. Desta forma, além de trazer profissionais qualificados para cada nível de sala de aula, ainda contribui com a empregabilidade ao criar uma demanda de trabalho para profissionais com estas qualificações.

Ainda sobre a relação entre consumidores com deficiência e instituições de ensino, portanto incluindo as instituições privadas, há também a demanda para que processos seletivos e provas de ensino superior ou de educação profissional ou tecnológica sejam adaptados e acessíveis. São setes as atividades de acessibilidade demandadas pelo artigo 30:

- I) atendimento preferencial à pessoa com deficiência nas dependências das Instituições de Ensino Superior (IES) e nos serviços;
- II) disponibilização de formulário de inscrição de exames com campos específicos para que o candidato com deficiência informe os recursos de acessibilidade e de tecnologia assistiva necessários para sua participação;
- III) disponibilização de provas em formatos acessíveis para atendimento às necessidades específicas do candidato com deficiência;
- IV) disponibilização de recursos de acessibilidade e de tecnologia assistiva adequados, previamente solicitados e escolhidos pelo candidato com deficiência;
- V) dilação de tempo, conforme demanda apresentada pelo candidato com deficiência, tanto na realização de exame para seleção quanto nas atividades acadêmicas, mediante prévia solicitação e comprovação da necessidade;
- VI) adoção de critérios de avaliação das provas escritas, discursivas ou de redação que considerem a singularidade linguística da pessoa com deficiência, no domínio da modalidade escrita da língua portuguesa;
- VII) tradução completa do edital e de suas retificações em Libras.

As supracitadas ações servem para permitir uma maior acessibilidade reduzindo barreiras de naturezas burocráticas ou formais. Assim, busca-se, com estas políticas, que fatores limitante vinculados à deficiência sejam limitados ou superados e a avaliação possa se concentrar na capacidade intelectual do aluno.

9.2.3. Direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer

O Estatuto da Pessoa com Deficiência também possui regras em relação ao acesso adequado à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer. Algumas destas dialogam com os direitos e interesses do consumidor com deficiência.

O primeiro deles é o artigo 42. Este indica que a igualdade destes direitos supramencionados para as pessoas com deficiência com a garantia de acesso a bens culturais em formato acessível, a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível e a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos. Esta é a regra geral, sendo esta tratada de forma específica nos contextos seguintes.

Primeiramente é indicado, em seu parágrafo primeiro, que é vedado a recusa de oferta de obra intelectual em formato acessível à pessoa com deficiência, sob qualquer argumento, inclusive sob a alegação de proteção dos direitos de propriedade intelectual. Portanto, vedar a pessoa com deficiência de acesso, por exemplo, a um texto literário em braile é ilegal, mesmo sob a argumentação de existência de direitos autorais. Neste caso, o direito à informação e ao pleno desenvolvimento da pessoa com deficiência se sobrepõe.⁷⁰

Outro ponto, tratado no parágrafo segundo, é a ordem ao poder público de adoção de soluções destinadas à eliminação, à redução ou à superação de barreiras para a promoção do acesso a todo patrimônio cultural, observadas as normas de acessibilidade, ambientais e de proteção do patrimônio histórico e artístico nacional. Neste caso, tem-se desde a criação de normas para a adaptação de prédios públicos ou privados para uma melhor circulação de pessoas com deficiência, criação de políticas públicas de aumento à acessibilidade e de maior inclusão deste grupo na sociedade em geral, especialmente em ações ligadas à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer.

Ainda sobre o tema, há uma extensiva normatização sobre o acesso a locais destinados aos aspectos tratados nesta parte. Primeiramente, há a indicação de que haverá a reserva de espaços livres e assentos para a pessoa com deficiência em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares, sendo a

⁷⁰ Sobre negativa de disponibilidade de contrato em braile: AgInt no REsp 1377941/RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª. T., data de julgamento: 15 Maio 2018, DJe 25 Maio 2018.

quantidade desta disponibilidade proporcional à capacidade de lotação da edificação, observado o disposto em regulamento.⁷¹

Este regulamento é o Decreto 9.404/2018, que alterou o Decreto 5.296/04. Nele indica duas regras gerais, tendo como referência a quantidade de espaços no local. A primeira regra geral é para locais com até mil espaços.

Neste caso, devem ser disponibilizados dois por cento de espaços para pessoas em cadeira de rodas, com a garantia de, no mínimo, um espaço, além de dois por cento de assentos para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com a garantia de, no mínimo, um assento.⁷² Já para locais acima de mil lugares, a proporção é de vinte espaços para pessoas em cadeira de rodas mais um por cento do que exceder mil lugares, além de vinte assentos para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida mais um por cento do que exceder mil lugares.⁷³

Retornando ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, este também indica que os assentos reservados às pessoas com deficiência devem ser distribuídos pelo recinto em locais diversos, de boa visibilidade, em todos os setores, próximos aos corredores e devidamente sinalizados. Busca-se, com isto, evitar que estas espaços sejam posicionados em áreas segregadas de público e de obstrução das saídas, em conformidade com as normas de acessibilidade.⁷⁴ Caso não haja procura por estes assentos ou locais, estes podem ser excepcionalmente ocupados por pessoas sem deficiência ou que não tenham mobilidade reduzida, tendo como referência as regras do artigo 23-A, do Decreto 5.296/04.⁷⁵

Outros aspectos relacionados são o direito da pessoa com deficiência a, no mínimo, um acompanhante, sendo reservado àquele o direito de se acomodar proximoamente a grupo familiar e comunitário⁷⁶, a obrigatoriedade de rotas de fuga e saídas de emergência acessíveis⁷⁷, a necessidade de as edificações atenderem às normas de acessibilidade em vigor⁷⁸, a

⁷¹ Art. 44, caput.

⁷² Art. 23, § 1º, I, Decreto 5.296/04.

⁷³ Art. 23, § 1º, II, Decreto 5.296/04.

⁷⁴ Art. 44, § 1º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁷⁵ Art. 23-A, Decreto 5.296/04.

⁷⁶ Art. 44, § 3º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁷⁷ Art. 44, § 4º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁷⁸ Art. 44, § 5º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

obrigatoriedade de recursos de acessibilidade nas salas de cinema⁷⁹ e a proibição de cobrança de ingresso para pessoas com deficiência superior ao preço das demais pessoas.⁸⁰ No entanto, de acordo com o artigo 125, inciso II, a obrigação de recursos de acessibilidade nas salas de cinema só passará a valer após 84 meses após a sanção da lei, passando a ser eficaz somente em julho de 2022.

No tocante aos estabelecimentos turísticos, há, no artigo 45, a indicação de que hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor. Busca-se, com isto, que as novas edificações já sejam construídas dentro do padrão de acessibilidade, obedecendo as respectivas regras vigentes sobre o tema. Desta forma, evita-se o custo de adaptações posteriores.

Em relação aos estabelecimentos já existentes, estes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessível⁸¹, devendo estes ser localizados em rotas acessíveis⁸². Portanto, para as edificações já existentes buscou-se uma solução alternativa daquela para novos empreendimentos, demandando adaptações somente em percentual das unidades existentes.

Este artigo 45 foi regulamentado pelo Decreto 9.296/2018. Deste decreto é importante mencionar primeiramente os três anexos, pois eles possuem os requisitos mencionados nas demais partes do decreto. O anexo I indica as características construtivas e recursos de acessibilidade e são os seguintes:

1. Dimensões de acesso, de circulação, de manobra, de alcance e de mobiliário estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT para dormitórios acessíveis.
2. Banheiro que atenda integralmente as especificações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT.

⁷⁹ Art. 44, § 6º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁸⁰ Art. 44, § 7º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁸¹ Art. 45, § 1º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁸² Art. 45, § 2º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

3. Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.
4. Condições de circulação, aproximação e alcance de utensílios e instalações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT, quando houver cozinha ou similar na unidade.
5. Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.
6. Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.
7. Campainha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela.
8. Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha.
9. Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário.
10. Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal.

Já o anexo II indica as ajudas técnicas e recursos de acessibilidade. São estes os componentes:

1. Vão de passagem livre mínimo de oitenta centímetros para a porta da unidade e para a porta do banheiro;
2. Barra de apoio no box do chuveiro;
3. Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede;
4. Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros;

5. Campanha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela;
6. Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos;
7. Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha;
8. Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho;
9. Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho.

Em seguida, o anexo III lista as ajudas técnicas e recursos de acessibilidade exigíveis sob demanda. São elas:

1. Cadeiras de roda;
2. Cadeiras adaptadas para banho;
3. Materiais de higiene identificado em braile e embalagens em formatos diferentes;
4. Materiais impressos disponíveis em formato digital, braile, fonte ampliada com contraste, a exemplo de formulários impressos, informações sobre facilidades e serviços oferecidos dentre outros, feitos sob demanda;
5. Cardápio em braile e fonte ampliada com contraste;
6. Relógio despertador/alarme vibratório;
7. Dispositivos móveis com chamada em vídeo e mensagem disponibilizados nas áreas comuns do estabelecimento ou aplicativo de comunicação criado nos termos estabelecidos no Título IV da Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, da Anatel, que aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo.

Mencionado os três anexos, o decreto indica aspectos gerais como o uso de desenhos universais em projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares⁸³ e a necessidade de adequação das áreas comuns destes estabelecimentos⁸⁴ para o uso das pessoas com deficiência. Outra regra geral diz respeito aos itens do anexo III.

A solicitação de qualquer item mencionado no referido anexo deve ser feita no momento da reserva da hospedagem, tendo o fornecedor o direito de ter vinte e quatro horas para conseguir o objeto solicitado. Caso o prazo da solicitação seja inferior às mencionadas vinte e quatro horas, este prazo será contado a partir do momento da solicitação.⁸⁵

Retornando aos três anexos, o decreto cria um escalonamento em virtude da data de protocolo de projeto arquitetônico. O primeiro a ser mencionado são projetos protocolados a partir de 3 de janeiro de 2018. Neste caso, os estabelecimentos devem disponibilizar: cinco por cento dos dormitórios, respeitado o mínimo de um, com as características construtivas e os recursos de acessibilidade estabelecidos no Anexo I; as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo II para noventa e cinco por cento dos demais dormitórios, e; quando solicitados pelo hóspede nos termos estabelecidos no § 4º do art. 1º, as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo III.⁸⁶

O segundo tipo são os estabelecimentos já existentes, construídos, ampliados, reformados ou com projeto arquitetônico protocolado nos órgãos competentes entre 30 de junho de 2004 e 2 de janeiro de 2018. Para estes, as exigências são: cinco por cento, respeitado o mínimo de um, com as características construtivas e os recursos de acessibilidade estabelecidos no Anexo I; as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo II para cinco por cento dos demais dormitórios, e; quando solicitados pelo hóspede nos termos estabelecidos no § 4º do art. 1º, as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo III.⁸⁷

Em seguida, é indicado que os estabelecimentos já existentes, construídos até 29 de junho de 2004, atenderão, no prazo máximo de quatro anos, o percentual mínimo de dez por cento de dormitórios acessíveis, na seguinte proporção: cinco por cento, respeitado o mínimo

⁸³ Art. 1º, § 1º, Decreto 9.296/2018.

⁸⁴ Art. 1º, § 2º, Decreto 9.296/2018.

⁸⁵ Art. 1º, §§ 4º, 5º, e 6º, Decreto 9.296/2018.

⁸⁶ Art. 2º, Decreto 9.296/2018.

⁸⁷ Art. 3º, Decreto 9.296/2018.

de um, com as características construtivas e os recursos de acessibilidade estabelecidos no Anexo I; as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo II para cinco por cento dos demais dormitórios, e; quando solicitados pelo hóspede nos termos estabelecidos no § 4º do art. 1º, as ajudas técnicas e os recursos de acessibilidade constantes do Anexo III.⁸⁸

Ainda sobre as regras deste artigo 45, o artigo 125, inciso III, indica um prazo de 24 meses para esta regra passar a ter eficácia. Como a lei é julho de 2015, esta parte do Estatuto da Pessoa com Deficiência já pode ser exigida pelo consumidor com deficiência.

9.2.4. Direito ao transporte e à mobilidade

O direito ao transporte e à mobilidade é mais um aspecto de importância para as pessoas com deficiência. Ter meios adequados e acessíveis para a sua circulação, sem a necessidade de ajuda ou com o auxílio externo mínimo, é um dos fatores básicos que permitem o exercício de outros direitos, além de uma maior integração à sociedade.

O tratamento do tema começa no artigo 46 que menciona o direito da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida ao transporte e à mobilidade. Para atingir estes direitos, faz-se necessário identificar e eliminar todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso. Com isto, busca-se assegurar a igualdade de oportunidades entre as pessoas com e sem deficiência.⁸⁹

Ainda neste artigo, há uma extensão interpretativa do vem a ser serviços coletivos e a sua necessidade de acessibilidade. Para esta lei, considera-se integrantes aos serviços coletivos, no que é pertinente à necessidade de acessibilidade, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço do transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo.⁹⁰

Ainda sobre os serviços de transporte coletivo, quaisquer tipos de outorga, concessão, permissão, autorização, renovação ou habilitação de linhas e de serviços de transporte coletivo

⁸⁸ Art. 4º., Decreto 9.296/2018.

⁸⁹ Sobre o acesso igualitário ao transporte coletivo de pessoas, o STJ manteve condenação de empresa de transporte coletivo por atitude desrespeitosa e inadequada com criança com deficiência, configurando-se falha na prestação de serviço. REsp. 1838791/CE, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva., 3ª. T., data de julgamento: 08 Out. 2019, DJe 11 Out. 2019.

⁹⁰ Art. 46, § 1º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

devem respeitar as regras deste capítulo no que lhes for pertinente.⁹¹ Esta informação é relevante porque deixa expressa esta submissão, não cabendo à empresa ou consórcio de empresas envolvidas se esquivar desta responsabilidade ao exercer a prestação qualquer que seja o vínculo administrativo utilizado.

Ainda sobre os aspectos gerais da prestação de transporte coletivo, para poder usar o símbolo internacional de acesso nos veículos, faz-se necessário que as empresas de transporte coletivo de passageiros sejam certificadas por gestor público responsável pela prestação do serviço.⁹² Trata-se de uma extensão do direito à informação correta, devendo ser as empresas avaliadas para saber se merecem usar a referida certificação.

Outro aspecto importante relacionado à circulação e acessibilidade das pessoas com deficiência é a questão dos estacionamentos e das vagas reservadas para pessoas com deficiência. A regra geral para as vagas reservadas às pessoas com deficiência, incluindo aquelas vinculadas às relações de consumo, estabelecida no caput do artigo 47, é que estas vagas devem ser sinalizadas, sendo destinadas a veículos que transportem pessoa com deficiência com comprometimento de mobilidade, devendo estes estar devidamente identificados.

Estas vagas devem corresponder a dois por cento do total de vagas, garantindo o mínimo de uma vaga devendo estar devidamente sinalizada e respeitando as regras específicas a respeito que só poderá utilizar quem tiver a credencial de beneficiário fornecida pelos órgãos de trânsito. Outro ponto de relevância é que o uso destas vagas por pessoa sem deficiência configura-se infração de trânsito, conforme o artigo 181, inciso XX, do Código de Trânsito Brasileiro.

Os veículos de transporte coletivo e as estruturas físicas integradas ao sistema também devem possuir sistemas de comunicação acessível para fornecimento de informações sobre itinerários e pontos de parada na trajetória.⁹³ Além disto, as pessoas com deficiência devem ter

⁹¹ Art. 46, § 2º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁹² Art. 46, § 3º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁹³ Art. 48, § 1º, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

prioridade no momento de embarque e desembarque dos veículos, garantindo-lhes a segurança necessária durante estes procedimentos, além da trajetória dentro do veículo.⁹⁴⁹⁵

Ainda sobre veículos para transporte coletivo, há a obrigação, para fornecedores de transporte e fretamento e de turismo, de todas as normas supramencionadas desta parte específica do Estatuto da Pessoa com Deficiência.⁹⁶ Sobre o cumprimento destas regras para empresas de transporte e fretamento e de turismo, o artigo 125, inciso IV, indica um prazo de 48 meses para ter eficácia. Como a lei é julho de 2015, esta parte do Estatuto da Pessoa com Deficiência já pode ser exigida pelo consumidor com deficiência.

Outra política pública para a efetivação do direito ao transporte e à mobilidade é o fomento à produção e a aquisição de veículos acessíveis seja para uso pessoal, seja para uso profissional para atender a demanda deste serviço. Pra efetivar esta política em relação ao transporte coletivo de pessoas, o Estatuto da Pessoa com Deficiência indica algumas regras.

A primeira delas é o incentivo à fabricação de veículos acessíveis para o seu uso como táxi ou vans.⁹⁷ Deseja-se, assim, que tanto o consumidor com deficiência, quanto o profissional que trabalhe com transporte deste grupo tenha diversidade de opções e poder escolher o veículo que se enquadre melhor às suas necessidades e à sua capacidade econômica para adquiri-lo.

Já para o uso profissional do veículo, o Estatuto da Pessoa com Deficiência indica que as frotas de empresas de táxi devem reservar 10% (dez por cento) de seus veículos acessíveis à pessoa com deficiência, sendo-lhes vedada a cobrança diferenciada de tarifa.⁹⁸ Já as locadoras de veículos devem ter a capacidade para oferecer um veículo acessível a cada 20 que estiver em sua frota.⁹⁹ Para ser considerado adaptado, o Estatuto da Pessoa com Deficiência indica câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e comandos manuais de freio e de embreagem como elementos mínimos para poder assim ser denominado.¹⁰⁰

⁹⁴ Art. 48, § 2º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁹⁵ Sobre este tema, o STJ considerou má prestação de serviço o consumidor com deficiência que foi embarcado em avião de modo indigno, cabendo responsabilidade da companhia aérea pelos danos causados. REsp. 1611915/RS, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª. T., data de julgamento: 06 Dez. 2018, DJe 04 Fev. 2019.

⁹⁶ Art. 49, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁹⁷ Art. 50, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁹⁸ Art. 51, caput e parágrafo 1º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

⁹⁹ Art. 52, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹⁰⁰ Art. 52, parágrafo único, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Sobre este aspecto das frotas de táxi e locadoras de veículo, o Decreto 9.762/19, que regulamenta os artigos 51 e 52, do Estatuto da Pessoa com Deficiência, menciona que a adaptação dos veículos das empresas de táxi devem ser acessíveis para o transporte de cadeiras de rodas, sem prejuízo de outras deficiências. No caso de veículos adaptados não transportarem uma pessoa em cadeira de rodas, este veículo adaptado deverá ter a capacidade de levar quatro passageiros, não incluindo nestes o motorista.¹⁰¹ Já quanto às locadoras de veículos, este mesmo decreto indica que dentre a frota de carros adaptados, esta deve ser distribuída na seguinte proporção: 40% para condutores com deficiência e 60% para o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.¹⁰²

Cabe mencionar que este decreto possui prazos para adaptação destas frotas.¹⁰³ Caberá, portanto, saber se cada circunstância já possui este prazo expirado ou se ainda está sob este prazo para adaptação da frota.

9.3. Direito à acessibilidade

Uma parte de relevância do Estatuto da Pessoa com Deficiência é a que descreve os diversos aspectos jurídicos vinculados à acessibilidade. Há neste contexto pontos de diálogo entre as pessoa com deficiência e as relações de consumo. São estas afinidades que serão apresentadas a seguir.

9.3.1. Disposições gerais

Sobre o contexto geral, o Estatuto da Pessoa com Deficiência indica que acessibilidade é um direito que garante às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.¹⁰⁴¹⁰⁵¹⁰⁶ Para alcançar referido objetivo, a lei indica que algumas políticas macro para servirem de catalizadores caso estas sejam de interesse das pessoas com deficiência.

¹⁰¹ Art. 3º.

¹⁰² Art. 4º., parágrafo 1º.

¹⁰³ Art. 5º.

¹⁰⁴ Art. 53, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹⁰⁵ Sobre o acesso de pessoa com deficiência usuária de cadeira de rodas, O STJ condenou prestador de serviço pela falha na prestação de serviço pela deficiência de acessibilidade. REsp. 1611915/RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª. T., data de julgamento: 04 Maio 2021, DJe: 07 Maio 2021.

¹⁰⁶ Sobre o direito de retirada dos aparelhos de adaptação para condução de pessoa com deficiência em veículos de ação de busca e apreensão em alienação fiduciária. REsp. 1305183/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª. T., data de julgamento: 18 Out. 2016, DJe 21 Nov. 2019.

As primeiras políticas de acessibilidade mencionadas que devem levar em consideração os ditames do Estatuto da Pessoa com Deficiência e que possui afinidade com as relações de consumo são: I) a aprovação de projeto arquitetônico e urbanístico ou de comunicação e informação, a fabricação de veículos de transporte coletivo, a prestação do respectivo serviço e a execução de qualquer tipo de obra, quando tenham destinação pública ou coletiva; II - a outorga ou a renovação de concessão, permissão, autorização ou habilitação de qualquer natureza, estes muito vinculados com prestação de serviços coletivos; III - a aprovação de financiamento de projeto com utilização de recursos públicos, por meio de renúncia ou de incentivo fiscal, contrato, convênio ou instrumento congêneres.¹⁰⁷

Outra política para aumento da acessibilidade diz respeito ao uso de desenhos universais para a concepção e a implantação de projetos que tratem do meio físico, de transporte, de informação e comunicação, inclusive de sistemas e tecnologias da informação e comunicação, e de outros serviços, equipamentos e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural.¹⁰⁸ Tem-se, portanto, uma instigação para o uso crescente de desenhos universais em novos projetos que tenham correlação com as pessoas com deficiência.

O mesmo mandamento legislativo traz especificações sobre esta maior inserção do desenho industrial. Indica que o desenho universal deve ser usado como regra de caráter geral, devendo ser considerado para a idealização de políticas públicas. Caso exista situações nas quais o desenho universal não possa ser comprovadamente empreendido, devem ser utilizados elementos para uma adaptação razoável.¹⁰⁹

Outra forma idealizada para uma maior inserção do desenho universal passa pela educação. Neste ponto, indica-se que cabe ao poder público promover a inclusão de conteúdos temáticos referentes ao desenho universal nas diretrizes curriculares da educação profissional e tecnológica e do ensino superior e na formação das carreiras de Estado, além da inclusão de temas relacionados ao desenho universal em programas, projetos e linhas de pesquisa a serem

¹⁰⁷ Art. 54, I, II e III, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹⁰⁸ Art. 55, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹⁰⁹ Art. 55, parágrafos 1º, 2º. e 5º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

desenvolvidos com o apoio de organismos públicos de auxílio à pesquisa e de agências de fomento.¹¹⁰

Outro aspecto relevante para efetivação da acessibilidade que dialoga com os direitos e interesses dos consumidores com deficiência está nas edificações a ser construídas ou já existentes. Sobre o tema, o Estatuto da Pessoa com Deficiência indica que quaisquer construção, reforma, ampliação ou mudança de uso de edificações abertas ao público, de uso público ou privadas de uso coletivo deverão ser executadas de modo a serem acessíveis.¹¹¹

No tocante às edificações públicas e privadas de uso coletivo já existentes, é designado que estas devem garantir acessibilidade à pessoa com deficiência em todas as suas dependências e serviços, tendo como referência as normas de acessibilidade vigentes. Há neste caso o interesse que de livre e autônoma circulação da pessoa com deficiência pelos ambientes internos destas edificações.

Além disto, outros tipos de edificações são mencionadas para atender a parâmetros de acessibilidade. Duas delas expressamente mencionadas são as edificações já construídas¹¹² e as edificações de uso privado multifamiliar.¹¹³ Há, portanto, a necessidade de adaptação ou reforma destes ambientes já construídos e inclusão destes aspectos em projetos para construções futuras.

Ainda sobre os aspectos gerais da acessibilidade com afinidade com os interesses do consumidor, há regra que assegura à pessoa com deficiência o recebimento de contas, boletos, recibos, extratos e cobranças de tributos em formato acessível. No entanto, o consumidor com deficiência deve expressa esta vontade, por meio de uma solicitação.¹¹⁴

9.3.2. Direito de acesso à informação e à comunicação

A comunicação é para muitos consumidores com deficiência um dos principais obstáculos a ser superados em relação a sua interação com o meio e com a sociedade. Nas relações de consumo, reconhecendo esta barreira, há alguns artigos no Estatuto da Pessoa com

¹¹⁰ Art. 55, parágrafos 3º. e 4º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹¹ Art. 56, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹² Art. 57, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹³ Art. 58, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹⁴ Art. 62, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Deficiência que contribuem para uma relação mais acessível da pessoa com deficiência no momento em que realiza determinadas relações de consumo.

O primeiro ponto a se destacar é a obrigatoriedade de acessibilidade de páginas web mantidas por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo.¹¹⁵ Este aspecto ganha importância especialmente por ser o meio online uma forma mais acessível para uma pessoa com deficiência celebrar contratos de consumo quando possui meios tecnológicos para utilizar a internet de forma autônoma.

Esta obrigatoriedade de acessibilidade é de tamanha importância que o próprio Estatuto da Pessoa com Deficiência vinculou o cumprimento desta acessibilidade de páginas web para aprovação de financiamento de projeto com utilização de recursos públicos, por meio de renúncia ou de incentivo fiscal, contrato, convênio ou instrumento congênere, mencionada no inciso III, do artigo 54.¹¹⁶ Também há a necessidade de um destaque na página web para o símbolo de acessibilidade para tornar fácil a percepção da disponibilidade destas ferramentas para uso do consumidor com deficiência.¹¹⁷

Outro aspecto de afinidade com as relações de consumo é a incumbência dirigida ao poder público de incentivar a oferta de aparelhos de telefonia, seja fixa ou móvel celular, com acessibilidade que, entre outras tecnologias assistivas, possuam possibilidade de indicação e de ampliação sonoras de todas as operações e funções disponíveis.¹¹⁸ Dada a importância das telecomunicações para as pessoas com deficiência, é relevante a efetividade desta parte da norma por ser estes produtos catalizadores para a melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência.

Ainda sobre meios para efetivar os direitos das pessoas com deficiência a uma melhor interação com outras pessoas e com o meio onde esteja, o Estatuto da Pessoa com Deficiência também legislou sobre serviços de radiodifusão de sons e imagens. São demandas de acessibilidade a disponibilidade de subtítuloção, por meio de legenda oculta; janela com

¹¹⁵ Art. 63, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹⁶ Art. 64, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹⁷ Art. 63, § 1º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹¹⁸ Art. 66, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

intérprete da Libras e audiodescrição. Mais adiante serão apresentadas relações de consumo onde o emprego destas ferramentas são expressamente mencionadas.¹¹⁹

A produção de livros em formatos acessíveis é mais um ponto que foi legislado pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência nesta parte. Indica-se que o poder público deve adotar mecanismos 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, com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação.¹²⁰

Para maior clareza sobre o que são formatos acessíveis para este contexto, o texto indica que são assim considerados arquivos digitais que possam ser reconhecidos e acessados por softwares leitores de telas ou outras tecnologias assistivas que vierem a substituí-los, permitindo leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, diferentes contrastes e impressão em Braille.¹²¹ Portanto, deve-se criar meios para uma maior difusão na produção de conteúdo editorial para o pleno acesso às pessoas com deficiência, seja para aquisição privada, por meio de relações de consumo, seja por meio de difusão fomentada por capital público ou privado.

Além disto, a importância do poder público na atividade de instigar a produção de livros em formatos acessível é percebida em duas partes da lei. A primeira é de que o poder público deverá adotar cláusulas de impedimento à participação de editoras que não ofertem sua produção também em formatos acessíveis nos editais de compras de livros, inclusive para o abastecimento ou a atualização de acervos de bibliotecas em todos os níveis e modalidades de educação e de bibliotecas públicas.¹²² Já a segunda estabelece que deve poder público estimular e apoiar a adaptação e a produção de artigos científicos em formato acessível, inclusive em Libras.¹²³

Tem-se, nos contextos acima, uma importância em diversos aspectos. Primeiramente, a possibilidade de permitir uma educação inclusiva para u percentual relevante de estudantes. Da mesma forma, indica uma preocupação em atingir todos os níveis da educação formal, indo

¹¹⁹ Art. 67, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²⁰ Art. 68, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²¹ Art. 68, § 2º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²² Art. 68, § 1º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²³ Art. 68, § 3º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

desde a alfabetização até os bancos universitários. Outro aspecto importante é a possibilidade de criação de uma coletividade usuária destes formatos para formação de um crescente número de consumidores deste formato, possibilitando a efetivação de um mercado destes produtos.

Outra responsabilidade direcionada ao poder público é a de 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 artigos 30 a 41, do CDC.¹²⁴ Tem-se aqui a necessidade, por parte do poder público, de criação de políticas públicas que efetivem a disponibilidade e difusão de informações ao consumidor com deficiência, seja de forma direta, seja indicando responsabilidades de fornecedores.

Ainda sobre o acesso à informação, o Estatuto da Pessoa com Deficiência estabelece alguns ônus para os fornecedores. O primeiro deles é que os canais de comercialização virtual e os anúncios publicitários veiculados na imprensa escrita, na internet, no rádio, na televisão e nos demais veículos de comunicação abertos ou por assinatura devem disponibilizar, conforme a compatibilidade do meio, os recursos de acessibilidade de que trata o art. 67 desta Lei, a expensas do fornecedor do produto ou do serviço.¹²⁵ A outra responsabilidade para o fornecedor é a disponibilidade de exemplares de bulas, prospectos, textos ou qualquer outro tipo de material de divulgação em formato acessível, devendo esta disponibilidade ser solicitada pelo consumidor.¹²⁶

Ainda sobre o acesso à informação e à comunicação, o Estatuto da Pessoa com Deficiência também traz regras específicas para determinados prestadores de serviço que são as instituições promotoras de congressos, seminários, oficinas e demais eventos de natureza científico-cultural. Estes fornecedores devem oferecer à pessoa com deficiência, no mínimo, os recursos de tecnologia assistiva já mencionados de subtitulação por meio de legenda oculta, janela com intérprete da Libras e audiodescrição.¹²⁷ Igual tratamento deve ser disponibilizado

¹²⁴ Art. 69, caput., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²⁵ Art. 69, § 1º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²⁶ Art. 68, § 2º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²⁷ Art. 70, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

se correlatos eventos forem promovidos ou financiados pelo poder público.¹²⁸ Tem-se, nestes aspectos, iniciativas de possibilitar às pessoas com deficiência frequentar eventos de natureza científico-cultural e dele tirar o melhor proveito sem barreiras que proporcionam uma diminuição da capacidade de receber comunicações e informações do meio.

9.3.3. Direito à tecnologia assistiva

O direito à tecnologia assistiva é mais um meio para possibilitar uma maior autonomia da pessoa com deficiência. A lei em análise menciona que é garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.¹²⁹ Trata-se de uma ideia geral de acessibilidade a aparatos tecnológicos para viabilizar uma qualidade de vida mais qualificada e autônoma da pessoa com deficiência.

Ainda sobre tecnologias assistivas, o Estatuto da Pessoa com Deficiência aponta que o poder público desenvolverá plano específico de medidas, a ser renovado em cada período de 4 (quatro) anos, com a finalidade, dentre outras, de facilitar o acesso a crédito especializado, inclusive com oferta de linhas de crédito subsidiadas, específicas para aquisição de tecnologia assistiva; agilizar, simplificar e priorizar procedimentos de importação de tecnologia assistiva, especialmente as questões atinentes a procedimentos alfandegários e sanitários e; eliminar ou reduzir a tributação da cadeia produtiva e de importação de tecnologia assistiva.¹³⁰ Estes aspectos possuem uma correlação com as relações de consumo, beneficiando direta ou indiretamente o consumidor com deficiência.

Para esclarecer o significado do termo tecnologia assistiva, o Decreto 10.645/21, que regulamenta o artigo 75, do Estatuto da Pessoa com Deficiência, indica elementos para a sua caracterização. Para este decreto, são os produtos, os equipamentos, os dispositivos, os recursos, as metodologias, as estratégias, as práticas e os serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, com vistas à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão

¹²⁸ Art. 71, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹²⁹ Art. 74, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹³⁰ Art. 75, I, II, IV, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

social.¹³¹ Há, portanto, mais uma vez, a compreensão de que a tecnologia pode superar barreiras permitindo que a pessoa com deficiência dialogue com pessoas e interaja com o meio.

Ainda sobre o mesmo Decreto 10.645/21, ele regula o Plano Nacional de Tecnologia Assistiva. Para este estudo, dois dos eixos de atuação deste plano ganham importância. São eles a promoção da cadeia produtiva em tecnologia assistiva e a promoção de acesso à tecnologia assistiva.¹³² Sobre este último eixo em específico, indica como políticas e ações

9.4. Parte Especial

Nesta parte geral, tem-se alguns aspectos que dialogam diretamente com as relações de consumo. Buscando uma maior objetividade, serão somente estes aspectos que serão mencionados a seguir.

9.4.1. Crimes e infrações administrativas

Ainda sobre a proteção das pessoas com deficiência, há, no rol de crimes e infrações administrativas, alguns tipos penais que podem ser realizados por meio de relações de consumo, cabendo ser aqui mencionados. O primeiro deles é a prática, indução ou incitação de discriminação de pessoa em razão de sua deficiência.¹³³ Este crime pode ser efetivado, por exemplo, por meio de uma publicidade. Além de ser considerada abusiva, no termos do artigo 37, parágrafo 2º., do CDC¹³⁴, a conduta também pode ser considerada um crime de consumo nos termos do artigo 67, do CDC.¹³⁵

Para o crime previsto no Estatuto da Pessoa com Deficiência, a pena é de reclusão, de um a três anos, e multa. Há alguns agravantes que possibilitam o aumento desta pena. Um deles é a possibilidade de a vítima encontrar-se sob cuidado e responsabilidade do agente. Nesta caso, a pena é aumentada em um terço.¹³⁶

¹³¹ Art. 2º., I, Decreto 10.645/21.

¹³² Art. 5º., III, V, Decreto 10.645/21.

¹³³ Art. 88, caput, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹³⁴ Art. 37, CDC. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva. § 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

¹³⁵ Art. 67, CDC. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva. Pena: Detenção de três meses a um ano e multa.

¹³⁶ Art. 88, § 1º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Se o crime em análise for concretizado por intermédio de meios de comunicação social ou de publicação de qualquer natureza, a pena prevista, é outra, mais gravosa, reclusão de dois a cinco anos, além de multa.¹³⁷ Isto ocorre em virtude do potencial de difusão destes meios, podendo prejudicar uma coletividade maior do que por outros meios.

Ainda sob este aspecto do crime cometido por intermédio de meios de comunicação social ou de publicação de qualquer natureza, o juiz pode determinar, sob crime de desobediência, o recolhimento ou busca e apreensão dos exemplares do material discriminatório e/ou, interdição das respectivas mensagens ou páginas de informação na internet.¹³⁸ Além disto, é efeito da condenação, após o trânsito em julgado da decisão, a destruição do material apreendido.¹³⁹

Outro crime previsto no Estatuto da Pessoa com Deficiência com afinidade com as relações de consumo é o de apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão, benefícios, remuneração ou qualquer outro rendimento de pessoa com deficiência cuja pena é de reclusão de um a quatro anos, além de multa. Há, como uma das possibilidades de agravamento da pena, com o aumento em um terço da pena, se o responsável pela apropriação ou desvio conseguiu tal feito em razão de ofício ou de profissão.¹⁴⁰ Pode-se mencionar aqui, como exemplo, profissionais de instituições bancárias, financeiras e de créditos.

10. Lei de concessão de passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual

A lei 8.899/94 estabeleceu passe livre em transporte coletivo interestadual desde que a pessoa com deficiência comprove ser carente.¹⁴¹ Em complemento, o seu Decreto regulamentador, de número 3.691/2000, indica a reserva de dois assentos em cada veículo.¹⁴²

¹³⁷ Art. 88, § 2º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹³⁸ Art. 88, § 3º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹³⁹ Art. 88, § 4º., Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹⁴⁰ Art. 89, § único, II, Estatuto da Pessoa com Deficiência.

¹⁴¹ Art. 1º., lei 8.899/94.

¹⁴² Art. 1º., Decreto 3.691/2000.

No entanto, é importante mencionar que, segundo o STJ, esta gratuidade não se estende a todos os modais de transporte. A referida corte já teve oportunidade de julgar caso e decidiu que a gratuidade não é válida para o transporte aéreo.¹⁴³

11. Lei de atendimento prioritário – Lei 10.048/2000

A Lei 10.048/2000 indica a pessoa com deficiência como um dos grupos que devem receber atendimento prioritários.¹⁴⁴ Neste aspecto, repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos, além de instituições financeiras são expressamente mencionadas para assegurar o cumprimento deste atendimento prioritário.¹⁴⁵

Ainda sobre atendimento prioritário, o transporte também recebe atenção. Neste caso, é indicado que as empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte coletivo reservarão assentos, devidamente identificados, dentre outros, pessoas portadoras de deficiência.¹⁴⁶ Também deve as prestadoras de transporte coletivo fornecer meios para facilitar o acesso a seu interior das pessoas portadoras de deficiência.¹⁴⁷

Já sobre edificações, é indicado que s logradouros e sanitários públicos, bem como os edifícios de uso público, terão normas de construção, para efeito de licenciamento da respectiva edificação, baixadas pela autoridade competente, destinadas a facilitar o acesso e uso desses locais pelas pessoas portadoras de deficiência. Com isto, permite-se uma melhor acessibilidade das pessoas com deficiência a estas edificações.

Para tornar mais cogente a norma, há três possibilidades de responsabilidade. No caso de empresas concessionárias de serviço público, a multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), por veículos sem as condições previstas nos artigos 3º e 5º e as penalidades previstas no art. 44, incisos I, II e III, da Lei no 4.595, de 31 de dezembro de 1964, no caso das instituições financeiras.¹⁴⁸ No caso de reincidência, o valor da penalidade é dobrado.¹⁴⁹

¹⁴³ REsp. 1155590/DF, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª. T., data de julgamento: 27 Nov. 2018, DJe 07 Dez. 2018.

¹⁴⁴ Art. 1º., Lei 10.048/2000.

¹⁴⁵ Art. 2º., Lei 10.048/2000.

¹⁴⁶ Art. 3º., Lei 10.048/2000.

¹⁴⁷ Art. 5º., caput, Lei 10.048/2000.

¹⁴⁸ Art. 6º., II e III, Lei 10.048/2000.

¹⁴⁹ Art. 6º., parágrafo único, Lei 10.048/2000.

12. Normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida - Lei 10.098/2000

A Lei 10.098/2000, portanto anterior ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, traz regras gerais e alguns critérios básicos para uma melhor acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Alguns destes aspectos dialogam com as relações de consumo e somente estes serão mencionados.

12.1. Da acessibilidade em edifícios públicos, de uso comum ou privados

O primeiro ponto que tangencia às relações de consumo é a acessibilidade de edificações. A lei indica que a construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.¹⁵⁰ Para atingir este objetivo, indica quatro elementos básicos para a melhoria da acessibilidade nestes locais. São eles:

- I) vagas em estacionamentos exclusivas para pessoas com deficiência;
- II) pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- III) pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, deverá cumprir os requisitos de acessibilidade;
- IV) pelo menos um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.¹⁵¹

Outro aspecto vinculado às edificações diz respeito a locais de espetáculos, conferências, aulas e outros de natureza similar. Estes locais devem dispor de espaços

¹⁵⁰ Art. 11, Lei 10.098/2000.

¹⁵¹ Art. 11, parágrafo único, Lei 10.098/2000.

reservados para pessoas que utilizam cadeira de rodas, e de lugares específicos para pessoas com deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhante, de acordo com a ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação.¹⁵² Desta forma, permite-se tanto a acessibilidade das pessoas com deficiência, quanto ao seu direito à educação e ao aprimoramento técnico-profissional.

Outras edificações especificamente mencionadas são os centros comerciais e estabelecimentos similares. A respeito destes, é ordenado a necessidade de disponibilização de carros e cadeiras de rodas, motorizados ou não. Vislumbra-se aqui a necessidade destes por ter estes centros comerciais uma grande área fazendo com que a circulação de pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida seja facilitada.¹⁵³

Esta lei também traz regras de acessibilidade para edifícios de uso privado. A primeira regra indicada é que para prédios onde seja obrigatória a instalação de elevadores estas edificações devem respeitar os seguintes critérios mínimos de acessibilidade: percurso acessível que una tanto as unidades habitacionais com o exterior e com as dependências, quanto una a edificação à via pública, às edificações e aos serviços anexos de uso comum e aos edifícios vizinhos, e; cabine do elevador e respectiva porta de entrada acessíveis para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.¹⁵⁴

No tocante às edificações a serem construídas com mais de um pavimento além do pavimento de acesso, e que não estejam obrigadas à instalação de elevador, deverão dispor de especificações técnicas e de projeto que facilitem a instalação de um elevador adaptado, devendo os demais elementos de uso comum destes edifícios atender aos requisitos de acessibilidade. A única exceção a esta regra são as habitações unifamiliares.¹⁵⁵

Tem-se nos elementos acima mencionados, portanto, aspectos que permitem uma circulação livre e autônoma da pessoa com deficiência por edificações públicas, privadas ou de uso coletivo. A finalidade é permitir que a pessoa com deficiência não tenha barreiras arquitetônicas nestes locais para entrar ou circular.

¹⁵² Art. 12, Lei 10.098/2000.

¹⁵³ Art. 12-A, Lei 10.098/2000.

¹⁵⁴ Art. 13, Lei 10.098/2000.

¹⁵⁵ Art. 14, Lei 10.098/2000.

12.2. Acessibilidade em veículos de transporte coletivo

Sobre a acessibilidade em veículos de transporte coletivo, esta lei somente traz a ideia geral de necessidade de obediência à acessibilidade estabelecida por normas técnicas específicas.¹⁵⁶

12.3. Acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização

Sobre a acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização, há um mandamento geral para os fornecedores deste serviço. Ele indica que os prestadores de serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens adotarão plano de medidas técnicas com o objetivo de permitir o uso da linguagem de sinais ou outra subtítuloção, para garantir o direito de acesso à informação às pessoas portadoras de deficiência auditiva, na forma e no prazo previstos em regulamento.¹⁵⁷

Estes pontos são importantes para que deficiências específicas possam ser superadas seja por meio de profissionais traduzindo para a linguagem de sinais, seja por meio de legendas, o conteúdo exposto pela pessoa em foco. Desta forma, torna-se mais acessível o uso de determinados equipamentos eletrônicos para pessoas com deficiência.

12.4. Disposições sobre ajudas técnicas

Ainda vinculado às relações de consumo, foi inserido na Lei 10.098/2000 o artigo 21-A que indica regras sobre o envio de cartão de crédito para pessoas com deficiência visual. Este artigo indica que no envio do cartão de crédito, será garantido o envio de um kit, sem qualquer ônus extra, contendo, no mínimo, os seguintes elementos: I) etiqueta em braile: filme transparente fixo ao cartão com informações em braile, com a identificação do tipo do cartão e os 6 (seis) dígitos finais do número do cartão; II) identificação do tipo de cartão em braile: primeiro dígito, da esquerda para a direita, identificador do tipo de cartão; III) fita adesiva: fita para fixar a etiqueta em braile de dados no cartão; IV) porta-cartão: objeto para armazenar o cartão e possibilitar ao portador acesso às informações necessárias ao pleno uso do cartão, com

¹⁵⁶ Art. 16, Lei 10.098/2000.

¹⁵⁷ Art. 19, Lei 10.098/2000.

identificação, em braile, do número completo do cartão, do tipo de cartão, da bandeira, do nome do emissor, da data de validade, do código de segurança e do nome do portador do cartão.¹⁵⁸

Ainda sobre o porta-cartão supramencionado, este deverá possuir tamanho suficiente para que constem todas as informações descritas no referido inciso e deverá ser conveniente ao transporte pela pessoa com deficiência visual.¹⁵⁹ Portanto, este portão-cartão deve ter utilidades extras, e não ser um simples depósito do cartão de crédito.

¹⁵⁸ Art. 21-A, I, II, III, IV, Lei 10.098/2000.

¹⁵⁹ Art. 21-A, parágrafo único, Lei 10.098/2000.