

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

PROJETO BRA/11/008

Produto 3 - Documento técnico contendo informações introdutórias sobre a temática da pessoa com deficiência e as relações de consumo: Elaborar parte introdutória da cartilha, a qual deverá contar com aspectos informativos sobre pessoas com deficiência como conceitos principais e os maiores desafios experimentados por esse público nas relações de consumo

Consultor: Ardyllis Alves Soares

Sumário

1. A pessoa com deficiência e sua inclusão na atual sociedade de consumo.....	3
2. Conceitos principais	3
3. Maiores desafios para a efetivação dos direitos do consumidor com deficiência	5
3.1. Maior acessibilidade.....	5
3.2. Maior quantidade de produtos e serviços com desenho universal.....	6
3.3. Proteção de dados do consumidor com deficiência e melhor ambiente digital para fazer compras	6

1. A pessoa com deficiência e sua inclusão na atual sociedade de consumo

A pessoa com deficiência é um tipo de consumidor que possui algumas demandas diferenciadas para exercer livremente as suas escolhas nas relações de consumo. Em virtude dos variados tipos de deficiência, há a necessidade de promoção, por parte dos fornecedores, de diferenciações em alguns aspectos das relações de consumo (produto, serviço, oferta, publicidade, dentre outros) para que permita ao consumidor com deficiência ter pleno acesso a informações e resulte em uma melhoria da sua capacidade de escolha.

Aspectos mais contemporâneos, como o aumento do uso dos meios digitais para ofertar produtos e serviços ou para fazer compras (lojas digitais, plataformas de intermediação, redes sociais, páginas de busca, dentre outros), proporcionam, por meio de tecnologias assistivas e ajudas tecnológicas, uma maior inclusão, tornando as relações de consumo mais acessíveis às pessoas com deficiência. No entanto, esta maior inserção dos consumidores com deficiência nas relações de consumo deve vir ao lado de uma atenção à proteção de seus direitos, indo desde direitos tradicionais relacionados ao Direito do Consumidor, como direitos de outras legislações, como a proteção contra o uso indevido de dados pessoais deste consumidor por fornecedores ou terceiros.

Para que as pessoas com deficiência tenham possam exercer plenamente os seus direitos como consumidores, faz-se necessário o uso de variadas leis, com destaque para o Estatuto da Pessoa com Deficiência, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dentre outras.

2. Conceitos principais

Quem é pessoa com deficiência?

O Estatuto da Pessoa com Deficiência define pessoa com deficiência como aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, fazendo com que passe a existir barreiras que impossibilitem sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Quais são os tipos de deficiência?

Há diversos tipos de deficiência, sendo possível sintetizá-las nos seguintes grupos:

- Deficiência visual ou com visibilidade reduzida: pessoa que tenha comprometida a sua visão de forma total ou parcial;
- Deficiência auditiva: pessoa que não possui a capacidade auditiva de forma total ou parcial;

- Deficiência física ou com mobilidade reduzida: pessoa com o comprometimento da plena capacidade de locomoção, havendo a necessidade de meios auxiliares (cadeira de rodas, por exemplo), podendo esta ser suficiente para um uso independente ou sendo necessário o auxílio de outra pessoa, conforme o grau de deficiência;
- Deficiência mental: pessoa que possua uma capacidade intelectual significativamente inferior à média e que causa limitações em relação a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: a) comunicação; b) cuidado pessoal; c) habilidades sociais; d) utilização dos recursos da comunidade; e) saúde e segurança; f) habilidades acadêmicas; g) lazer, e; h) trabalho.
- Pessoas com transtorno de espectro autista: são pessoas com deficiência que podem ser caracterizadas de duas formas: I - deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação sociais, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento; II - padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos.

Você sabia que existe uma Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista? Trata-se da Lei 12. 764/2012. Outra lei importante para este tipo de pessoa com deficiência é a Lei 13.977/2020, que, dentre outras coisas, instituiu a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea). Trata-se de um documento para fácil reconhecimento de uma pessoa com esta deficiência, permitindo que fornecedores possam melhor atender ao consumidor com esta deficiência.

- Pessoas com nanismo: pessoas que possuem até 1,45m para homens ou 1,40m para mulheres;
- Pessoas com deficiências múltiplas: são pessoas que possuem dois ou mais tipos de deficiência.

O que é acessibilidade?

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

O que é desenho universal?

Desenhos universais são produtos, ambientes, programas e serviços idealizada para que sejam usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva. No casos das relações de consumo, são produtos ou serviços que não necessitam adaptações para o uso das pessoas com deficiência, sendo, portanto, o uso imediato após a aquisição e recebimento do produto ou serviço.

O que é adaptação razoável?

Adaptação razoável ocorre quando a possibilidade de um desenho universal para um produto ou serviço ainda não é possível ou não seja facilmente disponível o mesmo produto ou serviço com desenho universal. Neste casos, pega-se um modelo padrão ofertado no mercado e insere adaptações para que este produto ou serviço possa ser utilizado por uma pessoa com deficiência.

O que é tecnologia assistiva ou ajuda técnica?

De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, são “produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social”. Ou seja, são meios utilizados para suprir a deficiência, proporcionando uma melhor interatividade com as pessoas ao seu redor e com o meio onde cada pessoa com deficiência vive. São exemplos de tecnologias assistivas ou ajudas técnicas os aparelhos para deficiência auditiva, próteses mecânicas, cadeiras de roda motorizadas, softwares e hardwares utilizados para leitura de movimento da cabeça e olhos para uso digital, dentre outros.

3. Maiores desafios para a efetivação dos direitos do consumidor com deficiência

Apresentados os conceitos principais em relação ao consumidor com deficiência, serão apresentados os maiores desafios para a efetivação dos direitos deste grupo específico de consumidores.

3.1. Maior acessibilidade

O primeiro fator a ser mencionado é a necessidade de uma maior acessibilidade do consumidor com deficiência. Esta maior acessibilidade pode ser atingida tendo como foco diferentes aspectos, como os mencionados a seguir:

- Redução das barreiras arquitetônicas: há a necessidade de se proporcionar às pessoas com deficiência ambientes arquitetônicos públicos ou privados que permitam a eles a sua livre e autônoma circulação. As adaptações arquitetônicas necessárias devem respeitar normas técnicas;
- Maior acessibilidade informacional: efetivar o direito básico do consumidor à informação é uma dos grandes obstáculos nas relações de consumo com pessoas com deficiência. Faz-se necessário o uso de ferramentas diversas para proporcionar a superação das barreiras apresentadas por cada deficiência. Comunicação em LIBRAS ou em braile, elementos sonoros, informações descritivas do produto e das formas de pagamento de variados modos são elementos necessários para atender a necessidade de informação do consumidor com deficiência para que este consumidor possa melhor escolher qual produto comprar e se vale a pena comprar;

3.2. Maior quantidade de produtos e serviços com desenho universal

A necessidade de uma maior quantidade de produtos com desenho universal torna a diversidade de produtos benéfica para o consumidor com deficiência, pois terá produtos concebidos desde a concepção para o seu uso, não necessitando de posterior adaptação, e consequente elevação do custo deste produto. O aumento da quantidade de produtos em oferta com desenho universal também proporciona uma possibilidade de escolha para o consumidor com deficiência, podendo este escolher de acordo com as suas necessidades e capacidade econômico-financeira.

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

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

O risco de acesso e uso dos dados do consumidor com deficiência sem o seu consentimento ou se aproveitar do consentimento para utilizar de modo diverso do autorizado faz com que a atenção à proteção e uso adequado dos dados do consumidor com deficiência seja um dos maiores desafios para a proteção dos direitos do consumidor das pessoas com deficiência.

Além deste, proporcionar ao consumidor com deficiência ferramentas no ambiente digital que permita uma busca pelo produto que deseja ou uma pesquisa de preços ou produtos torna esta experiência mais acessível evitando eventuais barreiras arquitetônicas caso se deslocasse para as lojas físicas dos respectivos fornecedores. Em complemento, a loja virtual deve fornecer variados meios para que cada consumidor com deficiência possa ter ferramentas que supram a sua deficiência, permitindo uma adequada possibilidade de consulta, busca, escolha e pagamento de um produto nesta loja virtual.