

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

PROJETO BRA/11/008

Produto 5 - Documento técnico contendo proposta de conteúdo para a cartilha que aborde os direitos específicos das pessoas com deficiência nas relações de consumo: Elaboração, em linguagem didática, do conteúdo da cartilha informativa sobre os direitos específicos das pessoas com deficiência nas relações de consumo, em consonância com o produto 3 do presente Termo de Referência

Consultor: Ardyllis Alves Soares

Sumário

4. Direitos específicos dos consumidores com deficiência	3
4.1. Direito à acessibilidade	3
4.1.1. Acessibilidade como direito de acesso e circulação da pessoa com deficiência	3
4.1.2. Direito à informação e à comunicação.....	3
4.2. Direito à mobilidade e ao transporte.....	4
4.2.1. Serviço de transporte coletivo urbano.....	4
4.2.2. Alguns programas de benefícios sobre serviço de transporte intermunicipal e interestadual	4
4.2.3. Serviço de transporte de táxi	5
4.2.4. Serviço de locação de veículos	5
4.3. Direito à educação inclusiva.....	6
4.4. Direito à saúde nas relações privadas.....	6
4.5. Direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer.....	7

4. Direitos específicos dos consumidores com deficiência

Nesta parte serão apresentados direitos das pessoas com deficiência que dialogam com os direitos dos consumidores. Desta forma, serão apresentados direitos ora estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, ora existentes a partir do Estatuto da Pessoa com Deficiência.

4.1. Direito à acessibilidade

Acessibilidade é o direito da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida de viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. Esta ideia de pleno e autônomo exercício dos seus direitos produz reflexos nas relações de consumo, estabelecendo direitos aos consumidores com deficiência.

4.1.1. Acessibilidade como direito de acesso e circulação da pessoa com deficiência

Para conseguir fazer suas compras em lojas físicas, primeiramente é necessário a eliminação de barreiras arquitetônicas, que são aquelas existentes nos edifícios públicos e privados que impossibilitam a livre circulação da pessoa com deficiência.

O consumidor com deficiência tem direito de acesso e de circulação em ambientes abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo. Para que isso possa acontecer, há a obrigatoriedade de que as vias de acesso e os estabelecimentos internamente possuam uma estrutura para que o consumidor com deficiência possa circular entre as sessões das lojas ou de locais que prestem serviços ao consumidor, como é o caso de terminais ou estações de ônibus ou de metrô.

Já quanto às lojas virtuais, há de se fazer uso de tecnologias assistivas ou ajudas técnicas para que o consumidor com deficiência possa fazer adequado uso das lojas virtuais para poder realizar sua busca, escolha e compra do produto desejado. Há ainda a necessidade de possibilitar ao consumidor com deficiência acesso a meios pelos quais ele possa se comunicar utilizando-se das variadas ferramentas disponíveis (comunicação via vídeo, áudio, digitação, dentre outros). Desta forma, o consumidor terá a possibilidade de exercer o seu direito de informação e de escolha de forma mais qualificada.

4.1.2. Direito à informação e à comunicação

Uma das maiores necessidades do consumidor com deficiência é a acessibilidade informacional. Há de se proporcionar acesso à informação sobre produtos e serviços.

Nas lojas físicas, se faz necessário que exista meios para que pessoas com deficiência possam obter informações de forma autônoma, superando as barreiras ocasionadas pela deficiência. Informações em braile, além de profissionais com capacidade para comunicação em libras, proporcionam que a pessoa com deficiência possa ter acesso à informação de produtos de forma adequada. Em locais onde há a necessidade de assinatura de contrato

para a celebração contratual, é relevante que seja permitido diferentes modos de acesso ao contrato para permitir a sua consulta da forma que for mais conveniente para o consumidor com deficiência.

Outra atividade que também traz relação ao direito à informação da pessoa com deficiência é a participação em eventos de natureza científico-cultural. Neste eventos, os organizadores devem proporcionar subtitulação por meio de legenda oculta, janela com intérprete da Libras e audiodescrição. Caso o evento seja financiado com capital público, os organizadores devem garantir acessibilidade e recursos de tecnologia assistiva.

Já no meio digital, os fornecedores com páginas web por empresas com sede ou representação comercial do país devem, obrigatoriamente, ofertar acessibilidade para os consumidores. Para tornar mais perceptível esta disponibilidade, deve-se colocar em destaque o símbolo da acessibilidade para sua fácil localização e uso.

Estes meios digitais podem fazer uso da tecnologia para tornar mais acessíveis suas lojas virtuais, como é o caso de Inteligência artificial ou comunicação por vídeo, para melhor comunicar a respeito de eventuais contatos nas fases pré-contratual, contratual ou pós-contratual.

4.2. Direito à mobilidade e ao transporte

Ponto importante nas relações de consumo das pessoas com deficiência é o direito à mobilidade pelo uso de meios de transporte. O direito ao transporte e à mobilidade alcança diferentes meios de transporte (terrestre e, aquaviário, aéreo) e incluem todas as estruturas utilizadas para ter acesso ao serviço de transporte (os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço).

Um fator importante para poder ser considerado um transporte com acessibilidade é a necessidade que a estrutura do veículo proporcione ao consumidor com deficiência um embarque, desembarque e local para permanecer durante o trecho adequados. Desta forma, os veículos podem utilizar símbolos que os identifiquem como acessíveis para o transporte de pessoas com deficiência.

Outro tema de importância para assegurar o direito à mobilidade das pessoas com deficiência é o estacionamento de veículos. Estes devem possuir vagas privativas para as pessoas com deficiência, devidamente sinalizadas e próximas aos locais de circulação de pedestres, devendo o veículo estar também devidamente identificado com uma credencial de veículo de uso de uma pessoa com deficiência, sendo este documento elaborado pelos órgãos de trânsito locais. Para estas vagas reservadas, deve-se garantir a quantidade de 2% das vagas totais do estacionamento.

4.2.1. Alguns programas de benefícios sobre serviço de transporte intermunicipal e interestadual

Para o transporte interestadual rodoviário, ferroviário e aquaviário, há um programa denominado Passe Livre, que proporciona o direito à mobilidade das pessoas com deficiência

comprovadamente carentes, devendo reservar duas poltronas para este grupo, podendo ser solicitado via internet ou pelos Correios.

Este programa, portanto, não é para qualquer pessoa com deficiência. Há a necessidade de comprovação de baixa renda e mais outros documentos, como atestado médico, documentos pessoais e, caso necessário, documentos do acompanhante, para ser analisados e, havendo regularidade, há o envio de uma carteira que comprova o direito ao benefício por três anos, podendo renovar após este período.

Outro meio de mobilidade para as pessoas com deficiência foi criado pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. Trata-se dos procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial – PNAE, normatizados pela Resolução n. 280, de 2013, da ANAC.

Entre outros benefícios, há descontos de, no mínimo, 80% em assentos adicionais para a pessoa com deficiência, conforme o preço da passagem adquirida. O mesmo percentual também é usado para o excesso de bagagens quando este seja causado por ajudas técnicas ou equipamentos médicos indispensáveis utilizados pelo PNAE. Além destes benefícios, caso haja a necessidade de um acompanhante para a pessoa com deficiência, a passagem aérea deste também custará, no máximo, 20% do valor da passagem do PNAE. Para conseguir estes benefícios, é necessário a apresentação, dependendo da situação, de outros documentos, além do Formulário de Informações Médicas (MEDIF), que é um documento que atesta a capacidade de a pessoa com deficiência pode viajar de avião, devendo ser preenchido a cada viagem por um médico.

Outro documento disponível para a viagem aérea da pessoa com deficiência é o FREMEC (Frequent Traveller Medical Card), que se trata de um cartão para passageiros frequentes com deficiência não grave. Ao solicitá-lo à companhia aérea, a pessoa com deficiência indica necessidades (necessidade de levar tubo de ar, por exemplo) para que a empresa possa melhor se adequar. Ao autorizar, este cartão tem validade média de um ano para cada companhia aérea cuja solicitação foi feita.

4.2.2. Serviço de transporte de táxi

Para o serviço de táxi, há uma imposição de que dez por cento da frota seja de carros acessíveis para pessoas com deficiência. Estes veículos acessíveis devem permitir o acesso de pessoas com cadeira de roda, podendo adaptar-se para outros tipos de deficiência.

Este táxi deve ter espaço para uma pessoa com cadeira de rodas, além de mais dois passageiros, excluindo o motorista. Na ocasião de transporte de pessoas sem utilização de cadeira de rodas, o veículo deve transportar no mínimo, quatro passageiros, excluído o motorista.

4.2.3. Serviço de locação de veículos

Para as locadoras de veículos, há a obrigação de possuir um veículo adaptado para o uso da pessoa com deficiência a cada vinte veículos existentes na frota. Para atender a esta

obrigação, há a necessidade de que o veículo adaptado tenha, no mínimo, câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e comandos manuais de freio e de embreagem.

Da totalidade destes veículos acessíveis, quarenta por cento devem ser direcionados para condutores com deficiência, enquanto os outros sessenta por cento de veículos devem ser usados para o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.

4.3. Direito à educação inclusiva

O direito à educação inclusiva das pessoas com deficiência deve ser assegurado em todos os níveis de aprendizado para proporcionar um maior desenvolvimento de habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, sendo da responsabilidade conjunta do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade a garantia de educação da pessoa com deficiência.

Para alcançar este objetivo, as instituições privadas devem prover, dentre outros, sistema educacional inclusivo em todos os níveis e modalidades, bem como o aprendizado ao longo de toda a vida; 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; e a 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.

Para aprimorar este aprendizado, quando houver tradutores e intérpretes de Libras, há dois parâmetros de profissionais. Se for atuar na educação básica, os profissionais devem ter, no mínimo, ensino médio completo e certificado de proficiência na Libras. Se a atuação for no nível superior, devem possuir nível superior, com habilitação, prioritariamente, em tradução e interpretação em Libras.

4.4. Direito à saúde nas relações privadas

Sobre a relação das pessoas com deficiência com operadoras de planos ou seguros de saúde, estas devem, primeiramente, garantir à pessoa com deficiência, no mínimo, todos os serviços e produtos ofertados aos demais clientes. Além disto, os fornecedores não devem produzir qualquer tipo de discriminação contra as pessoas com deficiência, especialmente de natureza pecuniária.

Não havendo condições de tratamento no local de residência do consumidor com deficiência, esse deve ser transferido para outro domicílio, para que possa ser melhor diagnosticado e tratado, sendo garantidos o transporte e a acomodação da pessoa com deficiência e de seu acompanhante, sendo este acompanhante um direito seu, devendo o plano de saúde e a instituição de saúde proporcionar condições adequadas para sua permanência em tempo integral. Na impossibilidade de o acompanhante não poder ficar com o paciente com deficiência, cabe ao profissional de saúde responsável pelo tratamento justificá-la por escrito.

As informações sobre o tratamento devem ser fornecidas por meio adequado e acessível para que o paciente com deficiência também possa compreender as informações relacionadas ao seu tratamento. Também é garantida a remoção de barreiras existentes no ambiente médico-hospitalar que se apresente como uma barreira para a pessoa com deficiência.

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

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

Sobre a acessibilidade da pessoa com deficiência a teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares, É garantida a existência de locais reservados e espaços livres para a pessoa com deficiência, de acordo com a capacidade de lotação da edificação.

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

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