

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

PROJETO BRA/11/008

Produto 6 - Documento técnico contendo proposta de conteúdo para a cartilha que aborde: as obrigações legais do fornecedor nas relações de consumo, incluindo a pessoa com deficiência, formas de facilitar a acessibilidade, principalmente no ambiente digital, e como a pessoa com deficiência pode endereçar seus conflitos de consumo

Consultor: Ardyllis Alves Soares

Sumário

5. Obrigações legais do fornecedor	3
5.1. Acessibilidade	3
5.1.1. Aspectos gerais de acessibilidade em ambientes físicos	3
5.1.1.1. Acessibilidade à educação em instituições de ensino privadas	3
5.1.1.2. Acessibilidade em locais de natureza artístico-cultural, esportiva, turística e de lazer	4
5.1.1.3. Acessibilidade em edifícios públicos, privados de uso coletivo ou de uso privado	5
5.1.2. Acessibilidade em ambientes digitais	6
5.1.2.1. Meios inclusivos para realizar uma reclamação	6
5.2. Obrigações de informação e comunicação	6
5.3.1. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência visual ou com visão limitada	7
5.3.2. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva	7
5.3.3. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida	7
5.3.4. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência mental	7
5.4. Obrigações de transporte e mobilidade.....	8
5.4.1. Aspectos gerais do direito ao transporte e mobilidade	8
5.4.2. Obrigações de prestadores de serviço de transporte de fretamento e de turismo	8
5.4.3. Obrigações de prestadores de serviço de transporte de táxi	9
5.4.4. Obrigações de prestadores de serviço de locação de veículos	9
6. Lista de Decretos e Resoluções relacionados com o Estatuto da Pessoa com Deficiência	9

5. Obrigações legais do fornecedor

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

5.1. Acessibilidade

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

5.1.1. Aspectos gerais de acessibilidade em ambientes físicos

A primeira das obrigações gerais dos fornecedores sobre acessibilidade é que projetos que tratem de meios físicos, de transporte, de informação e comunicação, além de outros serviços, equipamentos e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo devem ter como referência o desenho universal para a acessibilidade nestas estruturas. Na impossibilidade de uso do desenho universal, deve-se utilizar de adaptações razoáveis para viabilizar a acessibilidade nestes locais.

Outra obrigação dos fornecedores em relação aos consumidores com deficiência é a de que quando uma edificação aberta para a circulação do público, seja ela pública ou privada, passa por construção, reforma, ampliação ou mudança de uso, ela deverá ser executada de modo que seja acessível. Já no caso de reformas de edificações públicas ou privadas de uso coletivo já existentes, estas devem incorporar no projeto de reforma elementos que proporcionem acessibilidade às pessoas com deficiência.

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

5.1.1.1. *Acessibilidade à educação em instituições de ensino privadas*

O direito à educação deve ser acessível e ofertada em todos os níveis educacionais para proporcionar um efetivo desenvolvimento das variadas habilidades (físicas, sensoriais, intelectuais e sociais) conforme os interesses, necessidades e características de cada pessoa com deficiência, sendo esta educação um dever comum do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade em geral.

No que diz respeito ao ensino privado, há um conjunto de obrigações das instituições de ensino em relação ao estudante com deficiência. Dentre elas, destacam-se: fornecer um sistema de educação inclusivo, com condições de viabilizar o acesso, a permanência e a aprendizagem do estudante com deficiência; oferta do ensino de Libras como primeira língua,

do sistema Braille, e da modalidade escrita do português como segunda língua; adoção de práticas pedagógicas inclusivas em programas de formação de professores, dentre outras.

Sobre a formação e disponibilização de tradutores e intérpretes de Libras nas instituições de ensino, eles devem possuir a qualificação adequada, de acordo com o ambiente de ensino onde atuem. No caso de educação básica, estes profissionais devem, no mínimo, possuir ensino médio completo e certificado de proficiência na Libras, enquanto que, caso atuem em salas de aula de graduações e pós-graduação, eles devem possuir nível superior, com habilitação em tradução e Interpretação em Libras.

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

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

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

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

Em seguida, o segundo aspecto a ser mencionado é que as programações de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas também devem ser acessíveis. Aqui, portanto, deve-se permitir que estas expressões culturais sejam vistas por pessoas com deficiência, proporcionando a capacidade de compreender o que está acontecendo e, dependendo, interagir com elas.

Já o terceiro ponto geral para este contexto é a necessidade de oferecer acessibilidade a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos. A estrutura física destes locais, portanto, devem permitir acesso e capacidade para circulação de pessoas com deficiência, permitindo, desta forma.

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

Estes espaços e assentos reservados devem ser distribuídos em diferentes locais e em todos os setores do ambiente, com boa visibilidade, próximas de corredores para facilitar o deslocamento e ser devidamente sinalizado, devendo estes espaços assegurarem a

acomodação de, no mínimo, um acompanhamento da pessoa com deficiência, podendo a pessoa com deficiência ficar próxima de um grupo familiar e comunitário, se assim preferir.

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

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

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

5.1.1.3. Acessibilidade em edifícios públicos, privados de uso coletivo ou de uso privado

Deve-se assegurar a acessibilidade em edifícios públicos ou privados de uso coletivo para pessoas com deficiência. Para ser considerados acessíveis, devem existir, no mínimo, quatro elementos: vagas de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência próximas aos locais de circulação de pedestres; pelo menos dois acesso ao interior das edificações devem ser livres de barreiras arquitetônicas; pelo menos um das vias que comuniquem entre todas as partes do edifício vertical ou horizontalmente deve ser acessível, e; possuir, no mínimo, um banheiro acessível, com equipamentos e acessórios com possibilidade de uso para pessoas com deficiência.

Locais como casas de espetáculos, conferências, aulas e outros de natureza similar devem disponibilizar espaços para pessoas usuárias de cadeira de rodas e locais específicos para pessoas com deficiência visual e auditiva, incluindo acompanhante, para proporcionar melhor acesso, circulação e comunicação.

Já centros comerciais e empreendimentos semelhantes devem ofertar carros ou cadeiras de roda, motorizadas ou não, para o uso da pessoa com deficiência.

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

Também edifícios em construção com mais de um pavimento, além do pavimento de acesso, e que são obrigados a instalar elevador, devem possuir especificações técnicas para a instalação de um elevador adaptado, devendo os demais elementos existentes neste prédio possuir elementos de acessibilidade.

5.1.2. Acessibilidade em ambientes digitais

Os meios digitais se tornaram grandes meios para celebrar relações de consumo. Para as pessoas com deficiência este meio se torna prático se existir elementos que facilitem a sua realização.

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

Para tornar mais perceptível os mecanismos de acessibilidade disponíveis na página web, o fornecedor deve colocar o símbolo da acessibilidade em destaque, permitindo sua fácil localização e uso pelos consumidores. Também é importante que haja uma diversidade de tecnologias assistivas para atender a uma pluralidade de consumidores com deficiência.

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

Com o acesso aos meios digitais, é importante que os fornecedores ofereçam informações essenciais sobre os produtos, formas de pagamento, formas de envio e prazos de entrega para que as tecnologias assistivas possam proporcionar o acesso a estas informações por meios diversos. Desta forma, o consumidor com deficiência pode escolher o produto que melhor atenda o seu perfil de compra e com o valor que corresponda às suas possibilidades econômicas, além de escolher as mais convenientes formas de pagamento e de entrega.

5.1.2.1. Meios inclusivos para realizar uma reclamação

Uma dificuldade existente nas relações de consumo ocorre quando não há um meio para realizar uma reclamação diretamente ao fornecedor ou o meio existente não é de fácil utilização ou muito burocrático. Esta complexidade se torna maior quando o consumidor é uma pessoa com deficiência.

Em virtude de suas características, os mecanismos tradicionais para contato direto pode representar uma barreira para uma pessoa com deficiência. Ter métodos de reclamação acessíveis deve ser um imperativo para fornecedores, incluindo em meios digitais. Nestes casos deve-se estimular o uso de tecnologias assistivas e ajudas técnicas para proporcionar acessibilidade não somente nos meios de reclamação, mas em toda a estrutura da página web.

5.2. Obrigações de informação e comunicação

O reconhecimento da necessidade de informação e comunicação por parte do consumidor não é recente. Desde a década de 60, é reconhecido o direito do consumidor à informação e a ser ouvido. Estes dois direitos produzem a necessidade de o consumidor

receber informações adequadas e interagir com o fornecedor, por meio de comentários ou perguntas. Trazendo este contexto para as pessoas com deficiência, surgem demandas específicas que variam de acordo com as deficiências do consumidor. São estas demandas que serão apresentadas a seguir.

5.3.1. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência visual ou com visão limitada

Para as pessoas com deficiência visual ou com visão limitada é necessário a oferta de elementos tanto táteis, quanto tecnologias assistivas que ofereçam ao consumidor com deficiência visual a possibilidade de receber informações quanto ao formato e descrição de produtos e serviços. Mecanismos sonoros também são úteis para este grupo de pessoas com deficiência.

5.3.2. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva

Para as pessoas com deficiência auditiva, é importante que exista no ambiente das lojas, além de informações escritas, para que possam receber informações com a sua leitura, ter profissionais com conhecimento da Língua Brasileira de Sinais – Libras para poder se comunicar e dar a este consumidor a possibilidade de, dentre outras possibilidades, perguntar sobre determinado produto, indicar preferências, questionar sobre formas de pagamento ou meios de entrega.

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

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

Como elemento suplementar, pode-se oferecer elementos de tecnologia assistiva para poder facilitar a apresentação do produto desejado. Desta forma, pode-se, por exemplo, indicar o produto desejado com o objetivo de facilitar a localização do mesmo.

5.3.4. Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência mental

Para este grupo, é necessário uma pluralidade de meios informacionais, pois cada consumidor deste grupo possui uma limitação para se expressar, devendo o fornecedor oferecer os meios que melhor sirva para efetivar um diálogo entre este consumidor e o fornecedor. Portanto, neste caso, tecnologias assistivas e ajudas técnicas são úteis para fazer com que a comunicação da pessoa com deficiência mental possa ser compreendida por fornecedores.

5.4. Obrigações de transporte e mobilidade

O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência é mais uma das barreiras as quais as pessoas com deficiência convive no seu dia-a-dia. Superar estas dificuldades, tornando a circulação da pessoa com deficiência mais eficiente, é um dos principais aspectos para uma melhoria na qualidade de vida destas pessoas.

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

5.4.1. Aspectos gerais do direito ao transporte e mobilidade

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

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

Os estacionamentos também possuem regras para atender as necessidades da pessoa com deficiência. As vagas para estas pessoas devem ser reservadas, próximas aos acessos de circulação de pedestres e sinalizadas. A proporção de vagas reservadas para pessoas com deficiência é de dois por cento do total de vagas, sendo garantida, no mínimo, uma vaga.

O uso destas vagas é exclusivo para veículos que transportem pessoas com deficiência, devendo estes ser devidamente identificados, devendo ser exigida sua exposição no interior do veículo para fácil visualização. Esta credencial é expedida pelos órgãos de trânsito e tem validade nacional.

A respeito da prestação de serviço de transporte coletivo, tanto os veículos, quanto as estruturas envolvidas (estações, portos, terminais, dentre outros) devem ser acessíveis para uma plena circulação da pessoa com deficiência, devendo tanto as estruturas, quanto os veículos possuir sistema de comunicação acessível para pessoa com deficiência e garantir a prioridade e segurança nos momentos de embarque e desembarque dos veículos, devendo estes ser realizados em conformidade com normas técnicas.

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

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

5.4.3. Obrigações de prestadores de serviço de transporte de táxi

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

5.4.4. Obrigações de prestadores de serviço de locação de veículos

As locadoras de veículos devem ofertar um veículo acessível para vinte veículos da sua frota. Estes veículos específicos para pessoas com deficiência devem possuir, no mínimo, câmbio automático, direção hidráulica, vidros elétricos e comandos manuais de freio e de embreagem. Havendo uma pluralidade de veículos adaptados com disponibilidade para locação, a distribuição deve ser de quarenta por cento para condutores com deficiência e sessenta por cento para o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.

6. Lista de Decretos e Resoluções relacionados com o Estatuto da Pessoa com Deficiência

- art. 44, sobre a reserva de espaços livres e assentos para a pessoa com deficiência em teatros, cinemas, auditórios, estádios, dentre outros, regulamentado pelo [Decreto nº 9.404, de 11 de junho de 2018](#).
- art. 45, sobre a observância aos princípios do desenho universal em hotéis, pousadas e estabelecimentos similares, regulamentado pelo [Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018](#);
- art. 51, sobre a reserva de veículos acessíveis a pessoas com deficiência nas frotas de empresas de táxis, regulamentado pelo [Decreto nº 9.762, de 11 de abril de 2019](#);
- art. 52, sobre a oferta de veículos adaptados para o uso de pessoas com deficiência pelas locadoras de veículos, regulamentado pelo [Decreto nº 9.762, de 11 de abril de 2019](#);
- art. 58, sobre preceitos de acessibilidade em projeto e construção de edificação de uso privado multifamiliar, regulamentado pelo [Decreto nº 9.451, de 26 de julho de 2018](#);
- art. 65, sobre o pleno acesso à pessoa com deficiência a serviços de telecomunicações, regulamentada pela [Resolução Anatel nº 667, de 30 de maio de 2016](#); <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667#:~:text=1%20Aprovar%20o%20Regulamento%20Geral,data%20da%20publicação%20desta%20Resolução>
- art. 66, sobre o incentivo à oferta de aparelhos de telefonia fixa e móvel celular com acessibilidade, regulamentada pelo art. 9º da [Resolução Anatel nº 667, de 30 de maio de 2016](#);
- art. 99, sobre a aquisição de órtese e próteses prescritas ao trabalhador com deficiência, regulamentado pelo [Decreto nº 9.345, de 16 de abril de 2018](#);
- art. 102, sobre incentivos criados pela Lei Rouanet, [Lei nº 8.313, de 23 de dezembro de 1991](#), regulamentado pela [Instrução Normativa nº 5, de 26 de dezembro de 2016](#), do Ministério da Cultura;

- art. 109, sobre alterações no [Código de Trânsito Brasileiro](#), regulamentado pela [Resolução do CONTRAN nº 558, de 15 de maio de 2015](#);
- art. 112, sobre sinais sonoros em semáforos para pedestres, regulamentado pela [Resolução do CONTRAN nº 704, de 10 de outubro de 2017](#);
- art. 122, sobre o tratamento diferenciado, simplificado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte previsto na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2014, regulamentado pelo [Decreto nº 9,405, de 11 de junho de 2018](#).