

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

PROJETO BRA/11/008

Conteúdo da Cartilha – produto 7  
Consultor: Ardyllis Alves Soares

Brasília – DF

2021

## Sumário

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. Introdução.....</b>                                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>A pessoa com deficiência no Brasil em números.....</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>Princípios gerais.....</b>                                                                                  | <b>5</b>  |
| <b>Principais conceitos .....</b>                                                                              | <b>5</b>  |
| <b>Maiores desafios para a efetivação dos direitos do consumidor com deficiência .....</b>                     | <b>7</b>  |
| Maior acessibilidade .....                                                                                     | 7         |
| Maior quantidade de produtos e serviços com desenho universal.....                                             | 7         |
| Proteção de dados do consumidor com deficiência e melhor ambiente digital para fazer compras.....              | 7         |
| <b>II. Direitos específicos dos consumidores com deficiência .....</b>                                         | <b>8</b>  |
| <b>Direito à acessibilidade.....</b>                                                                           | <b>8</b>  |
| Acessibilidade como direito de acesso e circulação da pessoa com deficiência .....                             | 8         |
| Direito à informação e à comunicação .....                                                                     | 9         |
| <b>Direito à mobilidade e ao transporte .....</b>                                                              | <b>9</b>  |
| Alguns programas de benefícios sobre serviço de transporte intermunicipal e interestadual .....                | 10        |
| Serviço de transporte de táxi.....                                                                             | 10        |
| Serviço de locação de veículos.....                                                                            | 11        |
| <b>Direito à educação inclusiva .....</b>                                                                      | <b>11</b> |
| <b>Direito à saúde nas relações privadas.....</b>                                                              | <b>11</b> |
| <b>Direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer .....</b>                                              | <b>12</b> |
| <b>III. Obrigações legais do fornecedor.....</b>                                                               | <b>12</b> |
| <b>Acessibilidade.....</b>                                                                                     | <b>13</b> |
| Aspectos gerais de acessibilidade em ambientes físicos .....                                                   | 13        |
| Acessibilidade à educação em instituições de ensino privadas .....                                             | 13        |
| Acessibilidade em locais de natureza artístico-cultural, esportiva, turística e de lazer .....                 | 14        |
| Acessibilidade em edifícios públicos, privados de uso coletivo ou de uso privado .....                         | 15        |
| Acessibilidade em ambientes digitais .....                                                                     | 15        |
| Meios inclusivos para realizar uma reclamação.....                                                             | 16        |
| <b>Obrigações de informação e comunicação .....</b>                                                            | <b>16</b> |
| Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência visual ou com visão limitada .....     | 16        |
| Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva.....                          | 16        |
| Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida..... | 17        |
| Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência mental.....                            | 17        |
| <b>Obrigações de transporte e mobilidade .....</b>                                                             | <b>17</b> |
| Aspectos gerais do direito ao transporte e mobilidade.....                                                     | 17        |
| Obrigações de prestadores de serviço de transporte de fretamento e de turismo .....                            | 18        |
| <b>Possibilidade de crimes de consumo .....</b>                                                                | <b>18</b> |
| <b>IV. Acessibilidade nas relações de consumo.....</b>                                                         | <b>19</b> |
| <b>Formas e estratégias de acessibilidade.....</b>                                                             | <b>19</b> |
| Para pessoas com deficiência visual.....                                                                       | 19        |
| Para pessoas com deficiência auditiva .....                                                                    | 19        |
| Para pessoas com deficiência de comunicação .....                                                              | 19        |
| Para pessoas com deficiência de mobilidade .....                                                               | 20        |

|                                                                                                               |                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Tecnologias assistivas e como utilizá-las para a acessibilidade em meios físicos e digitais.....</b>       | <b>20</b>        |
| Para pessoas com deficiência visual.....                                                                      | 20               |
| Para pessoas com deficiência auditiva .....                                                                   | 20               |
| Para pessoas com deficiência de comunicação .....                                                             | 20               |
| Para pessoas com deficiência de mobilidade .....                                                              | 20               |
| <b><i>V. Onde reclamar sobre relações de consumo que envolvam pessoas com deficiência?.....</i></b>           | <b><i>21</i></b> |
| <b><i>VI. Boas práticas .....</i></b>                                                                         | <b><i>21</i></b> |
| Melhores práticas gerais .....                                                                                | 21               |
| Boas práticas para pessoas com deficiência visual .....                                                       | 21               |
| Boas práticas para pessoas com deficiência de comunicação .....                                               | 22               |
| Boas práticas para pessoas surdo-cegas .....                                                                  | 22               |
| Boas práticas para pessoas com deficiência auditiva .....                                                     | 23               |
| Boas práticas para pessoas com deficiência de mobilidade .....                                                | 23               |
| Boas práticas para pessoas com deficiência de saúde mental.....                                               | 23               |
| <b><i>VII. Referências .....</i></b>                                                                          | <b><i>24</i></b> |
| <b><i>VIII. Lista de Decretos e Resoluções relacionados com o Estatuto da Pessoa com Deficiência.....</i></b> | <b><i>25</i></b> |

## ***I. Introdução***

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

O aumento do uso dos meios digitais para ofertar produtos e serviços ou para fazer compras proporcionam uma maior inclusão nas relações de consumo. Esta maior participação dos consumidores com deficiência nas relações de consumo deve vir ao lado de uma atenção à proteção de seus direitos.

Para que as pessoas com deficiência exerçam os seus direitos como consumidores, faz-se necessário o uso de variadas leis. Destacam-se as Leis n.º 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência); n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor –CDC); e n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), dentre outras.

### **A pessoa com deficiência no Brasil em números**

De acordo com o censo 2010:

- Aproximadamente 24% da população brasileira possui algum tipo de deficiência;
- Em números absolutos, são 45.606.048 pessoas com deficiência.

Em relação a gênero, a distribuição é a seguinte:

- Sexo feminino: 25.800.681, representado 56,5% das pessoas com deficiência;
- Sexo masculino: 19.805.367, representando 43,5% das pessoas com deficiência;

Quando o critério é idade, tem-se os seguintes números:

- Entre 0 e 14 anos: 7,6% dentre as pessoas com deficiência;
- Entre 14 e 64 anos: 71,5% dentre as pessoas com deficiência;
- Acima de 65 anos: 20,9% dentre as pessoas com deficiência;

No que se refere à raça, o censo 2010 indica que:

- Autodeclarados brancos: 90.621.281 pessoas (aproximadamente 47,5% das pessoas com deficiência);
- Autodeclarados pardos: 82.820.452 (aproximadamente 43,4%);
- Autodeclarados pretos: 14.351.162 (aproximadamente 7,5%);
- Autodeclarados amarelos: 2.105.353 (aproximadamente 1,1%);
- Autodeclarados indígenas: 821.501 pessoas;
- Sem declaração: 36051 pessoas.

## Princípios gerais

Os princípios gerais das pessoas com deficiência, de acordo com o artigo 3º da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, que dialogam com as relações de consumo, são os seguintes:

- respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas;
- não-discriminação;
- plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;
- respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
- igualdade de oportunidades;
- acessibilidade;
- respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade.

## Principais conceitos

### **O que é relação de consumo?**

É a relação jurídica em que uma pessoa (consumidor) adquire produto ou serviço de um fornecedor para uso próprio e sem finalidade econômica.

### **Quem é pessoa com deficiência?**

É a pessoa que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial. Esta característica faz com que passe a existir barreiras que não permitam 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). Estes meios auxiliares podem ser suficientes 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 muito inferior à média e que causa limitações em relação a duas ou mais áreas de

habilidades adaptativas. São áreas de habilidades adaptativas: 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 nanismo: pessoas com até 1,45m (homem), ou até 1,40m (mulheres);
- Pessoas com deficiências múltiplas: são pessoas que possuem dois ou mais tipos de deficiência;
- Pessoas com transtorno de espectro autista: são pessoas com deficiência que podem ser caracterizadas de duas formas. A primeira delas é a dificuldade prolongada de comunicação e de interação sociais, ausência de reciprocidade social, dificuldade em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento. A segunda é a repetição de restritos comportamentos, interesses e atividades, excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados e interesses restritos e fixos.

**Você sabia** que existe uma Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista? Ela está prevista na Lei n.º 12.764, de 27 de dezembro de 2012.

Outra lei importante para este tipo de pessoa com deficiência é a Lei n.º 13.977, de 8 de janeiro de 2020, que, dentre outras medidas, 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.

### **O que é acessibilidade?**

É o meio para que uma pessoa com deficiência tenha capacidade para utilização, com segurança e autonomia, de edificações, transportes, informação e comunicação, dentre outros. 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?**

São produtos, espaços, programas e serviços feitos para que sejam usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico. Nos 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 compra e recebimento do produto ou serviço.

### **O que é adaptação razoável?**

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. Aparelhos para deficiência auditiva, próteses mecânicas, cadeiras de roda são exemplos de tecnologias assistivas ou ajudas técnicas.

### **O que é tecnologia assistiva ou ajuda técnica?**

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. Aparelhos para deficiência auditiva, próteses mecânicas, cadeiras de roda são exemplos de tecnologias assistivas ou ajudas técnicas.

## **Maiores desafios para a efetivação dos direitos do consumidor com deficiência**

A seguir, serão apresentados os maiores desafios para a efetivação dos direitos deste grupo de consumidores.

### **Maior acessibilidade**

A necessidade de uma maior acessibilidade do consumidor com deficiência é um fator a ser mencionado. Esta maior acessibilidade pode ser atingida tendo como foco diferentes aspectos.

É importante proporcionar às pessoas com deficiência ambientes arquitetônicos públicos ou privados que permitam a eles a sua livre e autônoma circulação, por meio da redução das barreiras arquitetônicas. As adaptações arquitetônicas necessárias devem respeitar normas técnicas.

Efetivar o direito básico do consumidor à informação, por meio de uma maior acessibilidade de informação, é um dos grandes problemas 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 braille, elementos sonoros, informações do produto e das formas de pagamento são informações relevantes para o consumidor com deficiência.

### **Maior quantidade de produtos e serviços com desenho universal**

Uma maior quantidade de produtos com desenho universal é benéfica para o consumidor com deficiência. Desta forma, terá produtos concebidos para o seu uso de pessoas com deficiência, não necessitando de posterior adaptação, e conseqüente elevação do custo deste produto.

O aumento da quantidade de produtos em oferta com desenho universal também oferece uma liberdade de escolha para o consumidor com deficiência. Desta forma, ele pode escolher de acordo com as suas necessidades e capacidade econômico-financeira.

**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 uso adequado dos dados do consumidor com deficiência é um dos maiores desafios para a proteção dos direitos do consumidor das pessoas com deficiência.

O risco de acesso e uso indevido dos dados do consumidor com deficiência faz com que a atenção à proteção e uso adequado dos dados do consumidor com deficiência seja importante para a proteção dos seus direitos.

Disponibilizar ao consumidor com deficiência meios que permitam uma busca acessível pelo produto que deseja ou uma pesquisa de preços faz com que ele possa participar do mercado de consumo pelo meio digital.

As lojas virtuais devem oferecer variados meios para que cada consumidor com deficiência possa usar em caso de necessidade. Assim, permite-se uma adequada possibilidade de consulta, busca, escolha e pagamento de um produto no meio digital.

## ***II. 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 estabelecidos ora pelo Código de Defesa do Consumidor, ora pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência.

### **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.

#### **Acessibilidade como direito de acesso e circulação da pessoa com deficiência**

É necessário eliminar barreiras existentes nos edifícios públicos e privados que dificultam 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.

Há obrigatoriedade de que as vias de acesso e os estabelecimentos tenham uma estrutura para que o consumidor com deficiência possa circular entre as sessões das lojas ou de locais públicos ou privados que prestam serviços ao consumidor.

Nas lojas virtuais, é necessário o uso de tecnologias assistivas ou ajudas técnicas para que o consumidor com deficiência possa usar as lojas virtuais para realizar sua busca, escolha e compra do produto desejado.

Há também a necessidade de o consumidor com deficiência ter acesso a meios pelos quais ele possa se comunicar utilizando-se das variadas meios disponíveis (comunicação via



vídeo, áudio, digitação, dentre outros). Desta forma, o consumidor terá a possibilidade de melhor exercer o seu direito de informação e de escolha.

## 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.

É necessário que existam nas lojas físicas meios para que pessoas com deficiência possam obter informações de forma autônoma. Informações em braille, 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 se ofereça diferentes modos de acesso ao contrato. O objetivo é 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. Nestes eventos, os organizadores devem oferecer subtítuloção 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 ofertar acessibilidade para os consumidores. Deve-se colocar em destaque o símbolo da acessibilidade para sua fácil localização e uso para tornar mais nítida esta disponibilidade.

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

## Direito à mobilidade e ao transporte

O direito à mobilidade é outro ponto importante nas relações de consumo das pessoas com deficiência. O direito ao transporte e à mobilidade alcança diferentes meios de transporte (terrestre, aquaviário e aéreo). 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 para poder ser considerado um transporte com acessibilidade é a necessidade que a estrutura do veículo proporcione ao consumidor com deficiência embarque, desembarque e local para permanecer durante o trecho adequado. Desta forma, os veículos podem utilizar símbolos que os identifiquem como meios de transporte acessíveis.

Outro tema de importância para assegurar o direito à mobilidade das pessoas com deficiência é o estacionamento de veículos, conforme artigo 47, do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Nestes devem existir vagas reservadas para as pessoas com deficiência, devidamente sinalizadas e próximas aos locais de circulação de pedestres.

O veículo também deve estar 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.

#### Alguns programas de benefícios sobre serviço de transporte intermunicipal e interestadual

Para o transporte interestadual rodoviário, ferroviário e aquaviário, há um programa denominado **Passo Livre**. De acordo com a Lei 8.899/94 e o Decreto 3.691/00, ele proporciona à pessoa com deficiência comprovadamente carentes o direito à mobilidade para distâncias entre estados. Para isso, pode-se reservar duas poltronas para cada solicitação de passagem, podendo o registro neste programa 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 (atestado médico, documentos pessoais) e, caso necessário, documentos do acompanhante, para ser analisados. 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 a pessoa com deficiência pode viajar de avião. Este documento deve 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). Trata-se 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. Quando autorizado, este cartão tem validade média de um ano para cada companhia aérea cuja solicitação foi feita.

#### Serviço de transporte de táxi

Para o serviço de táxi, há uma imposição, conforme o artigo 51 do Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Decreto 9.762/2019, 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, excluindo o motorista.

### Serviço de locação de veículos

Para as locadoras de veículos, com base no artigo 52, do Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Decreto 9.762/2019, 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, 40% devem ser direcionados para condutores com deficiência. Os outros 60% de veículos devem ser usados para o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.

## Direito à educação inclusiva

O direito à educação inclusiva, conforme previsão dos artigos 27 a 30, do Estatuto da Pessoa com Deficiência, deve ser assegurado em todos os níveis de aprendizado para oferecer um maior desenvolvimento de habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais. É uma responsabilidade conjunta do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade.

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, para 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;
- 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.

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.

## Direito à saúde nas relações privadas

De acordo com os artigos 20 a 25, do Estatuto da Pessoa com Deficiência, as operadoras de planos ou seguros de saúde devem:

- garantir à pessoa com deficiência, no mínimo, todos os serviços e produtos ofertados aos demais clientes. Os fornecedores não devem produzir qualquer tipo de discriminação contras as pessoas com deficiência, especialmente relacionados ao valor do serviço.
- não havendo conduções 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. São garantidos o transporte e a acomodação da pessoa com deficiência e de seu acompanhante, sendo este acompanhante um direito seu.

Os planos de saúde e as instituições de saúde devem 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 uma compreensão mais fácil pelo paciente com deficiência.

A retirada das barreiras existentes no ambiente médico-hospitalar também deve ser garantida.

### **Direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer**

Com base nos artigos 42 a 45, do Estatuto da Pessoa com Deficiência e nos Decretos 9.296/2018 e 9.4040/2018, o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer da pessoa com deficiência é garantido em igualdade de oportunidades por meio de bens culturais em formato acessível. Programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas dever ser disponibilizados em formato acessível.

Monumentos e locais de importância cultural e a espaços que oferecem serviços ou eventos culturais e esportivos também devem ser acessíveis.

Teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos, de conferências e similares dever possuir locais reservados e espaços livres para a pessoa com deficiência. Esta disponibilidade deve ser de acordo com a sua capacidade de lotação.

A distribuição destes locais deve ocorrer por todo o ambiente, com boa visibilidade, em todos os setores, próximos aos corredores, para facilitar a circulação, e serem sinalizados. Os locais devem ter espaço para um acompanhante. É possível à pessoa com deficiência ter preferência por uma acomodação próxima a um grupo familiar ou comunitário.

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

### ***III. Obrigações legais do fornecedor***

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

## Acessibilidade

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

### Aspectos gerais de acessibilidade em ambientes físicos

Projetos que tratem de relações de consumo devem ter como referência o desenho universal. Adaptações razoáveis devem ser utilizadas para a acessibilidade nestes locais na impossibilidade de uso do desenho universal.

Outra obrigação dos fornecedores é a de que, quando um prédio aberto para a circulação do público passa por construção, reforma ou ampliação, esta deverá ser feita de modo que seja acessível. Em reformas de prédios públicos ou privados de uso coletivo já existentes, estas devem incluir no projeto de reforma elementos que proporcionem acessibilidade às pessoas com deficiência.

Também se exige dos fornecedores a obediência às regras de acessibilidade para prédios construídos após as normas que tratam sobre o tema para obter carta de habite-se ou de habitação semelhante.

### Acessibilidade à educação em instituições de ensino privadas

O direito à educação deve ser acessível e ofertado em todos os níveis educacionais para proporcionar o desenvolvimento das habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais. Deve-se dar prioridade aos interesses, necessidades e características de cada pessoa com deficiência. Além disto, a educação é um dever comum do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade em geral.

Há um conjunto de deveres das instituições de ensino privado em relação ao estudante com deficiência. Destacam-se:

- a oferta de um sistema de educação inclusivo, com condições de viabilizar o acesso, a permanência e o aprendizado do estudante com deficiência;
- a oferta do ensino de Libras como primeira língua, do sistema Braille, e da linguagem escrita do português como segunda língua.

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:

- Na educação básica, estes profissionais devem, no mínimo, possuir ensino médio completo e certificado de proficiência na Libras.
- No ensino superior, eles devem possuir nível superior, com habilitação em tradução e Interpretação em Libras.

Outra obrigação de instituições de ensino é oferecer condições que permitam ao candidato com deficiência participar em condições acessíveis de processos seletivos à pessoa com deficiência. Uso de formulários de inscrição e de provas em formatos acessíveis e maior tempo de prova são mais algumas das obrigações que as instituições de ensino devem proporcionar.

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

O primeiro aspecto de ambientes destinados à cultura, esporte, turismo e lazer 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.

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.

O terceiro ponto geral é a necessidade de monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos oferecer acessibilidade. A estrutura física destes locais deve permitir acesso e capacidade para circulação de pessoas com deficiência.

É obrigatória a existência de espaços livres e assentos reservados para pessoas com deficiência em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos, de conferências e similares. A quantidade destes espaços deve ser de acordo com a quantidade total de pessoas naquele ambiente.

Estes espaços e assentos reservados devem estar em diferentes locais e com boa visibilidade. Devem ser próximos de corredores e ser devidamente sinalizado. Estes espaços devem assegurar a acomodação de, no mínimo, um acompanhamento da pessoa com deficiência. A pessoa com deficiência pode ficar próxima de um grupo familiar e comunitário, se assim preferir.

É obrigatória a oferta de recursos de acessibilidade para a pessoa com deficiência em todas as sessões em ambientes culturais e de lazer.

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. Os preços dos ingressos não podem ser superiores ao valor cobrado para as outras pessoas.

Construções para o turismo, hotéis, pousadas e equivalentes devem respeitar os princípios do desenho universal e outros fatores de acessibilidade. Estes empreendimentos devem ofertar, pelo menos, um quarto acessível em cada dez disponíveis. Meios de acessibilidade devem estar disponíveis no quarto e no caminho para chegar até ele.

## 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. Quatro elementos, no mínimo, devem estar presentes:

- vagas de estacionamento reservadas para pessoas com deficiência próximas aos locais de circulação de pedestres;
- pelo menos dois acessos ao interior das edificações devem ser livres de barreiras arquitetônicas;
- pelo menos uma das vias de comunicação 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.

Casas de espetáculos, conferências, aulas e outros semelhantes devem disponibilizar espaços locais para pessoas usuárias de cadeira de rodas e locais específicos para pessoas com deficiência visual e auditiva. Estes locais devem permitir um acompanhante.

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

Edifícios de uso privado que são obrigados a ter elevadores deverão possuir percurso acessível que permita a circulação entre as unidades habitacionais ao exterior e às dependências de uso comum. Nestes locais devem existir percurso acessível do edifício até a via pública, aos serviços anexos e aos edifícios vizinhos. A cabine do elevador e respectiva porta deve permitir acesso de pessoas com deficiência.

Edifícios em construção com mais de um pavimento, além do pavimento de acesso, são obrigados a instalar elevador. Eles também devem possuir espaço para a instalação de um elevador adaptado respeitando especificações técnicas. Além disto, os demais itens existentes neste prédio (corredores, vias de acesso) devem ser acessíveis.

## Acessibilidade em ambientes digitais

Os meios digitais se tornaram grandes meios para celebrar relações de consumo. Para as pessoas com deficiência, estes meios se tornam práticos se forem disponibilizados elementos que facilitem a sua utilização.

Os meios digitais devem ter como uma das suas prioridades os princípios de desenho universal. Permitir a acessibilidade de páginas web, aplicativos ou meios de venda semelhantes é importante.

É importante colocar o símbolo da acessibilidade em destaque para permitir sua fácil localização e uso pelos consumidores. Uma diversidade de tecnologias assistivas para atender uma pluralidade de consumidores com deficiência também é necessária.

Os prestadores de serviços de telecomunicações devem oferecer meios para um pleno acesso da pessoa com deficiência aos seus serviços. Isto é importante porque o seu serviço costuma ser meio de acesso a outros serviços.

Os fornecedores em meios digitais devem fornecer informações essenciais sobre os produtos, formas de pagamento, formas de envio e prazos de entrega. As tecnologias assistivas auxiliam o acesso a estas informações por meios diversos. 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.

#### 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.

Mecanismos tradicionais para contato direto podem representar uma barreira para uma pessoa com deficiência. Ter métodos de reclamação acessíveis deve ser uma obrigação para fornecedores, incluindo em meios digitais. Nestes casos deve-se estimular o uso de tecnologias assistivas e ajudas técnicas para ter acessibilidade não somente nos meios de reclamação, mas em toda a estrutura da página web.

## 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 básico 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.

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

É necessária a oferta de elementos táteis para leitura por braille e tecnologias assistivas. Eles oferecem ao consumidor com deficiência visual ou com visão limitada a possibilidade de receber informações gerais sobre produtos e serviços. Mecanismos sonoros também são úteis para este grupo de pessoas com deficiência.

#### Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência auditiva

Para as pessoas com deficiência auditiva, é importante que existam nas lojas informações escritas e profissionais com conhecimento da Língua Brasileira de Sinais – Libras. Desta forma, este consumidor pode se comunicar e, dentre outras possibilidades, fazer perguntas sobre determinado produto ou serviço.



## 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, é necessário que a 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 circular pelos ambientes exercendo os seus direitos e acessibilidade e de escolha.

Como elemento suplementar, é possível 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.

## Acessibilidade de informação e comunicação para pessoas com deficiência mental

Para as pessoas com deficiência mental, é necessária uma pluralidade de meios informacionais. Cada consumidor deste grupo possui uma limitação para se expressar. Por isso, o fornecedor deve oferecer os meios que melhor sirvam para efetivar um diálogo entre este consumidor e o fornecedor. Portanto, tecnologias assistivas e ajudas técnicas são úteis para fazer com que a comunicação da pessoa com deficiência mental possa ser compreendida por fornecedores.

## 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 convivem 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.

## Aspectos gerais do direito ao transporte e mobilidade

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

Outro aspecto importante é que a acessibilidade não fica restrita aos veículos. Também estão inclusas 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. As vagas para as pessoas com deficiência 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. O veículo deve estar devidamente identificado. A credencial deve estar exposta 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. Os veículos e as locais devem possuir sistema de comunicação acessível para pessoa com deficiência.

A prioridade e segurança nos momentos de embarque e desembarque dos veículos deve ser garantida. O embarque e desembarque devem ser realizados em conformidade com normas técnicas.

#### Obrigações de prestadores de serviço de transporte de fretamento e de turismo

Os prestadores de serviço de fretamento e de turismo devem obedecer todas as regras mencionadas na parte anterior, tanto para as instalações, quanto para os veículos.

#### Obrigações de prestadores de serviço de transporte de táxi

As empresas de empresas de táxi devem reservar 10% (dez por cento) de seus veículos acessíveis para as pessoas com deficiência. É proibida a cobrança diferenciada para o deslocamento de pessoas com deficiência.

#### 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:

- 40% (quarenta por cento) para condutores com deficiência e;
- 60% (sessenta por cento) para o transporte de uma pessoa em cadeira de rodas.

#### Possibilidade de crimes de consumo

O Código de Defesa do Consumidor estabelece, entre os artigos 63 a 75, 13 comportamentos considerados crimes. Todas as penas indicadas podem ser aumentadas caso estas condutas sejam realizadas em detrimento de pessoas portadoras de deficiência mental interdidas ou não, conforme o artigo 76, inciso IV, alínea b.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência também indica, nos artigos 88 a 91, como criminosos os seguintes comportamentos:

- praticar, induzir ou incitar discriminação de pessoa em razão de sua deficiência, com pena mínima de um a três anos de reclusão e multa;
- apropriar-se de ou desviar bens, proventos, pensão, benefícios, remuneração ou qualquer outro rendimento de pessoa com deficiência, com pena mínima de reclusão de um a quatro anos e multa;
- abandonar pessoa com deficiência em hospitais, casas de saúde, entidades de abrigo ou congêneres, com pena mínima de reclusão de seis meses a dois anos e multa;

- reter ou utilizar cartão magnético, qualquer meio eletrônico ou documento de pessoa com deficiência destinados ao recebimento de benefícios, proventos, pensões ou remuneração ou à realização de operações financeiras, com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem, com pena mínima de detenção de seis meses a dois anos e multa.

## IV. Acessibilidade nas relações de consumo

Há diferentes meios para tornar as relações de consumo mais acessíveis às pessoas com deficiência. Podem ser utilizadas desde ações até ferramentas para facilitar a comunicação e a mobilidade da pessoa com deficiência.

### Formas e estratégias de acessibilidade

Comportamento e aspectos estruturais podem tornar a relação de consumo mais acessível para a pessoa com deficiência. Abaixo seguem algumas indicações conforme a deficiência:

#### Para pessoas com deficiência visual

São formas de facilitar a acessibilidade nas relações de consumo da pessoa com deficiência visual:

- uso de mecanismos para transformação de textos e informações em áudio;
- disponibilidade de informações em braile;
- permissão para tocar objetos quando não envolva risco ao consumidor;
- pisos táteis para melhor indicar as possíveis rotas de circulação;
- disponibilidade de empregados para responder às perguntas do consumidor sobre produtos ou serviços;

#### Para pessoas com deficiência auditiva

São formas de facilitar a acessibilidade nas relações de consumo da pessoa com deficiência auditiva:

- disponibilidade de informações escritas para fácil e rápida compreensão;
- disponibilidade de meios para comunicação escrita;
- profissionais com conhecimento de libras;
- buscar contato visual na mesma altura do consumidor.

#### Para pessoas com deficiência de comunicação

São formas de facilitar a acessibilidade nas relações de consumo da pessoa com deficiência de comunicação:

- disponibilidade de informações escritas para fácil e rápida compreensão;
- disponibilidade de meios para comunicação escrita;
- atenção à linguagem corporal do consumidor;
- buscar contato visual na mesma altura do consumidor.

## Para pessoas com deficiência de mobilidade

São formas de facilitar a acessibilidade nas relações de consumo da pessoa com deficiência de mobilidade:

- proporcionar que as vias da loja permitam a circulação de uma pessoa com cadeira de rodas;
- somente empurrar a cadeira de rodas se solicitado;
- ter provadores que permitam acesso com cadeira de rodas, caso seja típico da relação de consumo em oferta o uso destes ambientes;
- buscar contato visual na mesma altura do consumidor.

## Tecnologias assistivas e como utilizá-las para a acessibilidade em meios físicos e digitais

Tecnologias assistivas são meios para tornar a experiência do consumidor com deficiência mais acessível e facilitada, especialmente no meio digital. Abaixo serão apresentadas algumas tecnologias assistivas para o uso da consumidor com deficiência:

### Para pessoas com deficiência visual

- Leitores de tela;
- Disponibilidade de conteúdos para formatos falados (ex: livros);
- Informações em braile;
- Meios para conversão de informações escritas para faladas;
- Pisos táteis para melhor indicar as rotas dentro da loja;
- Elementos sonoros para prestar informações.

### Para pessoas com deficiência auditiva

- Intérpretes de conteúdos para a linguagem de sinais em lojas físicas e ambientes digitais;
- Uso de eletrônicos para comunicação escrita entre consumidor e empregados;
- Uso de eletrônicos para ofertar informações sobre produtos ou serviços.

### Para pessoas com deficiência de comunicação

- Intérpretes de conteúdos para a linguagem de sinais;
- Softwares por controle de funções via voz em meio digital;
- Hardwares para controle por movimentação da retina e cabeça;
- Teclados digitais.

### Para pessoas com deficiência de mobilidade

- Lojas com espaço para circulação com cadeira de rodas;
- Elevadores com espaço para cadeira de rodas em caso de ambientes de dois ou mais pisos;
- Meios para facilitar a localização de produtos em grandes lojas (ex: aplicativo);

## V. Onde reclamar sobre relações de consumo que envolvam pessoas com deficiência?

No caso de um problema individual envolvendo relações de consumo com pessoas com deficiência, pode-se apresentar reclamação, para a busca do cumprimento dos direitos do consumidor com deficiência, junto a:

- PROCONS;
- [Plataforma consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br);
- Defensoria Pública;

Quando se tratar de questões que podem prejudicar uma grande quantidade de pessoas, tornando-se uma tutela metaindividual, pode-se buscar auxílio das seguintes instituições:

- Ministério Público;
- Defensoria Pública;
- PROCONS, se for questão de repercussão local; SENACON, se for questão de repercussão nacional;
- Associação constituída há mais de um ano e que esteja entre suas finalidades institucionais a defesa do consumidor.

## VI. Boas práticas

Segue abaixo lista de algumas boas práticas recomendadas para a interação com pessoas com deficiência.

### Melhores práticas gerais

- Identifique quem você é (por exemplo, mostre à pessoa seu crachá ou apresente-se verbalmente).
- Fale diretamente com a pessoa, não com seu intérprete ou pessoa de apoio.
- Ofereça sua ajuda, mas não insista.
- Pergunte como ajudar e o que fazer. Nunca faça suposições sobre o que é necessário ou como fornecer a assistência, e não hesite em pedir à pessoa para repetir ou fornecer mais esclarecimentos.
- Dado que as pessoas com deficiência geralmente viajam com equipamentos extras, ofereça-se para ajudá-las a garantir que recuperaram todos os seus pertences antes de sair de uma área, como um balcão de check-in, área de triagem de segurança ou assento de passageiro.
- Forneça informações sobre a localização das instalações acessíveis.
- Reconheça que as tecnologias (por exemplo, quiosques de autoatendimento) podem não funcionar para todos e que a assistência pessoal pode ser necessária.

### Boas práticas para pessoas com deficiência visual

- Sempre pergunte se a assistência é necessária; nunca assuma que uma pessoa cega ou amblíopes precisa de assistência. Se for solicitada assistência, pergunte qual a melhor forma de ajudar.

- Fale diretamente com a pessoa e identifique-se;
- Em ambientes ruidosos, pode ser necessário se repetir. Ao fazer isso, peça confirmação de que a pessoa ouviu o que você disse.
- Diga à pessoa quando você está saindo e o que ela pode esperar que aconteça e quando. Isso evita o estresse potencial associado a não receber assistência contínua e não saber quando a assistência será retomada.
- Ao ajudar uma pessoa com um cão de serviço, não interaja ou fale com o cão; nunca acaricie, alimente ou forneça instruções a um cão de serviço. O cachorro está trabalhando e não deve se distrair.
- Ao lidar com transações monetárias, diga à pessoa as denominações quando você contar o dinheiro que ela lhe deu ou que você está retornando a ela.
- Ofereça assistência se a pessoa parecer estar tendo dificuldade em localizar uma área de serviço específica, banheiros ou instalações de serviços de alimentação.

### Boas práticas para pessoas com deficiência de comunicação

- Dê à pessoa tempo para falar sem interrompê-la. Resista à tentação de terminar suas sentenças por eles.
- Observe e ouça, pois a pessoa pode usar linguagem corporal, fala ou um dispositivo de comunicação.
- Se a pessoa está tendo dificuldade em expressar suas necessidades, resuma o que você entendeu e peça confirmação de sua compreensão (que pode ser dada de várias maneiras). Dessa forma, a pessoa pode simplesmente completar seu pensamento, em vez de ter que repetir tudo.
- Não hesite em pedir à pessoa para se repetir se você não a entendeu completamente.
- Sempre que possível, comunique-se com a pessoa longe de áreas barulhentas, incluindo aquelas em que os outros estão falando.
- Considere usar caneta e papel ou um computador, tablet ou telefone celular para se comunicar se estiver tendo dificuldade em entender a pessoa, mas primeiro pergunte à pessoa se isso é aceitável.
- Se as estratégias acima não ajudarem, faça perguntas que exijam apenas respostas curtas ou um aceno de cabeça. Tente oferecer uma escolha de respostas à sua pergunta para obter um "sim" ou "não". O "sim" e o "não" também podem ser expressos apontando para essas palavras em um pedaço de papel ou apontando um polegar para cima ou para baixo. Você deve primeiro perguntar à pessoa se isso é aceitável.

### Boas práticas para pessoas surdo-cegas

- Chame a atenção da pessoa antes de iniciar uma conversa; por exemplo, toque suavemente na pessoa no ombro ou no braço.
- A assistência em cadeira de rodas nunca deve ser oferecida a pessoas surdo-cegas, a menos que também tenham uma deficiência de mobilidade, pois não substitui a assistência orientadora.
- Não assumo o que a pessoa pode ou não fazer. Algumas pessoas surdo-cegas têm visão e/ou audição residuais, enquanto outras não têm nenhuma das duas.
- Fale diretamente com a pessoa, não com a interveniente deles. Pergunte se as informações que você forneceu são claras.

- Ofereça assistência se a pessoa parecer estar tendo dificuldade em localizar uma área de serviço específica, banheiros ou instalações de serviços de alimentação.

### Boas práticas para pessoas com deficiência auditiva

- Chame a atenção da pessoa antes de falar. Um toque suave no ombro pode ser apropriado se a pessoa estiver perto de você ou você pode balançar a mão se a pessoa estiver à distância.
- Pergunte à pessoa qual é o seu método preferido de comunicação e se seria útil se comunicar usando uma caneta e papel ou um computador, tablet ou smartphone.
- Se a pessoa estiver viajando com um intérprete de língua de sinais, fale diretamente com a pessoa, não com o intérprete.
- Mantenha contato visual com a pessoa. Não olhe para baixo ou para os lados.
- Remova distrações visuais (por exemplo, não fique na frente da luz brilhante e evite ruído ambiental).
- Reformule o que você comunicou ou ofereça para explicar as coisas por escrito se achar que isso é necessário para esclarecer sua mensagem.
- A linguagem corporal ajuda a projetar o significado do que você está dizendo; use expressões faciais e gestos quando apropriado.
- Não deduza que a pessoa esteja usando aparelhos auditivos.

### Boas práticas para pessoas com deficiência de mobilidade

- Coloque-se ao nível dos olhos com uma pessoa usando uma cadeira de rodas. Se possível, sente-se ao lado da pessoa ao conversar.
- Não toque na ajuda de mobilidade de uma pessoa sem a permissão dela.
- Não assuma que uma pessoa que usa uma cadeira de rodas queira ser empurrada; pergunte primeiro.
- Onde uma pessoa deseja que você empurre sua cadeira de rodas, faça isso de uma maneira que respeite sua dignidade e autonomia; por exemplo, confirmando com ela para onde ela quer ir; mantendo uma velocidade apropriada; e não deixando-a sozinha por longos períodos sem assistência ou explicações.
- Certifique-se de que não haja obstruções, como balcões, entre você e a pessoa. Se necessário, vá para o lado da pessoa do balcão durante a conversa.
- Quando um balcão rebaixado não estiver disponível, forneça à pessoa uma prancheta como superfície de escrita.
- Remova quaisquer obstruções que possam bloquear o caminho da viagem até o ponto de destino da pessoa.
- Ofereça assistência se a pessoa parecer estar tendo dificuldade em abrir portas.
- Se uma pessoa usa uma bengala, muletas ou um andador, ofereça-se para ajudar com sua bagagem ou outros itens pessoais, por exemplo, carregando-os.
- Ofereça uma cadeira se a pessoa ficar de pé por um longo período de tempo.

### Boas práticas para pessoas com deficiência de saúde mental

- Discuta assuntos pessoais (por exemplo, necessidades relacionadas à deficiência ou informações médicas) de maneira privada e confidencial.
- Diga claramente quem você é e use um volume e tom de voz normais.

- Pergunte a uma pessoa que divulgue uma deficiência de saúde mental se é necessária assistência relacionada à deficiência. Lembre-se de que as necessidades variam de pessoa para pessoa, então sempre pergunte à pessoa sobre suas necessidades específicas.
- Concentre-se em qual assistência é necessária. Evite perguntas desnecessárias e intrusivas sobre a deficiência da pessoa.
- Fale diretamente com a pessoa, não com alguém que a acompanhe durante a viagem, a menos que a pessoa peça para você fazê-lo.
- Se a comunicação for desafiadora, use uma linguagem simples concisa e pergunte à pessoa se seria preferível se comunicar por escrito.
- Esteja ciente de que as pessoas com deficiências de saúde mental podem querer viajar com uma pessoa de apoio ou um animal (por exemplo, um cão de serviço ou um animal de apoio emocional) que forneça assistência relacionada à sua deficiência. Não interaja ou fale com o cão de serviço ou animal de apoio emocional; nunca acaricie, alimente ou forneça instruções a um cão de serviço ou a um animal de apoio emocional.
- Esteja ciente de que, se você vir alguém usando cordão de girassol, isso pode indicar que a pessoa tem uma deficiência oculta (não visível), que pode incluir deficiência mental. Esteja preparado para oferecer assistência, se necessário.

## VII. Referências

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

DINIZ, Margareth. *Inclusão de pessoas com deficiência e/ou necessidades específicas: avanços e desafios*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2012.

FARAH, Fabiana. *Autismo: os direitos, a realidade*. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2021.

FARIAS, Guilherme Carneiro Leão. *Deficiência, reconhecimento e ações afirmativas*. Rio de Janeiro: Lumen Juris. 2021.

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

MADRUGA, Sidney. *Pessoas com deficiência e Direitos Humanos: ótica da diferença e ações afirmativas*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

MARTINS, Guilherme Magalhães; HOUAISS, Livia Pitelli Zamarian (Org.). *Estatuto da Pessoa com Deficiência: comentários à Lei 13.146/2015*. Indaiatuba: Foco, 2019.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 32. ed. São Paulo: JusPodivm, 2021.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *Tutela dos interesses difusos e coletivos*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.



SALLES, Raquel Bellini; Passos, Aline Araújo; LAGE, Juliana Gomes (Org.). Direito, vulnerabilidade e pessoa com deficiência. Rio de Janeiro: Processo, 2019.

SOHAIB, Osama; KANG, Kyeong. E-Commerce web accessibility for people with disabilities. In: GOLUCHOWSKI, Jerzy et al (org.). *Complexity in information systems development: proceedings of the 25th International Conference on Information Systems Development*. Cham: Springer, 2017. p. 87-100.

TOMASEVICIUS FILHO, Eduardo (Org.). *Os direitos civis da pessoa com deficiência*. São Paulo: Almedina, 2021.

VALLE, Jan W.; CONNOR, David J. Resignificando a deficiência: da abordagem social à prática inclusivas na escola. Porto Alegre: AMGH, 2014.

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

## VIII. 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. 75, sobre as diretrizes, os objetivos e os eixos do Plano Nacional de Tecnologia Assistiva, regulamentado pelo Decreto n. 10.645, de 11 de março de 2021; <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.645-de-11-de-marco-de-2021-307923632>
- 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](#).