

# Diferença e igualdade: o consumidor pessoa com deficiência

*Difference and equality: consumer person with disabilities*

Adile Maria Delfino Manfredini  
Marco Antonio Barbosa

## RESUMO

As pessoas com deficiência, enquanto consumidoras, constituem-se em potencial fatia do mercado de consumo embora, ainda, pouco valorizadas pelas empresas. Com a sua crescente visibilidade na mídia e os esforços para inserção no mercado de trabalho, algumas empresas de diferentes segmentos já detectaram a potencialidade desses consumidores criando linhas de produtos que melhor se adequem às suas necessidades. É nesse sentido que a acessibilidade tem sido de fundamental importância para incluir pessoas com deficiência na ordem do consumo. Barreiras físicas, atitudinais e comunicacionais dificultam – e, não raro, impedem – que elas participem e desempenhem seus papéis na sociedade, incluindo o papel de consumidor. Assim, analisando a situação da pessoa com deficiência à luz do Código de Defesa do Consumidor, das normas constitucionais e da Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, verifica-se que esse segmento é mais vulnerável do que o consumidor ordinário.

**Palavras-chave:** Pessoa com Deficiência. Consumidor. Vulnerabilidade. Diferença. Igualdade.

## ABSTRACT

People with disabilities, as consumers, are in potential share of the consumer market but also undervalued by companies. With their increasing visibility in the media and efforts to enter the job market, some companies from different segments have detected the potential of these consumers by creating product lines that best fit your needs. It is in this sense that accessibility has been of fundamental importance to include disabled people in order of consumption. Physical, attitudinal and communication barriers make it difficult - and often, prevent - that they participate and fulfill their roles in society, including the role of consumer. Thus, analyzing the situation of the

person with disabilities in the light of the Consumer Protection Code, the constitutional rules and the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, it appears that this segment is more vulnerable than the ordinary consumer.

**Keywords:** Disabled person. Consumer. Vulnerability. Difference. Equality.

## 1 Introdução

Pessoas com deficiência<sup>1</sup> são, antes de tudo, pessoas. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e, pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana. Conforme o Censo Demográfico do ano de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 45.606.048 milhões de pessoas, o que representa 23,9% da população brasileira, declararam possuir pelos menos um tipo de deficiência<sup>2</sup>.

As pessoas com deficiência, enquanto consumidoras, constituem uma potencial fatia do mercado de consumo embora, ainda, pouco valorizada pelas empresas quer seja pela falta de informação, quer seja pela falta de disposição e incentivo para investir nas adaptações e atenções necessárias a esse público alvo. Embora o mercado consumerista esteja muito aquém do ideal a atender a pessoa com deficiência, de forma a promover a sua autonomia e independência, no passado essas pessoas eram invisíveis para a sociedade em que viviam.

O objetivo deste artigo é analisar a situação da pessoa com deficiência enquanto consumidora, considerando sua hipervulnerabilidade, indicando pontos referentes aos seus direitos nas relações de consumo, no âmbito da legislação brasileira. Para tanto, o marco normativo será o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Inicialmente pretende-se desenvolver o panorama histórico das pessoas com deficiência e os desafios de promover a respectiva inclusão social. Na sequência, avaliar especialmente através das relações

de consumo a condição de hipervulnerabilidade dessas pessoas sob a perspectiva do Código de Defesa do Consumidor e, finalizar analisando alguns segmentos de consumo, quais sejam, os centros de compras, turismo e serviços bancários, que estão se adaptando para o atendimento aos consumidores com deficiência.

O método utilizado é o da análise da legislação nacional e internacional aplicável à proteção das pessoas com deficiência, tanto do ponto de vista histórico como crítica, além da análise das práticas contemporâneas nos ambientes de consumo como os anteriormente indicados (centros de compras, turismo e serviços bancários no Brasil) relativamente aos consumidores com deficiência, além de ser uma pesquisa de documentação indireta, bibliográfica e documental, a partir principalmente da literatura sobre o tema, sendo a forma de abordagem sobretudo qualitativa, mesmo que haja algumas referências estatísticas com o fim de ilustrar a análise.

## **2 O caminho da segregação à inclusão**

Pode-se afirmar que o tratamento social da pessoa com deficiência ao longo da história passa por diversos modelos: o modelo da eliminação, o do assistencialismo, o da integração e o da inclusão, especialmente nas sociedades de tipo ocidental e isso em uma análise histórica e evolutiva. Por outro lado, não se pode visualizar um movimento contínuo e homogêneo de integração, pois os sentimentos e a maneira pela qual as sociedades enxergavam e enxergam as pessoas com deficiência variavam também de um país para outro num mesmo período. Durante o século XX, por exemplo, pessoas com deficiência foram submetidas a “experiências científicas” na Alemanha nazista de Hitler. Ao mesmo tempo, mutilados de guerra eram considerados heróis em países como os EUA, recebendo honrarias e tratamento em instituições do governo (ALVES, 1992, p. 113).

Muitos povos desde a idade antiga até a medieval discriminavam pessoas nascidas com alguma deficiência. Os astecas, na América Central, colocavam as pessoas com deficiência em uma espécie de jardim zoológico juntamente com animais para exposição à população (SILVA, 1987, p. 27). Os nascidos com alguma deficiência perceptível (física, auditiva ou mental), na Grécia antiga e Roma, eram condenados à morte (SILVA,

1987, p. 27). Na Europa na Baixa Idade Média se inicia a transição para o paradigma assistencialista, no qual, não obstante a reprodução do pensamento aristotélico de Tomás de Aquino substitui a concepção eugênica do modelo da eliminação, pela caridade cristã. A Igreja Católica acolheu essa perspectiva e desenvolveu em suas igrejas as instituições de caridade, que se baseavam no sentimento de pena das pessoas com deficiência e de dever de gratidão para com Deus, pela perfeição e pela normalidade dos fiéis não deficientes. Aqui, a pessoa com deficiência deixa a condição de objeto ou de animal, típicos da fase de eliminação, e assume a condição humana de dependente, ou seja, de segunda categoria. A exclusão era prática usual, durante longo tempo, as pessoas com deficiência ficavam escondidas nos quartos em suas residências ou de instituições públicas e privadas destinadas especificamente a elas (SASSAKI, 2002, p. 30).

No entanto, em só de perseguição e de isolamento social viveu a pessoa com deficiência. Assim, antes mesmo da Baixa Idade Média, algumas civilizações como os hindus, os atenienses e os romanos cuidavam dessas pessoas. A sociedade hindu, ao contrário da hebraica, considerava os cegos como pessoas de grande sensibilidade interior, pela falta da visão, e os estimulavam para o ingresso nas funções religiosas. A sociedade ateniense, por influência de Aristóteles, protegia seus doentes e deficientes, por meio de sistema em que todos contribuía para manutenção dos heróis de guerra e de suas famílias. Desta forma, também agiam os romanos do tempo do Império. Isto gerou um questionamento a respeito de qual deveria ser a conduta frente às pessoas com deficiência: assisti-las ou readaptá-las ao trabalho? Durante a Idade Média, já sob a influência do cristianismo, os senhores feudais as amparavam e os doentes eram acolhidos em casas de assistência por eles mantidas, com características próprias do regime servil (CRUZ, 2009).

Na Idade Contemporânea houve avanço no que diz respeito ao tratamento da pessoa com deficiência, quando passam a ser vistas como os demais cidadãos, com deveres e direitos, porém em uma perspectiva mais da caridade e assistência exercidas por organizações criadas especialmente para o fim de inseri-las e integrá-las na sociedade (PESSOTTI, 1984). Assim, vários inventos surgem para propiciar meios de trabalho e locomoção às pessoas com deficiência, tais como a cadeira de rodas,

as bengalas, os bastões, as muletas, os coletes, as próteses, as macas, os veículos adaptados, as camas móveis, etc. Ainda nessa mesma época, o jovem francês, Louis Braille, cria método revolucionário capaz de unir perfeitamente os deficientes visuais ao mundo da linguagem escrita: o código Braille (ASSIS, 2005). Em passo seguinte, surgem as escolas especiais e as oficinas de trabalho reforçando a ideia de que a pessoa com deficiência deveria adequar-se à sociedade, o que proporcionava, por um lado, grande progresso nos seus tratamentos, mas por outro, criava universo paralelo e ainda distinto do mundo real, que só contribuía para a manutenção da segregação (LOPES, 2007, p. 41-65).

Com a Proclamação da Declaração dos Direitos Universais do Homem em 1948, firmou-se nova concepção de direitos humanos, fundamentada no reconhecimento da indivisibilidade e da universalidade do direito do homem à igualdade, à liberdade, independentemente de sexo, raça, religião e deficiência. Os direitos humanos passaram a constituir princípios fundamentais a serem respeitados pelas nações (RAIOL, 2012, p. 334). O paradigma da inclusão surge como tentativa de aprimoramento do tratamento social da pessoa com deficiência. Seu eixo principiológico se encontra pautado na ideia de que “todos os seres humanos têm idêntico valor e que cada um deles é o autor da sua própria trajetória em busca de sua felicidade pessoal. Todos somos diferentes e a diferença deve ser elemento de coesão social” (CRUZ, 2009, p. 112).

Dessa forma, políticas públicas de inclusão social de grupos discriminados começaram a ser discutidas e implementadas em boa parte das nações, reconhecendo-se a valorização da diversidade, através de ações punitivas e afirmativas. É a chamada sociedade inclusiva que busca a igualdade de oportunidade para todos, não a igualdade formal, baseada na proteção geral e abstrata da lei, mas a igualdade real, consciente da diversidade da espécie humana. Crianças, jovens e adultos com deficiência serão naturalmente incorporados à sociedade inclusiva, definida pelo princípio: Todas as pessoas têm o mesmo valor (WERNECK, 2003, p. 34).

Assim, em 1988 com o advento da Constituição Federal, o Brasil se depara com nova ordem política e jurídica de garantia de direitos e oportunidades às pessoas com deficiência, a exemplos: garantia de acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte e comunicação, inclusão

educacional na rede de ensino regular, cotas nas universidades e concursos públicos, cotas nas empresas privadas com mais de cem funcionários, passe livre em transporte público, dentre outros, conforme adiante indicados.

Para que as pessoas com deficiência possam ter liberdade de ir e vir e se sentir parte da comunidade, elas necessitam de um meio físico adequado e que garanta segurança e acesso. O direito à acessibilidade está previsto nas Leis nº 10.098/00 - regulamentada através do Decreto nº 5.296/04 - e nº 10.048/00 que preveem a adequação das vias e de espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios, nos meios de transporte e de comunicação e do acesso à informação<sup>3</sup>. É possível promover a inclusão social no meio físico construindo rampas de acesso, banheiros adaptados, pisos táteis, guias rebaixadas, sinais sonoros, entre outros. A acessibilidade na comunicação e informação pode ser alcançada através de sites acessíveis, que atendam às pessoas com deficiência visual e, por exemplo, aparelhos de televisão com legenda oculta. As emissoras de TV devem incluir em suas programações interprete de Libras, para que as pessoas com deficiência auditiva possam acompanhar os programas.

No contexto da inclusão educacional a Lei nº 9.394/96, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), reconhece que a educação é um instrumento fundamental para a integração e participação de qualquer pessoa com deficiência no contexto em que vive. Está disposto nesta lei que “haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de educação especial e que o atendimento educacional será feito em classes, escolas ou serviços especializados, sempre que, em função das condições específicas dos alunos, não for possível a sua integração nas classes comuns de ensino regular”<sup>4</sup>.

Ainda, a título de exemplo, os cidadãos com deficiência também possuem benefícios relacionados aos meios de transporte. A Lei nº 8.899/94, conhecida como Lei do Passe Livre, prevê que toda pessoa com deficiência tem direito ao transporte coletivo interestadual gratuito e que cabe a cada estado ou município implantar programas similares ao Passe Livre para os transportes municipais e estaduais. Além do transporte gratuito, o município deve garantir que os meios de transporte sejam acessíveis a esses cidadãos.

A acessibilidade, nesse contexto, abrangerá não apenas as estruturas físicas, mas também todas as demais esferas de interação social. Em sua acepção moderna, portanto, a acessibilidade pode ser descrita como a adoção de um conjunto de medidas capazes de eliminar todas as barreiras sociais – não apenas físicas, mas também de informação, de serviços, transporte, entre outras – de modo a assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, às condições necessárias para a plena e independente fruição de suas potencialidades e do convívio social (BARCELLOS; CAMPANTE, 2013, p. 177).

Para complementar essa gama de direitos, em 2007, em Nova Iorque, foi assinada a Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência que foi recepcionada pelo Congresso Nacional Brasileiro, através do Decreto nº 186, de 9 de julho de 2008, equivalendo, portanto, a emenda constitucional. Na questão, objeto desse artigo, importante ressaltar na Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência o destaque previsto em seu artigo 18 ao reconhecer que as pessoas com deficiência têm direito a um padrão de vida adequado, com alimentação, vestuário, moradia, acesso a serviços, dispositivos advindos de tecnologia assistiva<sup>5</sup> e, outros atendimentos com qualidade. Especialmente quando se trata da aquisição de bens e serviços de consumo no sentido de maior autonomia e independência. Muitas relações advindas desses serviços contratados e/ou produtos adquiridos pelas pessoas com deficiência ou familiares, passaram a ser tuteladas também pelo Código de Defesa do Consumidor.

### **3 A pessoa com deficiência à luz do Código de Defesa Do Consumidor. Proteção aos hipervulneráveis**

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 2º, define como consumidor toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Com a globalização e a descentralização da cadeia produtora de bens e serviços o consumidor tem a dificuldade de acessar não só o fabricante ou o responsável pelo produto ou serviço, que pode encontrar-se nos Estados Unidos, na China, na Europa, ou em outros diferentes lugares, mas também o fornecedor ou

intermediário, nos casos de compra eletrônica pela internet ou telefone. O consumidor é a parte vulnerável na relação contratual devido à falta de controle sobre os bens e serviços estando por isso submetido ao poder de controle dos empresários e produtores. Considerando o princípio da vulnerabilidade e da necessidade de defesa do consumidor (artigos 5º, XXXII, e 170, V da Constituição Federal) é que se regulamentou no Código de Defesa do Consumidor (CDC) a adequação dos produtos e serviços disponíveis no mercado, impondo aos empresários e fabricantes o dever legal de qualidade, que se expressa no atendimento às necessidades e na realização das expectativas do consumidor.

A vulnerabilidade do consumidor também se expressa na sua falta de informação. Muitas vezes, ele não está preparado para o consumo, vindo a ser lesado pelo fornecedor de produtos e serviços. Isso fere um dos direitos básicos do consumidor, que é o direito à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços, com a especificação correta referente à quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam (artigo 6º, III, do CDC).

Verifica-se que, à luz do Código de Defesa do Consumidor com relação ao consumidor ordinário, tem havido o reconhecimento da pessoa com deficiência como “sujeitos hipervulneráveis”<sup>6</sup>. O reconhecimento dessa vulnerabilidade decorre do princípio constitucional da isonomia, partindo-se da ideia segundo a qual os desiguais devem ser tratados desigualmente, na proporção de suas desigualdades, a fim de que se obtenha a igualdade desejada (LISBOA, 2012, p. 111).

A identificação dos grupos hipervulneráveis implica no reconhecimento da hipossuficiência do princípio jurídico da vulnerabilidade, previsto no inciso I, do artigo 4º do CDC. Implica, também, na necessidade de não apenas tratar de modo desigual os consumidores em geral nas relações com os fornecedores, mas, também, entre os próprios consumidores. É necessário identificar diferenças entre grupos vulneráveis e hipervulneráveis. Estes últimos requerem uma proteção qualificada em razão do fato de a hipervulnerabilidade consistir em uma situação social de fato e objetiva na qual a vulnerabilidade é agravada no caso da pessoa do consumidor em razão de condições pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor, tais como: idade reduzida no caso dos bebês, avançada,



no caso dos idosos, ou de situação de doença, entre outras. Assim, entre os especialistas prevalece o entendimento de que a hipervulnerabilidade caracteriza-se pelo grau excepcional e relevante do ponto de vista jurídico da vulnerabilidade geral dos consumidores (MARQUES, 2012, p. 193).

A pessoa com deficiência ao adquirir, por exemplo, uma cadeira de rodas motorizada, em equipamento eletrônico ou até mesmo contratar um serviço de transporte acessível, essencial para sua autonomia e mobilidade, tem a expectativa e a boa-fé de que aquele produto ou serviço terá a utilidade para a qual se destina, possibilitando o trabalho, o estudo, o lazer, entre outros. Entretanto, quando aquela expectativa não se realiza, pelo não funcionamento dos produtos, ou pela não realização do serviço ou pela realização de má qualidade, são gerados consideráveis prejuízos, constituindo barreira ao exercício pleno dos direitos das pessoas com deficiência. Agravada fica a situação para a realização de tarefas essenciais para suas vidas, necessitando de imediatas soluções para evitar constrangimentos e situações de segregação.

O CDC ao tratar dos vícios de qualidade e quantidade de produtos e serviços (artigos 18 e 20 respectivamente) garante ao consumidor que o fornecedor ou fabricante substitua o produto por outro da mesma espécie, em condições perfeitas de uso, ou a restituição imediata de quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço. Igualmente, em relação ao serviço com vício, cabe ao fornecedor a reexecução dos serviços, sem custo adicional ou, no caso do produto, a restituição em dinheiro pago ou abatimento do valor. Para tais situações estabelece-se o prazo para troca dos produtos ou realização dos serviços entre sete e trinta dias, podendo chegar a cento e oitenta dias.

Em outras palavras, a responsabilidade do fornecedor pelo vício de qualidade no produto possibilita ao consumidor o direito de exigir a substituição do produto, no prazo máximo de trinta dias a partir da entrega do produto na assistência técnica autorizada ou da comunicação da ocorrência do vício ao fornecedor. Esse prazo pode ser alterado entre as partes, através da celebração de uma cláusula contratual em separado, jamais podendo ser inferior a sete dias nem superior a cento e oitenta dias, conforme estipulado no artigo 18, *caput*, parte final, e parágrafos

1º e 2º do CDC. No entanto, o princípio da razoabilidade sempre deve se aplicado, verificando-se a necessidade do consumidor e a possibilidade do fornecedor, dentro do prazo para o conserto da peça defeituosa (LIS-BOA, 2012, p. 256).

Pois bem, a situação agrava-se, no caso do consumidor com deficiência, que se vê tolhido dos seus afazeres habituais e essenciais à sua autonomia e locomoção em virtude do não uso do produto que adquiriu ou do serviço que contratou mais não foi realizado. Não há como flexibilizar prazos, tão pouco aguardar por perícias ou avaliações de serviços ou bens de que a pessoa com deficiência necessita para realizar suas tarefas, como trabalhar, estudar, locomover-se, comunicar-se, higienizar-se e alimentar-se, entre outras. Principalmente pela essencialidade de serviços e produtos destinados à pessoa com deficiência, a partir de argumentos levantados na Nota Técnica nº 62/CGSC/DPDC/2010 do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor<sup>7</sup>, deve haver o imediato cumprimento das alternativas previstas nos artigos 18 e 20 do CDC, pelos fornecedores, inclusive varejistas, representantes e fabricantes. Caso contrário, obsta a autonomia e independência da pessoa com restrição física, sensorial ou mental.

#### **4 Consumidores a conquistar**

O mercado de bens e serviços voltado ao público que nasceu ou adquiriu ao longo da vida alguma deficiência, seja em ambientes físicos ou virtuais, tem mostrado inovações. Aos poucos, indústrias, lojas e especialistas em marketing veem nas pessoas com deficiência potenciais consumidores conscientes de seus direitos, cada vez mais informados e com voz ativa nas relações comerciais. As indústrias de reabilitação, pela sua própria natureza, têm investido na criação de produtos modernos, com custos mais baixos e principalmente no atendimento personalizado ao consumidor com deficiência.

Com a crescente visibilidade da pessoa com deficiência na mídia e os esforços para inserção no mercado de trabalho, algumas empresas de vários segmentos já detectaram a potencialidade destes consumidores criando linhas de produtos que melhor se adequem às suas necessida-

des, em especial nas áreas de vestiário, alimentação, lazer, transporte, saúde, educação. Além dos produtos, alguns estabelecimentos comerciais, embora muito aquém do desejável, também estão se adaptando a esses consumidores através de alterações de acessibilidade física e comunicacional, treinamento de pessoal de atendimento ou programa de fidelização de clientes, garantindo que a pessoa com deficiência possa chegar aos pontos de venda.

Rampas de acesso, portas amplas, banheiro adaptado conforme as normas de acessibilidade, transporte coletivo acessível, atendimento prioritário, assentos de uso preferencial, tudo isto somado à atenção especial de uma equipe de funcionários treinada para atender às pessoas com deficiência, constata-se novo paradigma estabelecendo-se gradativamente em nossa sociedade; qual seja o paradigma da equiparação de oportunidades, lema principal da Convenção da Organização das Nações Unidas pelos Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada pelo Brasil no ano de 2008 como Emenda Constitucional.

Assim como todas as pessoas, as com deficiência têm necessidades que são supridas com o consumo, e estas vão desde saúde e nutrição até programas culturais. As barreiras<sup>8</sup> mais comuns encontradas no dia-a-dia dessas pessoas são as escadas, a falta de rampas, falta de piso tátil<sup>9</sup>, falta de legendas e tradução para linguagem brasileira de sinais<sup>10</sup> no cinema e na televisão, falta de cardápio em braille<sup>11</sup> em restaurantes, bares e hotéis, falta de acessibilidade nos portais ou sítios eletrônicos, admissão e permanência de cão-guia<sup>12</sup>, bem como as limitações impostas pela acessibilidade aos serviços de transporte coletivo. Essas barreiras dificultam o exercício da autonomia e da dignidade humana<sup>13</sup> – e, não raro, impedem – que as pessoas com deficiência consigam desempenhar seus papéis na sociedade, incluindo o papel de consumidor.

A falta de educação e informação do restante da sociedade para lidar com as pessoas com deficiência também surge nas mais variadas relações de consumo, visto que raramente existem vendedores e operadores de serviços treinados para atender ao cliente com deficiência. Estudos sobre problemas enfrentados por pessoas com deficiência em lojas de varejo apontam que aquilo que essas pessoas mais querem quando entram em uma loja é ser vistas simplesmente como consumidoras. Geralmente os

atendentes tendem a ver essas pessoas somente como deficientes e são, na maioria das vezes, incapazes de percebê-las como potenciais consumidores. Essa percepção inadequada por parte dos atendentes pode ser vista como reflexo do entendimento que as próprias empresas têm dos deficientes, não os enxergando como indivíduos que podem trazer lucro.

A regra para atender bem ao cliente com deficiência é simples: adotar os mesmos critérios empregados com outros clientes. Demonstrar certa sensibilidade pode, sim, fazer a diferença. Exemplo: diante de um casal em que apenas um dos cônjuges apresenta deficiência, dirija-se a ele prioritariamente. Se for de seu desejo, ele próprio deixará que o outro responda. Já diante de uma família com crianças deficientes, ou adultos portadores da Síndrome de Down procure falar antes com os responsáveis. É uma forma de demonstrar atenção sem ser invasivo<sup>14</sup>.

Alguns setores comerciais estão descobrindo um público que consome e merece ser respeitado. Como exemplo cita-se a rede de Shoppings Centers, turismo e serviços bancários.

## 5 Os shoppings centers

Os Shoppings Centers transformaram-se em locais de referência na sociedade urbana moderna. Neles é possível fazer compras, alimentar-se, divertir-se, namorar e passear com relativa segurança e comodidade. Ícones da cultura moderna, eles representam, hoje, para muitos a tranquilidade que um dia já existiu nas ruas, perdida em meio à confusão, violência e falta de respeito. Para as pessoas com deficiência os shoppings são como oásis num deserto de falta de acessibilidade que são as ruas das grandes cidades. Se para qualquer indivíduo é muito complicado caminhar e realizar compras em ruas comuns, por calçadas irremediavelmente esburacadas, cheias de armadilhas e desníveis inesperados, imagine-se para as pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, idosos e até mesmo crianças. Para eles, esse incômodo é muito maior. Escadas, guias, desníveis, falta de rampas de acesso e espaço para circulação, enfim, são muitos os obstáculos que a pessoa com deficiência encontra para realizar suas compras ou até se divertir. Atividades que, na verdade, deveriam ser prazerosas, e não problemáticas.

Na sua maioria, os shoppings estão aptos a receber pessoas com deficiência ou de mobilidade reduzida. Um dos shoppings que melhor oferece condições para receber pessoas com deficiência é o Center Norte (localizado na zona norte da capital paulista). O principal motivo disso é que ele foi projetado horizontalmente, ou seja, tem apenas um piso, o que dispensa escadas, elevadores e outros obstáculos. Aparelhado com banheiros totalmente adaptados, cadeiras de rodas para atendimento especial, telefones mais baixos e material gráfico em braile, vagas de estacionamento acima do número exigido por lei e um ótimo espaço para circulação. A Rede Plaza<sup>15</sup> foi a primeira a ter triciclos elétricos para atender pessoas com deficiência, banheiros adaptados e facilidades no estacionamento, além de constante treinamento a funcionários para ajudar. Nos anos de 1994 destaques foram dados aos telefones em braile e elevadores sonoros. O Shopping Anália Franco (zona leste de São Paulo/SP), inaugurado em 1999 inovou com a esteira rolante, estacionamento VIP gratuito para pessoas com deficiência e salas de cinema com espaço privilegiado reservado aos cadeirantes, no centro das salas.

Em outros Estados brasileiros a adequação dos shoppings para receber pessoas com deficiência, dentro das especificações determinadas por lei e para fornecer todo conforto em suas instalações é também uma preocupação cada vez maior. Um fator de consenso é que sendo o shopping um local ideal para o lazer, também tem o dever de assumir seu papel na inclusão social.

## **6 Valorizando o consumidor com deficiência: turismo**

A Organização Mundial de Saúde (OMS) estima que 80% das mais de 600 milhões de pessoas com deficiência do mundo (10% da população mundial) estão em países em desenvolvimento, como o Brasil. Apesar de o Brasil ter vocação para o turismo, é possível aprender com as soluções encontradas por outros países. Se os gregos conseguiram acessibilizar a milenar Acrópole é prova que há solução. Em Tóquio e Osaka, no Japão, os hotéis não têm cotas de quartos adaptados. Todos os quartos contam com desenho universal<sup>16</sup>, o que significa portas amplas, acessos nivelados

sem degraus, entre outras facilidades que valorizam o uso sem esforço, seguro e de fácil compreensão até para quem não conhece o idioma<sup>17</sup>. Quando recebem alguém com uma deficiência física ou sensorial (cegos e surdos), equipam os quartos com engenhocas criadas para atender a necessidades tão básicas como usar o banheiro ou atender ao telefone. As ruas japonesas ainda contam com piso tátil para cegos.

A Avenida Paulista, em São Paulo, agora tem esse tipo de piso, além de rampas largas, o que dá mais segurança para as mães com carrinhos de bebê, além dos cadeirantes, idosos, mulheres de salto alto... Despida de barreiras, a Paulista aprendeu a valorizar nossa maior riqueza: a diversidade humana.

A falta de informação ou a informação de modo inacessível a algumas deficiências, como a auditiva e visual, também se torna um agente complicador, porque muitas pessoas com deficiência nem imaginam que possam existir opções de lazer adaptadas às suas necessidades, obrigando-as a se conformarem com suas limitações e abram mão do lazer.

Algumas poucas iniciativas foram tomadas no Brasil com o intuito de fornecer informações a respeito de serviços de lazer adaptados para os consumidores com deficiência. Uma dessas ações foi realizada pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), que criou um manual de acessibilidade<sup>18</sup> para as pessoas com deficiência, em que se define acessibilidade como possibilidade e condição para que elas utilizem, com segurança e autonomia, edificações e equipamentos de interesse turístico. Outra iniciativa com o mesmo objetivo foi um guia lançado em outubro de 2001, em São Paulo, dedicado à avaliação da acessibilidade da cidade para as pessoas com mobilidade reduzida – o “Guia São Paulo Adaptada”. A iniciativa, inédita no Brasil, trouxe para o debate público o tema acessibilidade para o lazer e o turismo, sendo discutido em diversas outras áreas. Entretanto, referida iniciativa ainda não parece ser suficiente para que a pessoa com deficiência exerça livremente o seu papel de consumidor.

É necessário encarar o fato de que, no Brasil, o turismo para pessoas com deficiência ainda está aquém do que se pode chamar de acessível para esse grupo da população – segundo dados do Censo 2010 do IBGE (cerca de 45 milhões de brasileiros). Se se somar a esse grupo, familiares

e amigos, o número de pessoas que convivem diretamente com a realidade da deficiência sobe para quase dois terços da população. Através da promoção do turismo acessível para todos os brasileiros, o país pode impulsionar esse setor, gerando empregos e aquecendo a economia. Como se vê, inclusão pode ser um negócio rentável.

## **7 Valorizando o consumidor com deficiência: serviços bancários**

Várias instituições bancárias em virtude do crescente acesso aos serviços bancários com a democratização da oferta de crédito têm se preocupado com a acessibilidade de seus clientes e usuários, bem como o foco dos Bancos na valorização da diversidade humana fez com que fossem desenvolvidas diversas ações em prol das pessoas com deficiência, atuando tanto no desenvolvimento de produtos e serviços que atendam às necessidades destes clientes, como na criação de oportunidades para inserção de profissionais com deficiência no mercado de trabalho e apoio às iniciativas de empresas e instituições voltadas para este público.

Assim como outros serviços disponíveis à comunidade, a disponibilidade, conveniência e portabilidade, típicas do ritmo de vida do cidadão contemporâneo, exigiram dos Bancos a oferta de seus serviços através de canais de autoatendimento eletrônicos que, particularmente no Brasil, aumenta de forma a propiciar cada vez mais opções em diversos meios de acesso (Internet banking, mobile banking, terminais de autoatendimento, etc). A tecnologia tem contribuído agregando cada vez mais potencial de interação aos recursos computacionais utilizados nesses meios, de forma a permitir explorá-los de forma combinada, facilitando a vida dos usuários por não só adaptar-se às capacidades e limitações destes indivíduos como permitir que suas preferências fossem consideradas.

A maioria das agências bancárias no Brasil já está adaptada para o atendimento ao consumidor com deficiência. Para os usuários de cadeiras de rodas, disponibilizam-se máquinas de autoatendimento que facilitam o alcance de todas as teclas, além de rampas ou acessos ao nível da calçada. Nas agências também há vagas de estacionamento exclusivas, áreas de embarque e desembarque para cadeirantes, sinalização e recepção adap-

tadas para o atendimento de clientes com deficiência, pisos e banheiros adaptados, além de funcionários especializados em Libras para atender a pessoas com deficiência auditiva.

Para correntistas com deficiência visual, por meio de soluções tecnológicas é possível a emissão de extrato bancário em Braille. O demonstrativo consolidado (informações de conta corrente e de outros produtos) também pode ser impresso no formato ampliado, com letras e números maiores, para facilitar a leitura do público com baixa visão. Os demonstrativos em Braille são acompanhados de uma versão regular, também oferecida por razões legais<sup>19</sup>. Tanto o demonstrativo ampliado quanto o confeccionado em Braille são enviados gratuitamente aos destinatários.

Outra facilidade disponibilizada para deficientes visuais é o Virtual Vision – *software* que permite operar o computador realizando consultas, transações, transferências e pagamentos de contas pela Internet. Aos consumidores de serviços bancários com deficiência auditiva disponibiliza-se uma central de atendimento exclusiva que permite ao usuário obter informações sobre os produtos e serviços oferecidos. A troca de dados é realizada por meio de linguagem digital, com a participação de atendentes especialmente capacitados para executar tal função.

Portanto, criar condições no Sistema Financeiro Nacional para que receba pessoas com deficiência significa vantagens para todas as partes envolvidas, já que estamos falando de respeito às pessoas que frequentam bancos e que devem ser tratadas como clientes potenciais.

## 8 Considerações finais

Não se pretendeu, por evidente, esgotar o tema. Como pano de fundo, tem-se a clara noção do quanto é importante que as empresas se conscientizem do tamanho e da importância do mercado consumidor composto pelas pessoas com deficiência e que trabalhem no sentido de adaptar os serviços prestados a elas. De acordo com a literatura revista, ganhos estratégicos significativos podem ser obtidos a partir dessa perspectiva, muitos dos quais transcendem o atendimento às necessidades especiais de segmentos específicos e tem o potencial de modificar a própria “cultura de empresa”.



Há uma gama de recursos disponíveis no mercado que incentiva o consumidor com deficiência a adquirir e contratar serviços almejando sua autonomia e melhor qualidade de vida. Contudo, muitas são as barreiras enfrentadas por aqueles consumidores em atividades de lazer, educação, trabalho, entretenimento, alimentação, vestiário, mobilidade e turismo. Importante registrar que a pessoa com deficiência, pela sua própria situação ainda discriminante na sociedade, e considerando a hipossuficiência do consumidor ordinário, é uma pessoa hipervulnerável, que necessita de proteção maior.

O Código de Defesa do Consumidor pela sua abrangência de instrumentos de proteção e modernidade é a norma que melhor sistematizou a reparação dos produtos ou serviços com vício. Dentro dessa concepção observa-se mudança da sociedade, que deve ajustar-se para permitir que a pessoa com deficiência, que dela faz parte, usufrua de todos os sistemas sociais e econômicos em igualdade de condições com as demais pessoas, respeitada sua capacidade; é dizer: na atualidade que a sociedade pode ser inclusiva respeitada a diversidade.

## 9 Notas

- 1 Além daquelas previstas na Lei nº 10.690, de 16 de junho de 2003, pessoas com deficiência são as que possuem limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade se enquadram nas seguintes categorias: deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla.
- 2 [ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo\\_Demografico\\_2010/Caracteristicas\\_Gerais\\_Religiao\\_Deficiencia/tab1\\_3.pdf](ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/Caracteristicas_Gerais_Religiao_Deficiencia/tab1_3.pdf) Acesso em 20/11/2014.
- 3 BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 21 jan. 2015.
- 4 BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 21 jan. 2015.
- 5 A tecnologia assistiva se refere a um setor da tecnologia que tem como usuário um público universal, mas que se orienta especificamente para as pessoas com deficiência e idosos. É composta por serviços e recursos que visam proporcionar à pessoa com deficiência maior independência, qualidade de vida e inclusão social, por meio da ampliação de sua comunicação, mobilidade, controle de seu ambiente, habilidades de seu aprendizado, trabalho e integração com a família, amigos e sociedade. Disponível em: [www.assistiva.org.br](http://www.assistiva.org.br). Acesso em 12/01/2015.
- 6 “A categoria ético-política, e também jurídica, dos sujeitos vulneráveis inclui um subgrupo de sujeitos hipervulneráveis, entre os quais se destacam, por razões óbvias, as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental” (STJ, REsp 931513/RS, Rel. Min. Herman Benjamin, DJ 27-9-2010 v. 220, p. 83).
- 7 Nota Técnica nº 62/CGSC/DPDC/2010, de 15/06/2010, do Ministério da Justiça/Secretaria de Direito Econômico/Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor/Coordenação Geral de Supervisão e controle. Disponível em: [www.mj.gov.br/dpdc/](http://www.mj.gov.br/dpdc/). Acesso em 21/01/2015.

- <sup>8</sup> Qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação. Classificadas em: barreiras nas edificações, urbanísticas, nos transportes, nas comunicações e informações (Decreto 5.296/04).
- <sup>9</sup> Trata-se de piso diferenciado com textura e cores contrastantes com o piso adjacente. Tem a função de orientar e direcionar pessoas com deficiência visual ou com baixa visão (Decreto 5.296/04). A sinalização tátil do piso ou podotátil é descrita pela norma da ABNT NBR 9050:2004 – versão corrigida 2005. Disponível em <http://www.abnt.org.br/> acesso em 20/11/2014.
- <sup>10</sup> LIBRAS, linguagem gestual usada pela maioria dos surdos dos centros urbanos brasileiros e reconhecida pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 como a segunda língua brasileira.
- <sup>11</sup> Braille é o sistema de leitura com o tato para cegos composto de um alfabeto convencional cujos caracteres se indicam por pontos em alto relevo.
- <sup>12</sup> Animal castrado isento de agressividade, de qualquer sexo, de porte adequado, treinado com o fim exclusivo de guiar pessoas com deficiência visual (Decreto 5.296/04). O cão passa por um rigoroso treinamento para aprender a desviar de buracos e outros obstáculos (inclusive aéreos, como orelhões ou galhos de árvores), encontrar portas, escadas e elevadores e reconhecer movimento do trânsito. Disponível em: <http://laramara.org.br/tecnologia-assistiva/mobilidade>. Acesso em 23/11/2014.
- <sup>13</sup> Programa Nacional de Acessibilidade da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa portadora de Deficiência (CORDE). Disponível: [http://portal.mte.gov.br/fisca\\_trab/coordenadoria-nacional-para-a-integracao-da-pessoa-portadora-de-deficiencia-corde.htm](http://portal.mte.gov.br/fisca_trab/coordenadoria-nacional-para-a-integracao-da-pessoa-portadora-de-deficiencia-corde.htm). Acesso em: 23 nov. 2014.
- <sup>14</sup> Guia Brasil para todos. Disponível em: <http://www.brasilparatodos.com.br/>. Acesso em: 23 nov. 2014
- <sup>15</sup> Composta pelos shoppings: Paulista, West Plaza, Pátio Higienópolis e com participação no Shopping Vila Olímpia - todos em São Paulo – e, no Botafogo, Rio de Janeiro.
- <sup>16</sup> Desenho universal é o desenho de produtos e ambientes utilizáveis por todas as pessoas no limite do possível, sem a necessidade de adaptação, ou desenho especializado. Os princípios do desenho universal foram desenvolvidos no The Center for Universal Design, na Universidade do Estado da Carolina do Norte, e publicado em: WRIGHT, Charles. Facilitando o transporte para todos. Banco Interamericano de desenvolvimento, Washington, D. C., 2001.
- <sup>17</sup> Entrevista Mara Gabrielli disponível em <http://www.deficienteciente.com.br/2009/08/uma-mulher-tetraplegica-muito-especial.html> acesso em 24/11/2014.
- <sup>18</sup> [http://www.turismo.gov.br/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/cadernos\\_publicacoes/18\\_Manual\\_Acessibilidade.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html)
- <sup>19</sup> Lei Municipal nº lei 10/2014 (Rio Branco/AC); Projeto Lei 1508/207 (Rio de Janeiro/RJ); O projeto de Lei (PLS 349/2012), do senador Ciro Nogueira (PP-PI), institui outras obrigações para bancos e operadoras, como a leitura do inteiro teor do contrato por funcionário da instituição; a inscrição em braille e em alto-relevo do número do cartão, seu código de segurança e sua data de validade; e as orientações nesse padrão de escrita e leitura quanto ao uso do cartão.

## 10 Referências

ALVES, Rubens Valtecedes. **Deficiente físico**: novas dimensões da proteção ao trabalhador. São Paulo, LTr, 1992.

ASSIS, Olney Queiroz; POZZOLI, Lafayette. **Pessoa portadora de deficiência**: direitos e garantias. 2. Ed. São Paulo: Damásio de Jesus, 2005.

BARCELLOS, Ana Paula de; CAMPANTE, Renata Ramos. A Acessibilidade como instrumento de promoção de direitos fundamentais. In: FERRAZ, Carolina Va-

lença .... (Coord.). **Manual dos Direitos da Pessoa com Deficiência**. São Paulo: Saraiva, 2013.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 21 jan. 2015.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm). Acesso em: 21 jan. 2015.

CRUZ, Álvaro Ricardo de Souza. **O direito à diferença**. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2009.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LOPES, Laís Vanessa Carvalho de Figueiredo. Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência da ONU. In: GUGEL, Maria Aparecida; COSTA FILHO, Waldir Macieira; RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes (Org.) **Deficiência no Brasil: uma abordagem integral dos direitos das pessoas com deficiência**. Florianópolis: Obra Jurídica, 2007, p. 41-65.

MARQUES, Claudia Lima e MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

PESSOTTI, Isaias. **Deficiência mental: da Superstição à Ciência**. São Paulo: Queroz/EDUSP, 1984.

RAIOL, Raimundo Wilson Gama. Acessibilidade física, educação, saúde e trabalho: integrantes do mínimo existencial indispensável às pessoas com necessidades especiais, à luz dos direitos humanos e de fundamentos constitucionais, na era da globalização. In: NETO, Antônio José de Mattos. **Direitos humanos e democracia inclusiva**. São Paulo: Saraiva, 2012.

RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes (Org.) **Deficiência no Brasil: uma abordagem integral dos direitos das pessoas com deficiência**. Florianópolis: Obra Jurídica, 2007.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 4. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2002.

SILVA, Otto Marques da. **Epopéia Ignorada** – A História da Pessoa Deficiente no Mundo de Ontem e de Hoje - São Paulo: CEDAS, 1987.

WERNECK, Cláudia. **Você é gente?** O direito de nunca ser questionado sobre o seu valor humano. Rio de Janeiro: WVA, 2003.

Recebido em: 3-2-2016

Aprovado em: 4-2-2016

*Adile Maria Delfino Manfredini*

Mestranda em Direito da Sociedade da Informação do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas. Membro efetivo e Secretária da Comissão de Direitos da Pessoa com Deficiência. Diretora Presidente da Associação de Pais e Mestres do Colégio São Luís Jesuítas (2011/2014); membro do grupo de trabalho da ABNT - sobre normatização da legislação sobre cadeira de rodas; membro de Grupo de Trabalho da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida (SMPD), para elaboração de Projeto de Lei sobre Emprego Apoiado de iniciativa do Poder Executivo.

Manfredini Advocacia.

Avenida Brigadeiro Luís Antônio – 300. Bela Vista

01318000 - São Paulo, SP – Brasil

E-mail: adilemanfredini@gmail.com

*Marco Antonio Barbosa*

Possui graduação em Direito pela Universidade de São Paulo; mestrado em Direito pela Universidade de São Paulo e doutorado em Direito pela Universidade de São Paulo; atualmente é professor titular do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas e professor do Programa de Mestrado em Direito da Sociedade da Informação da mesma instituição.

Faculdades Metropolitanas Unidas

Campus da Liberdade, na Avenida da Liberdade, 749.

Bloco B, 7º andar – São Paulo – SP. CEP: 01503-001

E-mail: mabarbosa@fmu.br