

Consumidor Direito + Grita

Especialistas advertem que alguns estabelecimentos comerciais não estão adaptados para receber pessoas com deficiência e ressaltam que o despreparo é consequência da falta de fiscalização

Garantir acessibilidade é obrigação

» ANA MARIA DA SILVA*

Cerca de 46 milhões de brasileiros apresentam algum tipo de deficiência, segundo o Censo Demográfico de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O fato é que as pessoas com necessidades especiais, atualmente, formam um grande mercado consumidor. Entretanto, cabe destacar que a maioria dos estabelecimentos comerciais não está preparada para receber esse público. A falta de acessibilidade no comércio pela internet e em estabelecimentos físicos ainda é grande. O que pouca gente sabe é que pessoas com deficiência são protegidas pelo direito de forma geral, e no campo do direito do consumidor não é diferente.

Segundo o Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146/2005, pessoa com deficiência é aquela que tem "impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas". Ou seja, a deficiência não se resume à redução de capacidade motora ou sensorial, incluindo limitações mentais e intelectuais que merecem atenção e inclusão em todas as esferas da vida social, entre elas a esfera do consumo.

Considerado consumidor hipervulnerável, o deficiente apresenta uma situação de vulnerabilidade potencializada ou agravada, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor. A hipervulnerabilidade é inerente e "especial" à situação de um consumidor, seja permanente ou temporária. Se-



gundo o advogado especialista em direito do consumidor Leonardo Memória, é importante que os fornecedores estejam atentos e assegurem a acessibilidade a todos. "O foco é sempre trazer as informações de várias maneiras, para que sejam acessadas por todos, inclusive por quem possui alguma deficiência", ressalta.

Para isso, é importante que seja assegurado alguns direitos fundamentais dos deficientes no campo do consumo, tanto em meios físicos quanto remotos. "No caso do comércio físico, chama-se atenção para a acessibilidade dos portadores de ne-

cessidade ao estabelecimento comercial, como criação de rampa, corrimão e piso tátil", ressalta. O especialista chama atenção para o caso de vendas on-line. "É interessante que a empresa se resguarde por meio de SAC, para que as pessoas com deficiência possam tirar as suas dúvidas", explica Leonardo.

Direitos

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege os direitos de todos os consumidores, porém, não menciona explicitamente o consumidor com deficiência. Segundo a advogada

especialista em direito do consumidor Ildecer Amorim, por meio do Estatuto da Pessoa com Deficiência, o Código de Defesa do Consumidor sofreu alterações que ampliam as garantias para esse público.

No caso de sites, passou a ser obrigatória a acessibilidade nos sites mantidos por empresas com sede no Brasil e por órgãos de governo. "Isso significa que as informações divulgadas no endereço devem ser acessíveis conforme as diretrizes adotadas internacionalmente, com opções de contraste, áudios e vídeos", explica a advogada. Quanto à telefonia, Ildecer

Penalidades

Além dos danos materiais e morais que podem ser acumulados, o Estado tem diversas formas de punição para garantir que os estabelecimentos cumpram as regras de acessibilidade. Entre as penalidades estão: multa; apreensão do produto; inutilização do produto; cassação do registro do produto junto ao órgão competente; proibição de fabricação do produto; suspensão temporária de atividade; cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade dentre outras. Caso o consumidor sintá-se lesado, poderá recorrer aos seus direitos no Procon ou no Poder Judiciário.

previsíveis para todos os consumidores. "Também é dever do fornecedor oferecer exemplares de bulas, prospectos, textos ou qualquer outro tipo de material de divulgação em formato acessível mediante solicitação do consumidor", ressalta a especialista.

Vistorias

De acordo com os especialistas, a maior dificuldade para alcançar a acessibilidade a todos é a fiscalização, que ainda está em falta. Todavia, o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) adotou, recentemente, como medida de conscientização a vistoria do comércio do Distrito Federal.

Durante ação especial no dia Nacional da Luta das Pessoas com Deficiência — 21 de setembro —, bancos, bares e restaurantes foram vistoriados com objetivo de garantir respeito à legislação de consumo que protege os direitos da pessoa com deficiência. Agentes do Procon fiscalizaram 36 estabelecimentos no Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia e Sambaíba. Sete bancos foram autuados por infração por desrespeitar o atendimento prioritário e/ou não contar com equipamentos e caixas acessíveis. Na opinião de Ildecer, falta interesse do mercado em cumprir o que uma série de dispositivos legais já exige. "Ainda existem muitos obstáculos a serem superados para que as pessoas portadoras de necessidades especiais sejam realmente inseridas no mercado consumidor", ressalta.

*Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

MARCEINEIRO AUTÔNOMO SERVIÇO INACABADO

» NARA DE DEUS, GUARA

A assistente social Nara de Deus entrou em contato, novamente, com a coluna *Grita do Consumidor* para relatar sobre um serviço de marcenaria que ainda não foi concluído, mesmo após diversas tentativas de negociação. "Ele veio aqui e colocou os acabamentos em cima dos armários e foi embora. Disse que voltaria para colocar as portas que faltam e os puxadores. Ainda estão faltando os móveis do painel da tevê do quarto de casal, acabamento do banheiro e do closet. Enfim, era para ele ter entregado o serviço completo em 29 de julho de 2019", lamenta.

Resposta da empresa

O Correio entrou em contato com o marceneiro Alexandre Lima, que reafirmou que terminaria o serviço na próxima semana, mas sem data definida. "Os funcionários estiveram lá essa semana também, mas o negócio é que sempre surge uma nova situação para ser ajustada", afirma.

Resposta do consumidor

"Ele não cumpriu com o combinado para concluir o serviço até a data de vencimento do contrato. É uma bagunça que ele aprontou, que toda vez que ele vem, arruma um nível e vai o outro", afirma. A cliente informou que dará um último prazo, até esta sexta-feira. Caso os problemas não sejam resolvidos, ela recorrerá a outras instâncias do direito do consumidor.



LATAM RESSARCIMENTO DE PASSAGEM

» JONAS VALENTE, ASA SUL

O morador da Asa Sul Jonas Valente procurou a coluna *Grita do Consumidor* para relatar que não conseguiu ressarcimento de passagem por nenhum dos canais de atendimento da empresa. "Antes da pandemia, eu adquiri duas passagens para Portugal. Quando chegou a crise sanitária, recebi diferentes orientações, mas os voos, independentemente do que eu fizesse, foram cancelados. Nós entramos no site da Latam e a página dava orientação dispersa. Agora, a gente liga para a empresa e eles falam para resolver pela internet, mas o site não resolve nada, e não dá nem a possibilidade de verificar se temos direito ao ressarcimento ou como fazer essa remarcação. Tentamos pelo telefone e eles disseram que não tinha identificado a reserva. Pelos canais que a própria empresa disponibiliza, não conseguimos resolver o problema", afirma.

Resposta da empresa

A LATAM Airlines Brasil informou que prestou os esclarecimentos necessários ao cliente, por e-mail, sobre os procedimentos para a remarcação ou reembolso da passagem.

Resposta do consumidor

"Eles não explicaram o porquê que não resolveram o problema pelos canais de atendimento. Mas deram as opções de remarcar ou reembolso. Pedi reembolso pelo e-mail".

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
• Fax: (61) 3214-1112

Telefones úteis

» Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 AMP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9792 ANS 0800 701 9056 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9651 e 3343-9652