

ESCOLA SUPERIOR DO PARLAMENTO  
MBA EM ASSESSORIA PARLAMENTAR  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ANTÔNIO WELSON LOPES ARAÚJO

**NECESSIDADE DE ATENÇÃO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO  
CONSUMO DE PRODUTOS E SERVIÇOS PÚBLICOS**

FORTALEZA – CEARÁ

2023

## **RESUMO**

O presente artigo tem por objetivo debater o atual cenário da acessibilidade para os consumidores com deficiência nas relações de consumo de serviços públicos, analisando como a matéria é tratada e regulada no ordenamento jurídico brasileiro, bem como verificando como se dá a fiscalização e o cumprimento destas normas na cadeia de consumo, visando a identificação das medidas que precisam ser adotadas para que haja a promoção da acessibilidade a todos os consumidores. Além disso, dar-se-á foco à necessidade de políticas públicas a serem implantadas para que os consumidores com deficiência possam exercer seu direito constitucional e legal ao consumo com plenitude, através da equidade. Medidas administrativas e legislativas adotadas pelos entes públicos também serão discutidas e como o setor privado vem atuando para preencher a omissão estatal. Por fim, apesar da morosidade, o artigo conclui que o Brasil tem avançado socialmente e normativamente quanto a garantia de proteção das pessoas com deficiência que consomem produtos e serviços públicos.

Palavras-chave: Consumidor com deficiência. Acessibilidade. Direito ao consumo.

## INTRODUÇÃO

Um dos grandes desafios da defesa do consumidor no Brasil e no mundo é a garantia da plenitude do exercício regular do direito ao consumo, seja pela falta de fiscalização e implicação de sanções pelos órgãos competentes, seja pelos baixos investimentos feitos pelos setores públicos e privados. Esse cenário é ainda mais gravoso quando aplicado as legislações que versam sobre os direitos dos consumidores com deficiência, os quais sofrem com a barreira social ou estrutural, sendo a ausência ou carência de acessibilidade um dos principais elementos que vão de encontro aos direitos e garantias previstos.

Segundo levantamento do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil possui 17,2 milhões de pessoas com deficiência. A maior proporção está concentrada no Nordeste (9,9%) e a menor no Centro-Oeste (7,1%). Se olharmos para a escala mundial, a estimativa é de que 8,4% da população seja de pessoas com deficiência. Este artigo tem como objetivo debater a necessidade de maior proteção à essas pessoas, especialmente as consumidoras de serviços e produtos públicos que, diariamente, têm seus direitos e garantias violadas.

No Brasil, em especial, existem diversos regramentos constitucionais, legais e administrativos que versam sobre a obrigatoriedade dos entes públicos e privados em promover a acessibilidade para os mais diversos tipos de deficiências existentes nas mais variadas relações de consumo, seja de produtos ou serviços. Contudo, não há o cumprimento integral da maioria destas normas pelos fornecedores e, muito menos, a fiscalização e punição eficaz nos casos de descumprimentos, especialmente quando o fornecedor for um ente público.

Dessa maneira, se faz necessária a análise do cenário legal e normativo atual acerca da matéria, bem como do seu cumprimento por parte do Poder Público com o objetivo de demonstrar a necessidade da implementação prática de projetos e programas estatais como meio de políticas públicas que visem a defesa da pessoa com deficiência que consome serviços e produtos ofertados pelo Estado, visto que alternativas que são adotadas para ter o seu direito respeitado.

O trabalho inicia trazendo a fundamentação legal e principiológica da proteção do consumidor desde a sua recepção pela Constituição Federal de 1988, correntes doutrinárias até as implementações feitas pelas normas que chegaram posteriormente, tal como a Lei n.º 13.146/2015, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência (EPD). Por fim, são abordadas as boas práticas implementadas pelos atores estatais e sociais como meio de se buscar pela igualdade de direitos, especialmente os que versam sobre os consumidores com deficiência.

## **1 – CIDADANIA E DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

O legislador brasileiro reconheceu a necessidade de proteção do consumidor em razão da disparidade técnica e financeira existente na relação de consumo, trazida pelo art. 48, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT de 1988. Tal proteção ficou em consonância com a Resolução nº 39/248 da Organização das Nações Unidas de 16 de abril de 1985 que estabeleceu as Diretrizes para Proteção ao Consumidor. Com isso, a Constituição Federal vigente trouxe em seu texto os arts. 5º, XXXII, e 170, V, que tratam da proteção das garantias e direitos fundamentais individuais do consumidor.

O art. 1º da Constituição Federal vigente elenca cinco fundamentos que compõem os princípios fundamentais que norteiam o Estado Democrático de Direito, são eles: a soberania, a cidadania, a dignidade da pessoa humana, os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e, por fim, o pluralismo político. Destaca-se neste estudo, o Estado Democrático de Direito, que é compreendido também pela inclusão e participação igualitária de todos os cidadãos brasileiros nas práticas econômicas, políticas e sociais do Estado, dessa maneira, o poder público deve promover políticas representativas para toda a sociedade de forma a buscar igualdade de direitos para todos.

Quando comparada com as constituições anteriores, o legislador constituinte buscou estruturar a de 1988 de forma a aumentar a defesa de direitos e garantias, bem como a promoção da dignidade da pessoa humana. Nesse sentido, Fladimir Jerônimo Belinati Martins (2003, p. 52), leciona:

A Constituição de 1988 ao instituir um amplo sistema de direitos e garantias fundamentais, tanto individuais quanto coletivos, o qual constitui o núcleo básico do ordenamento constitucional brasileiro, buscou não só preservar, mas, acima de tudo, promover a dignidade da pessoa humana, de tal sorte que – já

se disse alhures – sempre se poderá extrair o princípio a partir deste amplo rol protetivo. Aliás, a Carta se preocupou não apenas com a instituição, mas também com a efetivação destes direitos, atribuindo um papel ativo ao cidadão e ao Judiciário. Buscou também superar a concepção de direitos subjetivos, para dar lugar a liberdades positivas, realçando o aspecto promocional da atuação estatal.

Fundamental é, portanto, que o Estado utilize a sua “força” para garantir a igualdade nas relações de consumo que é prejudicada pela vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor, ademais, tal disparidade é ainda maior quando se trata de consumidor com deficiência. Geisa de Assis Rodrigues (2006, p. 94) atribui ao Princípio da Dignidade da Pessoa Humana papel de fundamental importância junto à defesa do consumidor, ao assinalar:

O princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento de nossa República (art. 1.º, III, da CF/88), deve desempenhar um importante papel na esfera de proteção do consumidor. Grosso modo, lembrando as conhecidas lições de Kant sobre o tema, a dignidade é atributo daquilo que não tem preço. Seria paradoxal, assim, falarmos de dignidade em tema correlato à circulação de riquezas como é a proteção do consumidor? Obviamente que não, porque determinados valores que integram a dignidade do homem contemporâneo só podem lhe ser assegurados se houver um consumo mínimo. Assim, a degradação material de um homem reduzido a uma condição de miséria absoluta afronta a sua dignidade.

Sobre o aspecto do Princípio da Cidadania, garantido pelo art. 1º, II, da Carta Maior de 1988, Milena Petters Melo (1999) leciona:

O conceito de cidadania, configurado no âmbito do saber jurídico-constitucional dominante no Brasil, frequentemente peca pela limitação, posto estar calcado em concepções nitidamente liberais, embevecidas na ideia de democracia formal representativa, que o vinculam à nacionalidade, restringindo o seu exercício ao direito de votar e ser votado e à faculdade de ocupar cargos públicos. No entanto, a prática da cidadania não se limita ao instante periódico do voto, ela está profundamente vinculada à concretização dos direitos fundamentais e ao exercício democrático.

Portanto, deve ser compreendida como cidadania o meio concreto de soberania popular, sendo o seu exercício uma variedade de direitos que se opõem a ação dos poderes públicos que tragam prejuízo para a sociedade. Com o advento da globalização, impulsionada pelos avanços tecnológicos, científicos e culturais, inúmeras foram as alterações nas relações jurídicas, seja entre particulares, seja com o poder público. Esse contexto passou a exigir maior proteção dos cidadãos nessas relações, de forma a garantir os seus direitos fundamentais, sendo criado, assim, o Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, Chaves de Farias (2002, p. 83) analisa a defesa do

consumidor como elemento fundamental da ordem jurídica, vejamos:

E reconheça-se que o ponto de partida para tanto deve estar, sempre, no conceito de cidadania. Isso porque a cidadania, concebida como elemento essencial, concreto e real, para servir de centro nevrálgico das mudanças paradigmáticas da ciência jurídica, será a ponte, o elo de ligação, com o porvir, com os avanços de todas as naturezas, com as conquistas do homem que se consolidam, permitindo um direito mais sensível, aberto e poroso aos novos elementos que se descortinem na sociedade. Um direito mais real, humano e, por conseguinte, justo.

Posteriormente foi publicada a Lei n.º 13.146/2015, Estatuto da Pessoa com Deficiência (EPD), que consubstanciada no Princípio da Igualdade, garante e efetiva direitos nas relações consumeristas em atenção às pessoas com deficiência, *in verbis*:

Art. 69. O poder público deve assegurar a disponibilidade de informações corretas e claras sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, por quaisquer meios de comunicação empregados, inclusive em ambiente virtual, contendo a especificação correta de quantidade, qualidade, características, composição e preço, bem como sobre os eventuais riscos à saúde e à segurança do consumidor com deficiência, em caso de sua utilização, aplicando-se, no que couber, os arts. 30 a 41 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Nessa linha, a referida Lei incluiu, também, o parágrafo único do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, o qual trata da acessibilidade às pessoas com deficiência às informações dos produtos e serviços disponíveis no mercado de consumo, entretanto, na prática o cenário é totalmente diferente, visto que diariamente os consumidores com deficiência enfrentam grandes dificuldades ao consumirem produtos e serviços, especialmente quando o fornecedor é um ente público. Regina Cohen, coordenadora do Núcleo Pró-Acesso da Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, elenca os principais problemas de acessibilidade nas cidades brasileiras:

*Temos, ainda problemas sérios de pavimentação das calçadas em todas as cidades brasileiras, o que dificulta a circulação de pessoas em cadeira de rodas, idosos, mulheres com saltos altos, obesos e outras pessoas com mobilidade reduzida. Também ainda é muito raro rampas de travessia de ruas bem executadas, sinalização tátil direcional e de alerta, sinais sonoros e informações em braille para as pessoas cegas. Placas ou painéis de informação sem avisos com letras grandes ou com contraste de cor para as pessoas com baixa visão. Sinalização visual em lugares importantes, com avisos para as pessoas surdas. Aqui pode-se mencionar os aeroportos.*

Facilmente é possível constatar essa violação de direitos e garantias ao fazer uma simples caminhada pelas calçadas do bairro em que se reside, são calçadas sem piso tátil e, na sua imensa maioria, em péssimo estado de conservação, semáforos sem

sinalização sonora, agentes públicos que não sabem libras, escolas públicas sem a devida adaptação, dentre outras. O consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo pela sua vulnerabilidade absoluta ou hipossuficiência que deve ser analisada em cada caso concreto, essa situação é agravada quando a relação de consumo envolve fornecedor de produto ou serviço público e o consumidor com deficiência, seja em razão deste necessitar de adequações para consumir de forma igualitária quando comparado com os demais consumidores, seja por inexistir no Brasil políticas públicas que protejam, de maneira eficaz, as suas necessidades.

Os Princípios da Cidadania e Dignidade da Pessoa Humana são fundamentos dos princípios fundamentais, dentre outros, que garantem a proteção dos direitos inerentes à pessoa humana. Nesse sentido, o art. 4º, II, do Código de Defesa do Consumidor, trata sobre a Política Nacional das Relações de Consumo através de ações governamentais, *in fine*:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

- a) por iniciativa direta;
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Para isso, surgem as políticas públicas, que se traduzem na atuação do Estado em planejar, criar e executar uma ação com o objetivo de atender determinada necessidade da população, assegurando e colocando em prática os seus direitos fundamentais previstos na Constituição Federal e em leis infraconstitucionais, devendo ser um trabalho em conjunto entre os três poderes. O executivo cria políticas públicas por meio de projetos e programas até mais que o legislativo, que o faz por meio das leis. O judiciário, por sua vez, é responsável pela fiscalização do cumprimento da política pública instituída.

No campo das ideias parece ser algo simples e que inexistem falhas, visto que, em tese, basta ser constatada uma necessidade da população pelo ente público para

em seguida a política pública ser instituída. Entretanto, como já discutido neste trabalho, não é bem assim que funciona na prática, pois o cenário é ainda mais gravoso quando analisamos o desrespeito habitual às pessoas com deficiência, especialmente no tocante a consumo de serviços e produtos públicos, dado a falta de estrutura, eficácia, eficiência e respeito às leis reguladoras das relações de consumo e aos direitos humanos, especialmente o Estatuto da Pessoa com Deficiência. Segundo levantamento da Pesquisa Nacional de Saúde – PNS em 2019, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, apontou:

17,3 milhões de pessoas com dois anos ou mais de idade (8,4% dessa população) tinham alguma das deficiências investigadas, e cerca de 8,5 milhões (24,8%) de idosos estavam nessa condição.

Na população do país com 2 anos ou mais de idade, 3,4% (ou 6,978 milhões) tinham deficiência visual; 1,1% (ou 2,3 milhões) tinham deficiência auditiva, dos quais 22,4% conheciam a Língua Brasileira de Sinais (Libras); 1,2% (ou 2,5 milhões) tinham deficiência mental. Cerca de 3,8% (7,8 milhões) das pessoas de 2 anos ou mais tinham deficiência física nos membros inferiores e 2,7% (5,5 milhões), nos membros superiores.

Diante desse fato irrefutável é possível questionar por que o Brasil carece de políticas públicas que respeitam os direitos e garantias constitucionais e legais das pessoas que têm algum tipo de deficiência, especialmente as classificadas como raras. Segundo estudo realizado pela Agência Brasil - São Paulo, publicado em 19 de setembro de 2019, nenhuma capital brasileira possui adaptação para pessoas com deficiência.

O levantamento mostra que, em maior ou menor medida, quem precisa caminhar nas capitais do país acaba encontrando calçadas estreitas, buracos, degraus, postes, faixas de travessia apagadas, semáforos ausentes ou deficientes, ambientes agressivos e poluídos e nenhum local para descanso em dias de calor ou chuva. Em outras palavras, as cidades brasileiras apresentam baixa caminhabilidade.

Vários foram os locais avaliados, sendo as sedes dos poderes executivo, legislativo e judiciário com melhor infraestrutura quando comparado com creches, escolas, hospitais, centros de saúde e demais prédios utilizados pela grande maioria da população. Ademais, a pesquisa utilizou uma escala de zero a dez, chegando-se a uma média nacional de 5,71.

## **2 – DA BUSCA PELA IGUALDADE**

Embora existam inúmeras violações pelo poder público brasileiro, também há avanços quanto a implementação de boas práticas voltadas para os consumidores com

deficiência de serviços e produtos públicos, sendo necessária se dar maior visibilidade a todas essas ações positivas para que tenham um efeito multiplicador para que outros entes da federação também possam adota-las.

Exemplo disso é a implementação pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, em agosto de 2021, do aplicativo de autodescrição para pessoas com deficiência visual em seu portal de notícias, tornando-se o primeiro entre os demais tribunais a utilizar tal ferramenta. Somado ao aplicativo “VLIBRAS”, é mais uma maneira de garantir o acesso de pessoas com deficiência visual ao portal do TJ/CE. A ferramenta pode ser visualizada no endereço eletrônico <https://www.tjce.jus.br/>.

A seguir serão apresentadas algumas das boas práticas implementadas pelos atores estatais e sociais, as quais são de fundamental importância para o estado democrático de direito, especialmente no tocante ao estreitamento da lacuna que afasta o consumidor com deficiência do consumo de produtos e serviços ofertados pelo poder público.

## **2.1. INICIATIVA DE ATORES ESTATAIS**

Como visto, a proteção da garantia de igualdade de direitos do consumidor com deficiência pelos entes públicos ainda está muito longe do que prevê a Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Pessoa com Deficiência, porém, não se pode deixar de mencionar algumas das vitórias já conquistadas, bem como citar, a título exemplificativo, Projetos de Lei e Indicação em tramitação na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará que versam sobre o tema.

No âmbito federal, a Lei n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dispõe sobre o atendimento prioritário, não garantia ao acompanhante do titular do benefício a prioridade no atendimento e inviabilizava a fruição do referido direito. Com isso, foi sancionada sem veto pelo presidente Jair Bolsonaro e publicada no Diário Oficial da União no dia 02 de junho, a Lei n.º 14.364, de 1º de junho de 2022, que alterou a lei 10.048/2000 e passou a garantir às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo e obesos a presença de acompanhante ou atendente sempre que imprescindível à consecução das prioridades legais a que têm direito.

Ademais, em seu artigo 6º são elencados as sanções em caso de descumprimento:

Art. 6º A infração ao disposto nesta Lei sujeitará os responsáveis:

I – no caso de servidor ou de chefia responsável pela repartição pública, às penalidades previstas na legislação específica;

II – no caso de empresas concessionárias de serviço público, a multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), por veículos sem as condições previstas nos arts. 3º e 5º;

III – no caso das instituições financeiras, às penalidades previstas no art. 44, incisos I, II e III, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

Parágrafo único. As penalidades de que trata este artigo serão elevadas ao dobro, em caso de reincidência.

No âmbito estadual, os Projetos de Indicação n.º 139/2022 e Lei n.º 215/2022 tornam obrigatória a instalação de antirruídos em mesas e cadeiras das salas de aula das escolas da rede pública e privada de ensino, respectivamente. Propostas simples e de baixo custo, mas de fundamental importância para a saúde e inclusão das crianças que são diagnosticadas com Transtorno Espectro Autista – TEA, as quais, na sua imensa maioria, são mais sensíveis aos sons e ficam desconfortáveis quando estão em ambientes barulhentos.

O Projeto de Indicação n.º 448/2021, por sua vez, institui, no âmbito do Estado do Ceará, o Plano Estadual de Política de acessibilidade para pessoas com deficiência e tem por objetivo consolidar as Leis que versam sobre tema, nos termos do Estatuto da pessoa com deficiência. O artigo 2º trata sobre o bem-estar pessoal social e econômico das pessoas com deficiência, vejamos:

Art. 2º Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público do estado do Ceará assegurar à pessoa com deficiência o pleno exercício de seus direitos sociais, à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Os municípios, por sua vez, também têm o importante dever de desempenhar seu papel de proteção e inclusão social aos consumidores com deficiência usuários de serviços públicos. O município de Fortaleza, por exemplo, possui o programa denominado de Fortaleza Digital que é uma plataforma que visa desburocratizar o atendimento ao cidadão, sendo prestado serviços públicos das mais diversas áreas. Foi desenvolvido conforme as recomendações do World Content Accessibility Guide - WCAG do W3C e no caso do Governo Brasileiro ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - e-MAG,

os quais recomendam padrões de acessibilidade na internet, tal como a alteração do contraste, atalhos de navegação e textos traduzidos para o braile.

Baker (2006) faz alusão à importância de se atribuir treinamentos adequados aos funcionários e servidores públicos quanto ao atendimento do público com deficiência, não focando apenas em um único tipo de deficiência, mas nos mais variados tipos e graus, atribuindo a necessidade da cadeia de consumo focar, além da adaptação do ambiente físico e/ou digital, reformular as práticas do atendimento a esse público.

Mesmo diante das políticas públicas praticadas e instituídas pelo Estado que visam assegurar o direito à igualdade ao acesso a serviços público consumidores com deficiência, ainda há uma grande lacuna, omissão e descaso em diversos setores de consumo de serviços públicos que afrontam direitos constitucionalmente garantidos e, o que é pior, colocam em risco a vida. As violações dos direitos e das garantias legalmente e constitucionalmente previstas que representam os consumidores de serviços públicos que possuem algum tipo de deficiência são inúmeras, dessa maneira, a judicialização tem sido uma via para permitir que direitos e garantias constitucionalmente e legalmente previstos sejam respeitados.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro concedeu indenização em maio de 2020 a usuário cadeirante de transporte ferroviário por inexistir acessibilidade, fazendo com que sempre dependa do auxílio de terceiros para acessar as plataformas e embarcar nos trens, o que provoca dano moral em virtude da frustração pela perda da autonomia e independência e, conseqüentemente, falha na prestação do serviço (TJ-RJ APL 01353984720198190001).

Caso semelhante foi julgado pelo Tribunal de Justiça do estado de São Paulo em que o usuário, também cadeirante, necessita da ajuda de terceiros para utilizar o transporte público intermunicipal, colocando-o em situação vexatória por clara ofensa, pelo Poder Público dos artigos 224 e 227, §§1º, II, e 2º da Constituição Federal vigente, bem como os artigos 46 e 48 da Lei 10.098/2000 (TJ – SP AI 21630346420168260000).

Igualmente acordou o Tribunal de Justiça do estado de Minas Gerais, *in verbis*

APELAÇÃO CÍVEL. REEXAME NECESSÁRIO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. REALIZAÇÃO DE OBRAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE DE DEFICIENTES FÍSICOS AOS CENTROS DE REABILITAÇÃO.

PONDERAÇÃO DE PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS. PRINCÍPIOS DA ISONOMIA. PROCEDÊNCIA DA AÇÃO. A atuação do Judiciário em matéria de políticas públicas deve ser extremamente cautelosa, levando-se em consideração o confronto entre diversos princípios envolvidos. O direito de acesso dos portadores de deficiência a prédio onde funciona estabelecimento educacional está diretamente vinculado ao princípio da isonomia, pilar fundamental do Estado Democrático de Direito. Preliminares rejeitadas. Sentença confirmada em reexame necessário. Recurso voluntário prejudicado. (TJ-MG AC 10702084938928001, Rel. Heloisa Combat, Data do Julgamento: 10.09.2015, 4ª Câmara Cível, Data da publicação: 10.09.2015.)

Mesmo diante das diversas sentenças e acórdãos em que condena o ente público pela falta de políticas públicas que atendam o consumidor com deficiência, a morosidade do judiciário para julgar todas as demandas que versam sobre o tema contribui para a falta de políticas públicas.

## **2.2. INICIATIVA DE ATORES SOCIAIS**

De acordo com índice DARE, resultado da pesquisa produzida pelo The Global Iniciaive For Inclusive Ict's – G3ict, grupo criado em 2006, por ocasião da adoção, pela ONU, da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da qual o Brasil é signatário, apontou em que em 2020 o Brasil ocupou a oitava colocação, no total de 137 países, no ranking que trata sobre o progresso geral e a dinâmica na implementação da acessibilidade digital. Já no ranking da implementação real e os resultados das principais políticas e programas nas dez áreas essenciais de acessibilidade digital, o Brasil ocupa a nona posição. Em que pese a existência de algumas medidas adotadas pelos entes públicos que visam a implementação da acessibilidade plena para as pessoas com deficiência no mercado de consumo, verifica-se que ainda existe muito a ser feito para que essa plenitude seja alcançada e as garantidas constitucionalmente previstas respeitadas, proporcionando equidade em todo mercado de consumo.

Necessário, portanto, que todo o âmbito jurídico fomente o debate acerca da acessibilidade do consumidor com deficiência aos serviços ofertados pelo Estado, objetivando pressionar tanto o Poder Público, quanto o setor privado, para que se adaptem a todas as necessidades da sociedade, em especial, das pessoas com deficiência. Face ao exposto neste trabalho, é possível compreender um pouco da situação precária e preocupante que o consumidor com deficiência enfrenta no dia a dia ao tentar utilizar um serviço público, pois não tem êxito até quando busca o poder judiciário para exercer a sua função de resguardar direitos. Visando diminuir esses percalços, entidades não

governamentais realizam trabalhos para buscar garantir os direitos e garantias constitucionalmente e legalmente previstos.

No Estado do Ceará, por exemplo, há a Associação Cearense de Defesa do Consumidor - ACEDECON que é composta por cerca de 50 membros, sendo advogados especialistas na área e consumidores em geral. Ela contém mais de 18 (dezoito) grupos de trabalhos e pesquisa que buscam proteger as relações de consumo, destes um é voltado especialmente para a defesa dos direitos dos consumidores com deficiência. São realizados congressos, parcerias, debates, reuniões e audiências públicas juntamente com representantes do setor público e privado em que são discutidos temas que tem o fito de exercer um papel que o Poder Público está incubido.

Outro exemplo é a Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade – APABB que é uma instituição sem fins lucrativos, com certificado de filantropia e utilidade pública, voltada à inclusão e à qualidade de vida das pessoas com deficiência e ao apoio às suas famílias.

A Associação está presente no Distrito Federal e nos estados da Bahia, do Ceará, Espírito Santo, de Goiás, Minas Gerais, Pernambuco, Pará, do Paraná, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, de Santa Catarina, Sergipe e São Paulo, atua na área do serviço social e desenvolve projetos de lazer e esporte, além de participar ativamente das políticas públicas de defesa dos direitos da pessoa com deficiência. Atualmente tem assento como titular do Conade – Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

## **CONCLUSÃO**

Em que pese a existência de algumas medidas que visam a implementação da acessibilidade plena para as pessoas com deficiência que consomem serviços e produtos ofertados pelo Poder Público, é possível verificar que ainda existe muito a ser feito para que a plenitude ao respeito as garantias constitucionalmente e legalmente previstas seja alcançada, proporcionando o exercício regular e irrestrito do seu direito de consumo, agregando à sua dignidade como cidadã e permitindo a promoção da equidade em todo o mercado de consumo.

Nesse sentido, portanto, é de fundamental importância que todo o âmbito jurídico, especialmente na área do direito do consumidor, fomentem mais o debate acerca da acessibilidade para os consumidores com deficiência, objetivando exigir do Poder Público a eficácia e eficiência no fornecimento de seus serviços e produtos à população.

Por fim, é possível concluir que o Brasil tem avançado socialmente e normativamente quanto a garantia a proteção das pessoas com deficiência que consomem produtos e serviços públicos, por meio de ações e programas promovidas pelo Poder Público, entretanto, avanços ainda são necessários para que a sociedade em geral tenha mais acesso às informações acerca das dificuldades que consumidor com deficiência enfrenta no sua dia a dia, de maneira que visem a difusão da conscientização e fiscalização por parte da sociedade dos direitos e garantias resguardados as pessoas com deficiência.

## REFERÊNCIAS

BAKER, S. **Consumer normaly: understanding the value of shopping through narratives of consumers with visual impairments**. Journal of Retailing, v. 82, n.1, 2006, p. 37-50.

BRASIL. Atos das Disposições Constitucionais Transitórias. **DOU de 5 de out. de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal.

\_\_\_\_\_. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. **DOU de 12 de set. de 1990**. Brasília, DF: Senado Federal.

\_\_\_\_\_. Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **DOU de 09 de nov. de 2000**. Brasília, DF: Senado Federal.

\_\_\_\_\_. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNS 2019: país tem 17,3 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/31445-pns-2019-pais-tem-17-3-milhoes-de-pessoas-com-algum-tipo-de-deficiencia>> Acesso em 04 de out. de 2021.

\_\_\_\_\_.Eco Pontes. **Acessibilidade é um dos principais desafios das cidades brasileiras**. Disponível em: < [https://www.ecopontes.com.br/noticias-ver/acessibilidade-e-](https://www.ecopontes.com.br/noticias-ver/acessibilidade-e)

[um-dos-principais-desafios-das-cidades-brasileiras/95](#)> Acesso em 11 de jul. de 2022.

\_\_\_\_\_. Agência Brasil. **Estudo mostra ruas e calçadas inadequadas para circulação de pessoas.** Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-09/estudo-mostra-ruas-e-calçadas-inadequadas-para-circulacao-de-pessoas> Acesso em 11 de jul. de 2022.

CEARÁ. Projeto de Indicação n.º 448 de 13 de setembro de 2021. **Institui o Plano Estadual de Política de Acessibilidade para pessoas com deficiência, e dá outras providências.** Ceará, Fortaleza.

FARIAS, Cristiano Chaves de. A proteção do consumidor na era da globalização. **Revista de Direito do Consumidor.** n. 41. Revista dos Tribunais: jan – mar. 2002. p. 81-95.

MARTINS, Fladimir Jerônimo Belinati. **Dignidade da pessoa humana: princípio constitucional fundamental.** Curitiba: Juruá, 2003.

MELO, Milena Petters. **Cidadania e direitos humanos: uma nova praxis a partir da ordem constitucional de 1988.** Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: jun. 1999.

TARTUCE, F. NEVES, D. A. A. **Manual do Direito do Consumidor.** 6 ed. São Paulo, SP: Método 2017.

RODRIGUES, Geisa de Assis. A proteção ao consumidor como um direito fundamental. **Revista de Direito do Consumidor.** n. 58. Revista dos Tribunais: abr – jun. 2006. p. 75-97.

ROSANVALLON, Pierre. **La légitimité démocratique.** Paris: Seuil, 2008.