



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DECORRENTE DA NEGAÇÃO DO
DESENHO UNIVERSAL A LUZ DO BLOCO DE CONSTITUCIONALIDADE E DO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
GERADORA DA SUA EXCLUSÃO DO MERCADO CONSUMERISTA

Deborah Maria Prates Barbosa

Rio de Janeiro
2021

DEBORAH PRATES

A RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DECORRENTE DA NEGAÇÃO DO
DESENHO UNIVERSAL A LUZ DO BLOCO DE CONSTITUCIONALIDADE E DO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
GERADORA DA SUA EXCLUSÃO DO MERCADO CONSUMERISTA

Artigo científico apresentado como exigência de
conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu*
da Escola da Magistratura do Estado do Rio de
Janeiro.

Professores Orientadores:

Ubirajara da Fonseca Neto

Maria Carolina Cancellata de Amorim

Rio de Janeiro
2021

A RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DECORRENTE DA NEGAÇÃO DO DESENHO UNIVERSAL A LUZ DO BLOCO DE CONSTITUCIONALIDADE E DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA GERADORA DA SUA EXCLUSÃO DO MERCADO CONSUMERISTA

Deborah Prates

Advogada (Faculdades Integradas Bennett), pós-graduada em Gênero e

Direito pela EMERJ/2019

Resumo - Neste artigo as pessoas leitoras são convidadas a refletir sobre a questão da corponormatividade como razão da exclusão nos bens de consumo. A minoria representada pelas pessoas com deficiência é desprezada, com naturalidade, pelos fornecedores em geral. A obtenção de bens com qualidade é imprescindível para uma vida plena na atualidade, vez que fica difícil prescindir, por exemplo, de computadores e similares por ser a tecnologia um fator de inclusão social. O preconceito intitulado capacitismo é a base dessa discriminação. A legislação específica é farta e boa, porém, não é obedecida.

Palavras-chaves – Direito do consumidor. Pessoas com deficiência. Desenho universal. Exclusão social. Acessibilidade.

Sumário – Introdução. 1. A metodologia não deve ser universal e sim representativa. 2. O desenho universal e sua relevância para o direito consumerista. 3. Do Código de Defesa do Consumidor. As pessoas com deficiência são consumidoras. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

Os fornecedores de bens/produtos e serviços pensam tão-só nos seres humanos sob a ótica da corponormatividade. Os semelhantes que integram as diversidades ficam à margem desse desfrute de liberdade, independência e autonomia. No entanto, as pessoas com deficiência também adquirem os bens/produtos e serviços oferecidos no mercado, valendo destacar para este artigo os pertencentes as linhas branca e marrom (eletrodomésticos e eletroeletrônicos). Paga-se pelo preço anunciado, mas, pela ausência de acessibilidade, são impedidas de usufruir de seus benefícios da mesma maneira que as pessoas sem deficiência usufruem. É dever de todos promover a inclusão e não a discriminação ou exclusão de qualquer grupo na sociedade. O desequilíbrio no tratamento é total e absurdo. Inexiste igualdade no manuseio dos bens.

A ausência da acessibilidade avilta a cidadania e a dignidade da pessoa humana. Há flagrante desigualdade no trato para com elas. Os fornecedores ignoram, desde os projetos dos produtos lançados ao consumo em geral, o desenho universal, princípio constitucional da solidariedade, da igualdade e da liberdade para que façam as próprias escolhas. A legislação determina que todos os bens devem nascer acessíveis, adequados e com qualidade desde a embalagem. Mas a grande maioria dos fornecedores se esquivam de fazer razoáveis adaptações

nos bens já existentes para cumprir a legislação que agasalha esse público. As pessoas com deficiência ficam lesadas em suas garantias fundamentais. A conscientização dessa maioria de fornecedores é essencial para o conhecimento e cumprimento da específica, boa e farta legislação sobre o tema. Não que ser educados para entender que a lei, em um Estado Democrático de Direito, é imperativa para todos, sem exceção, sendo o desenho universal uma obrigação constitucional – garantia fundamental – a ser cumprida desde os projetos dos ambientes, produtos e serviços a serem disponibilizados no mercado. Esta breve introdução já permite aquilatar a magnitude das questões circundantes do presente trabalho no que concerne a responsabilidade civil sob os holofotes do direito consumerista.

Nesse sentido, são objetivos desse trabalho instigar a escuta ativa dos leitores a respeito das experiências e discriminações sofridas pelas pessoas com deficiência no seu cotidiano; defender o desenho universal como conceito essencial para a prática do Direito Consumerista, sendo dever do Poder Judiciário a garantia dos direitos fundamentais e a efetivação da legislação brasileira – dentre ela o Bloco de Constitucionalidade-; apresentar a acessibilidade atitudinal como ferramenta capaz de proporcionar a igualdade no oferecimento dos bens/produtos e serviços para o contingente das pessoas com deficiência; e argumentar em favor da devolução de parte do pagamento do produto adquirido na proporção do efetivo uso, além da fixação de valor condizente aos danos morais, com base no CDC, bem como no art. 7º, caput, da LBI, e seu parágrafo único, sendo apurado e punido o crime de discriminação dos fornecedores.

Devido à grande lacuna existente na jurisprudência e nos trabalhos acadêmicos sobre o tema em questão é que esse artigo se faz relevante, principalmente por constituir parte do rol dos trabalhos publicados pela EMERJ, instituição com grande prestígio e competência na área do Direito. As pessoas com deficiência são cidadãs brasileiras e devem ter seus direitos assegurados, em vez de negligenciados e aviltados. É responsabilidade de todos proporcionar a efetivação desses direitos, sendo o Poder Judiciário uma das principais vias para tal.

Assim, dividiu-se os três capítulos da seguinte maneira: No primeiro capítulo, “A metodologia não deve ser universal e sim representativa”, pela perspectiva da interdisciplinaridade, discute-se que o direito – por si só – não foi capaz de devolver a dignidade dos consumidores com deficiência, demonstrando a contribuição das ciências sociais – com destaque para a sociologia e a história - para a efetivação do artigo 3º da Carta Cidadã no que tange o conceito da igualdade para a inclusão das diversidades humanas. No segundo capítulo, “O desenho universal e sua relevância para o direito consumerista”, é apresentado o conceito de desenho universal, bem como o Bloco de Constitucionalidade e o Código de Defesa do

Consumidor, demonstrando como as barreiras colocadas pelos fornecedores são inconstitucionais e discriminatórias, calcadas no capacitismo estrutural.

Por fim, no terceiro capítulo, “Do Código de Defesa do Consumidor. As pessoas com deficiência são consumidoras”, articula-se os princípios e artigos do CDC e seu contexto histórico com as acessibilidades – com destaque para a atitudinal – argumentando ser justo que os consumidores com deficiência tenham retorno de parte do valor dos produtos inacessíveis devido às barreiras intransponíveis atreladas aos bens/produtos e serviços. Discute-se, ainda, as origens desse capacitismo estrutural e o viés psicológico envolvido no desprezo e discriminação sociais, relativamente às pessoas com deficiência. A metodologia deste trabalho obedece aos preceitos relacionados a uma pesquisa exploratória, por método dedutivo, valendo-se, especialmente, do levantamento doutrinário e, sob certos limites, jurisprudencial.

1. A METODOLOGIA NÃO DEVE SER UNIVERSAL E SIM REPRESENTATIVA

A metodologia, com as suas regras universais, faz com que a comunicação do tema escolhido chegue às instituições para as práticas acadêmicas de acordo com a ordem científica hegemônica, mostrando um raciocínio por ela estabelecido e organizado como a única verdade, tomando-se por base a corponormatividade determinada por uma sociedade com hábito colonial, patriarcal e capitalista. Segundo o sociólogo Boaventura de Sousa Santos, em “Um discurso sobre as ciências”¹, a síntese possível entre as ciências naturais e as sociais enfrenta alguns obstáculos. Dentre eles, as avaliações de científicidades são distintas entre ambas as ciências porque são diferentes os enfoques sobre os fenômenos estudados. Nas sociais, estes são analisados de maneira "subjéctiva e como tal não se deixam captar pela objectividade do comportamento"². Assim, “as ciências sociais não são objectivas porque o cientista social não pode libertar-se, no ato de observação, dos valores que informam a sua prática em geral e, portanto, também a sua prática de cientista”³.

Nesse sentido, as ciências sociais precisam contribuir para a construção de uma sociedade melhor, mais legítima, na qual caibam todas as diversidades: pessoas com deficiência, indígenas, negros, mulheres, entre outros. Assim as diversas formas de conhecimento precisam interagir entre si em uma visão antipositivista que garantam às pessoas uma vida digna, ou seja, com qualidade e felicidade plena, tomando-se em conta as suas

¹ SANTOS. Boaventura de Sousa. Um discurso sobre as Ciências. 5ª Ed. São Paulo: Cortez, 2008. p36

² Ibid.

³ Ibid.

realidades ímpares. As ciências humanas não que dialogar entre si, vez inexistir um ser humano padrão e universal. A ciência do direito, por ilustração, está em permanente construção e, para que seja justa, precisa analisar todas as realidades fora da visão hegemônica da corponormatividade. As diferenças não que ser vistas e respeitadas para que a igualdade se efetive: "Temos o direito a ser iguais sempre que a diferença nos inferioriza; temos o direito de ser diferentes sempre que a igualdade nos descaracteriza."⁴

No caso em foco, rara é a literatura no campo do Direito sobre a exclusão das pessoas com deficiência do mercado consumerista. Elas estão culturalmente constituídas no imaginário de seus pares como desgraçadas, ignorantes, incapazes de produzir e consumir, bem como de participar de quaisquer atividades da vida em sociedade. As cegas são retratadas como reclusas no mundo das trevas. Está clara a precariedade das respectivas dignidades, vértice da Carta Cidadã. É a condenação à morte social. Este panorama de exclusão está presente na obra de José Saramago, *Ensaio sobre a Cegueira*. Uma personagem diz: "a cegueira também é isto, viver num mundo onde se tenha acabado a esperança."⁵ O sociólogo Boaventura de Sousa Santos, no artigo "A construção multicultural da igualdade e da diferença" (1999), dá sustentáculo ao pensamento da autora, como se pode conferir:

A desigualdade e a exclusão são dois sistemas de pertença hierarquizada. No sistema de desigualdade, a pertença dá-se pela integração subordinada enquanto que no sistema de exclusão a pertença dá-se pela exclusão. A desigualdade implica um sistema hierárquico de integração social. Quem está em baixo está dentro e a sua presença é indispensável. Ao contrário, a exclusão assenta num sistema igualmente hierárquico mas dominado pelo princípio da exclusão: pertence-se pela forma como se é excluído. Quem está em baixo, está fora."⁶

A autora foi pesquisar a razão da sociedade não cumprir a farta legislação das pessoas com deficiência. O historiador francês Jules Michelet respondeu o questionamento sobre o descumprimento das leis em geral em sua obra *O povo*, como se segue:

Qual é a primeira parte da política? A educação. E a segunda? A educação. E a terceira? A educação. Envelheci muito na história para acreditar nas leis porque elas não foram preparadas e durante muito tempo o homem não foi educado para amar e desejar a lei. Rogo que façam menos leis, mas fortaleçam o princípio das leis por meio da educação; fazendo-as aplicáveis e possíveis; faça homens e tudo ficará bem⁷.

⁴ SANTOS, Boaventura de Sousa. *A construção multicultural da igualdade e da diferença*. Coimbra: Oficina do CES, n. 135, jan 1999, p. 44.

⁵ Saramago, José. *Ensaio Sobre a Cegueira*, Lisboa: Círculo de Leitores, 1995, p. 204

⁶ SANTOS, Boaventura de Sousa. *A construção multicultural da igualdade e da diferença*. Coimbra: Oficina do CES, n. 135, jan 1999, p. 02.

⁷ Tradução livre. MICHELET, Jules. *El Pueblo*. Epublibre (online), 2016, p 113.

Para o presente caso os cientistas sociais precisam buscar uma escuta profunda dos conhecimentos das pessoas com deficiência. Por esse real desconhecimento do tema é que em algumas poucas referências escritas, as conclusões são equivocadas. Assim, a autora tem com o presente artigo a intenção de provocar esse novo trabalho acadêmico trazendo as suas experiências e de outras pessoas com deficiência que vivem em seus cotidianos a exclusão do mercado consumerista. Se houvesse essa forma de pensar já instalada na academia os profissionais contratados pelos fornecedores pensariam os produtos/bens de consumo dentro dos moldes do desenho universal. Os espaços acadêmicos têm grande responsabilidade em formar uma sociedade mais equânime. Adotar o método da interdisciplinaridade seria bastante salutar na mudança do modelo de educação, a fim de que se atrele com as novas demandas.

A sua experiência pessoal como pessoa com deficiência visual e a ampla pesquisa da legislação sobre o tema, acompanhada de doutrina e jurisprudências, bem como da literatura nos moldes da interdisciplinaridade, foi o caminho do pensamento escolhido pela autora com base em Minayo para chegar a realidade do cotidiano dessas pessoas: "(...) a metodologia que explicita as opções teóricas fundamentais, expõe as implicações do caminho escolhido para compreender determinada realidade e o homem em relação com ela"⁸.

2. O DESENHO UNIVERSAL E SUA RELEVÂNCIA PARA O DIREITO CONSUMERISTA

O que vem a ser o desenho universal? Esta ideia está prevista na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência que integra o Bloco de Constitucionalidade composto pela Constituição da República pela Convenção mencionada e pelo seu Protocolo Facultativo, promulgados pelo Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009 e pelo Tratado de Marraqueche, promulgado pelo Decreto nº 9.522, de 8 de outubro de 2018. Este último não será relevante para este artigo. Ambos os Tratados Internacionais de Direitos Humanos são os únicos com status de Emenda Constitucional por força do disposto no artigo 5º, § 3º da Carta Cidadã, tendo como meta garantir a igualdade de oportunidades e o respeito total dos direitos humanos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência. Valem as transcrições mais relevantes da Convenção para o tema: No Artigo 2 – Definições – da Convenção encontra-se o conceito de desenho universal:

⁸ MINAYO, M. C. *Ciência, técnica e arte: o desafio da Pesquisa Social*. 1994, p. 22.

significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O desenho universal não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.⁹

Seguem também as definições, que servem de alicerce para a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015):

Discriminação por motivo de deficiência significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais [...]. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável; Adaptação razoável significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais.¹⁰

Os fornecedores não que projetar os produtos/bens e serviços que lançarem no mercado de consumo com a inclusão das pessoas com deficiência, tendo em vista que estas são, também, consumidoras. Assim, os bens não que nascer acessíveis. O que é acessibilidade? A resposta está - de forma clara - no inciso I, do art. 3º da LBI:

acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.¹¹

Na atual realidade, a acessibilidade não é o que acontece. Prova disso está no PROJETO UNESCO 914BRZ3046 - Edital 03/2021, sendo o objeto a elaboração de diretrizes para fornecedores sobre como prover informação acessível às pessoas com deficiência acerca dos produtos ofertados no mercado de bens de consumo.¹² Existem grupos de consumidores que são mais que vulneráveis, são "hipervulneráveis", como defendido por Cristiano Heineck Schmitt.¹³ As pessoas com deficiência integram esse rol, já que estão ainda mais fragilizadas

⁹ Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008: Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

¹⁰ Ibid.

¹¹ BRASIL, *Lei nº 13.146*, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>.

¹² Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - <<https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/jobs.html>>

¹³ SCHMITT, Cristiano Heineck. *Consumidores Hipervulneráveis: A proteção do idoso no mercado de consumo*. São Paulo: Atlas, 2014, p. 217.

com um outro revestimento de vulnerabilidade, qual seja, a própria deficiência. Assim, o desenho universal é o caminho para que a inclusão aconteça substancialmente. Enquanto esse conceito não estiver em todos os projetos, essas pessoas terão, tão-só, a inclusão formal. Tal não é suficiente para garantir a saúde da espinha dorsal da Carta Cidadã, valendo dizer, a dignidade da pessoa humana. Precisam, pois, de um tratamento diferenciado que lhes propicie a igualdade através da acessibilidade em todas as suas nuances.

Qual o conceito de pessoa com deficiência? O art. 1 da Convenção responde:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.¹⁴

Desse modo, as barreiras de todo tipo inseridas pelos fornecedores nos bens de consumo excluem as pessoas com deficiência dos iguais desfrutes dados às sem deficiência. A única forma de estar nesse mundo é através dos nossos corpos. O padrão está na ideia da corponormatividade. O filósofo Maurice Merleau-Ponty afirmou: "[...] o sujeito que sou, concretamente tomado, é inseparável deste corpo aqui e deste mundo aqui."¹⁵ Merleau-Ponty conclui que o corpo não pode ser separado do sujeito na formação da subjetividade. Afirma que: “se eu estou neste corpo aqui, é porque não estou naquele corpo ali; se estou neste mundo aqui, é porque não estou naquele mundo de lá”¹⁶. A pessoa com deficiência, diante do exposto, igualmente quer ter respeitado o seu corpo sujeito e, com ele, quer ter garantida a sua dignidade e, desse modo, assegurado o seu lugar também no mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) em seu artigo 4º, I e II, destaca a proteção aos mais vulneráveis:

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: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor.¹⁷

Nesse sentido, o STJ reconhece a existência da categoria hipervulnerável, como comprova o REsp 931.513/RS, (11) no qual pontuou que "(...) a categoria ético-política, e

¹⁴ BRASIL, *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Op. cit.

¹⁵ MERLEAU-PONTY, Maurice. *Fenomenologia da Percepção*. São Paulo: Martins Fontes, 1999, p.547

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997.

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 (...)”¹⁸. Dessa maneira, vale elencar algumas categorias de pessoas comumente ignoradas por gestores e fornecedores, a saber: a) as cegas, b) as com baixa visão, c) as surdas falantes da LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), d) as surdas que falam o português, e) as com paralisia cerebral, f) as com síndrome de Down, g) as paraplégicas, h) as tetraplégicas, i) as amputadas, j) as analfabetas, k) as que passam um período com a mobilidade reduzida por “n” razões, l) as disléxicas, m) as daltônicas, n) as idosas, o) as crianças com deficiência, etc.

Os fornecedores desumanizam as pessoas cegas e com baixa visão. Vale sobrelevar, a título exemplificativo, falhas de qualidade nos bens nas linhas branca e marrom, objetos do presente artigo: a) as esteiras ergométricas não possuem os painéis com sistema de voz; b) os produtos com visor *touch* que apresentam figuras indicativas dos processamentos excluem essa minoria, o que pode ser checado em cafeteiras de café expresso, micro-ondas, televisores, geladeiras, etc.; c) os controles remotos dos eletrodomésticos, em geral, não estabelecem comunicação com os usuários, frisando-se os aparelhos de ar refrigerado, televisores, *home theater* e outros; d) os fornos dos fogões não podem ser utilizados com segurança por não possuírem marcas em relevo indicativas da temperatura ao redor do correspondente botão.

De outro lado, as pessoas em cadeira de rodas e com nanismo não têm autonomia para o manuseio de uma máquina de lavar roupas de suas escolhas, pelo fato de o painel de controle ser colocado na parte superior do bem. Se estivesse disposto na lateral, a alcance de todos, não ocorreria esse transtorno. No momento de retirar as roupas lavadas surge novo problema pela mesma razão. Dessa vez está na profundidade do tambor, sendo este fator muito simples de ser resolvido, bastando que o fornecedor inserisse no conteúdo da caixa um pegador com tal função. As informações nos manuais introduzidos nas embalagens são comumente negligenciadas para as diversidades. A primeira língua oficial no Brasil é o português e a segunda é a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), a qual atende as pessoas surdas que não optaram pelo português. A má estrutura e complexidade na concepção dos projetos prejudicam o entendimento de boa parte do bem adquirido por esse público.

Toda essa exposição caracteriza múltiplas barreiras comunicacionais/tecnológicas que impedem esses consumidores a ter pleno conhecimento/acesso ao bem de consumo. Os manuais deveriam ser disponibilizados em voz, nas escritas braile e em LIBRAS, simplificando o

¹⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Resp. Nº 9321.513 – RS. Rel. Ministro Carlos Fernando Mathias (Juiz Federal Convocado do TRF 1a REG.), p/ acórdão Ministro Herman Benjamin, Primeira Seção, j. em 25.11.2009, DJe 27.09.2010.

português, organizando melhor as ideias e criando imagens facilitadoras para o perfeito entendimento do conteúdo. Deve-se ter também boa apresentação nos bens virtuais, de modo que a navegação entre os campos não prejudique os daltônicos; um bom contraste de cores para a inserção dos que têm baixa visão; e codificado para leitores de tela contendo descrições sonoras com legendas.

As diretrizes de acessibilidade na web objetivam derrubar os entraves através de normas já conhecidas pelos empresários. A web também não pode excluir pessoas. Dessa maneira há que ser obedecido o padrão de acessibilidade trazido no Consórcio W3C. Cuida-se de um conjunto de empresas que gerencia a web indicando os caminhos para o cumprimento do desenho universal. Nesse contexto os fornecedores de conteúdo e os desenvolvedores podem se valer, por exemplo, dos avaliadores automáticos que irão inspecionar os conteúdos e, conseqüentemente, indicar os erros a serem corrigidos.

3. DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SÃO CONSUMIDORAS.

O CDC nasceu diante da necessidade e urgência da preservação, socorro, da parte mais fraca na relação de consumo – o consumidor. O quadro de injustiça, face ao desequilíbrio entre fornecedor e consumidor, chegou ao ápice, levando o Presidente dos Estados Unidos da América, John F. Kennedy, a enviar uma mensagem ao Congresso em 15 de março de 1962, com o fito de estabelecer normas protetoras que minimizassem as desigualdades entre as partes na relação consumerista. A data foi de tal relevância que passou a ser tida como o Dia Mundial do Consumidor. Vale, pela sua importância histórica, destacar a frase inicial desse discurso: "Consumidores, por definição, somos todos nós"¹⁹. Para o presente artigo tem lugar a interpretação de que a frase destacada inclui igualmente as pessoas com deficiência. No discurso destaca-se, ainda, o direito do consumidor de ser ouvido na exposição de seus interesses, até mesmo para a prática das políticas públicas protetivas.

Os quatro direitos/princípios integrantes da mensagem em comentário foram inseridos no CDC (Lei nº 8.078/90), compondo o artigo 6º: a) direito a segurança está no inciso I; b) direito de escolher está no inciso II; c) direito de ser informado está no inciso III; d) direito de ser ouvido está no inciso VII, bem como nos artigos 4º e 5º. O CDC é, pois, um microsistema

¹⁹ A íntegra do discurso pode ser lida em: Special message to congress on protecting consumer interest. John F. Kennedy Presidential Library and Museum. Disponível em: <http://www.jfklibrary.org/Asset-Viewer/Archives/JFKPOF-037-028.aspx> . Acesso em 14 mar.2016

porque nasceu para proteger o desigual, destacando-se, neste artigo a pessoa com deficiência tida como hipervulnerável – parágrafo único do artigo 6º CDC. Esse microsistema está em conformidade com o Bloco de Constitucionalidade já mencionado.

O discurso em questão significou um marco para o CDC. O presidente, na época, já se preocupava com as embalagens, as quais levavam os consumidores a outras interpretações que não a verdadeira. Essa observação é válida para este tema, devendo ser conjugada com as considerações contidas na introdução. Conveniente trazer à tona as Disposições Gerais do CDC, em seu artigo 1º, a fim de enfatizar o seu cunho de ordem pública e interesse social: “O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”²⁰.

No Brasil a defesa dos direitos do consumidor ganhou status de direito fundamental, como previsto no inciso XXXII, do artigo 5º da Carta Cidadã. No entanto, as pessoas com deficiência são imperceptíveis aos olhos do fornecedor, de sorte que não são tidas como consumidoras. Violam, pois, as normas do CDC, valendo a cópia do art. 2º: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” Portanto, a lei não exclui o grupo das pessoas com deficiência desse mercado, sendo injustificável a negação do desenho universal para tornar o bem/ produto universal para todos os públicos.

Aliás, a Convenção citada atualizou a nomenclatura desse contingente para “pessoas” com deficiência, de modo que a pessoa vem antes da deficiência, deixando patente a má-fé do fornecedor ao excluí-las do consumo de seus bens e serviços. A práxis ética na atual sociedade é quebrada com a maior naturalidade. Esse mau procedimento caracteriza prática abusiva face ao artigo 39º do CDC: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.”²¹ É da natureza do capital a maximização do lucro, sendo preciso, pois, um Estado forte para estabelecer as políticas públicas que diminuam as desigualdades. As práticas abusivas continuam a ser elencadas - de modo não exaustivo - também no rol do artigo 51:

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a

²⁰ BRASIL. op.cit, nota 17.

²¹ Ibid.

responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos.²²

A acessibilidade é direito fundamental desse seguimento não podendo, com amparo no próprio CDC, ser renunciado. A conscientização vem em complementação e muito bem imposta aos administradores em geral no artigo 8 da Convenção. Fato é que os gestores/administração pública e privada falharam nesse quesito, bem como o Poder Legislativo porque não fiscalizaram o não cumprimento das leis. Assim, resta a pessoa com deficiência bater às portas do Poder Judiciário para pleitear os seus direitos de consumidora. Tais negligências são muito graves porque as relações de consumo são praticadas a todo momento, seja ao adquirir quaisquer produtos em supermercados, farmácias, livrarias, ou mesmo no pagamento de um Uber/táxi.

Inadmissível, portanto, que os fornecedores descumpram flagrantemente a legislação, visto o artigo 4 § 1º da LBI, sem que sejam punidos. É notória a falha da administração pública ante a ausência de políticas para coibir a desigualdade em destaque, bem como dos fornecedores relativamente às pessoas com deficiência ainda em 2021, face a negativa do conceito do desenho universal. Esse contingente é de, aproximadamente, 45 milhões de brasileiros, equivalendo a quase 24% (1/4) da população, de acordo com o censo do IBGE/2010²³. Somando-se familiares, amigos e simpatizantes, é paradoxal os fornecedores desconsiderarem essa grande fatia do mercado consumerista, de forma a contrariar a lógica do lucro.

O poder da Convenção, com força de Emenda Constitucional, pode ser aquilatado no acórdão do STJ, REsp 1.315.822-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, “(...) cujo texto possui valor equivalente ao de uma emenda constitucional, e, por veicular direitos e garantias fundamentais do indivíduo, tem aplicação concreta e imediata²⁴”.

Apropriado, nesse sentido, trazer o pensamento da constitucionalista Flávia Piovesan:

Ora, se as normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais demandam aplicação imediata e se, por sua vez, os tratados internacionais de direitos humanos têm por objeto justamente a definição de direitos e garantias, conclui-se que estas normas merecem aplicação imediata.²⁵

²² BRASIL. op.cit, nota 17.

²³ Censo Brasileiro de 2010. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.

²⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Publicado no Informativo do STJ nº 0559, Período: 6 a 16 de abril de 2015, Terceira Turma. Direito Civil e do Consumidor.

²⁵ PIOVESAN, Flávia. *Direitos humanos e o direito constitucional internacional*. 3. ed. São Paulo: Max Limonad, 1997. p. 103.

Desse modo, também entende o jurista Augusto Cançado Trindade²⁶:

(...) se para os tratados internacionais em geral, se tem exigido a intermediação pelo Poder Legislativo de ato com força de lei de modo a outorgar as suas disposições vigência ou obrigatoriedade no plano do ordenamento jurídico interno, distintamente no caso dos tratados de proteção internacional dos direitos humanos em que o Brasil é Parte, os direitos fundamentais neles passam garantidos, consoante os artigos 5 (2) e 5 (1) da Constituição Brasileira de 1988, a integrar o elenco dos direitos constitucionalmente consagrados e direta e imediatamente exigíveis no plano do ordenamento jurídico interno.

A Convenção tem, portanto, aplicação imediata no Brasil, independente de edição de outras leis internas, até porque traz as definições do que vem a ser desenho universal, acessibilidade, pessoa com deficiência, adaptações razoáveis, dentre outros. Em vista disso é que o fornecedor sabe o caminho da acessibilidade, sendo falaciosa e de má-fé a sua intenção de ficar inerte a espera de outras normas. É sabedor, no mínimo, do CDC, que proíbe a discriminação/exclusão de consumidores com deficiência. Todo aquele que produz bens de consumo, objetos de sua atividade, tem por eles responsabilidade, de maneira que, dentre outros, tem que soltá-los no mercado com total qualidade. A falta desta, como é o caso agora tratado, caracteriza vício do produto, valendo dizer a falha de adequação no que tange as diversas modalidades de acessibilidades, levando, inexoravelmente, ao não funcionamento satisfatório do bem porque o produto não atendeu as peculiaridades do consumidor com deficiência, deixando-o frustrado em sua expectativa. O art. 18 do CDC prevê essa hipótese:

Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, (...) podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.²⁷

Para esse nicho de mercado o fornecedor trata com pouco-caso o prazo de 30 dias legais para a substituição de peças, até mesmo de colocação de simples adaptações como relevos ou decalques que tornem usáveis os produtos. O § 1 do art. 18 supra dá o norte para o consumidor paliar a questão:

Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.²⁸

²⁶ CANÇADO TRINDADE, Antônio Augusto. *A Interação entre o direito internacional e do direito interno na proteção dos direitos humanos*. Arquivos do Ministério da Justiça, Brasília, v. 46, n. 182, p. 31, jul./dez. 1993.

²⁷ BRASIL. op.cit, nota 17.

²⁸ Ibid.

O consumidor sem deficiência adquirente, por ilustração, de um micro-ondas com painel touchscreen pode desfrutar de todas as suas funções sem quaisquer problemas. No contraponto o consumidor com deficiência visual, pela ausência de referência em relevos e/ou sonoros não consegue desfrutar, sem pedir ajuda, das suas múltiplas funções em decorrência da conjugação das teclas do painel. Muitos equipamentos possuem a dupla função na tecla de acionamento sem quaisquer acessibilidades para essa minoria. À vista disso, o valor pago pelo produto pelo consumidor com deficiência não pode ser o mesmo pago por seus pares sem deficiência ante o vício que o desqualifica. Vale destacar o parágrafo 6º desse comando: "§ 6º São impróprios ao uso e consumo: (...) III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam."²⁹ Então, um bem sem acessibilidade não se destina ao uso, com independência e autonomia, das pessoas que integram o grupo dos hipervulneráveis.

Além do dano material narrado acima, configurado está, igualmente, o dano moral em decorrência de agressão e atentado aos direitos de personalidade do consumidor com deficiência pela conduta discriminatória ofensiva ao princípio ético-social comum na caracterização do dano. Ora, sendo o lucro o alicerce do capital, torna-se, no mínimo, antagônico o desprezo dessa minoria representativa, valendo perquirir a razão da discriminação praticada. Os fatos trazidos neste artigo conduzem a conclusão da existência de preconceito, o que, por tabela, leva a prática discriminatória. Esse pré-julgamento finca-se na aparência do corpo que foge a corponormatividade, causando uma estranheza social com a deficiência. Seguidamente vem o ato de discriminar, de diferenciar até o ponto da exclusão social.

O STJ - 3ª Turma - no Recurso Especial nº 1.634.824 - SE (2016/ 0236125-0), julgado em 06/12/2016, sendo relatora a Ministra Nancy Andrichi, valida a afirmação da autora quanto a indenização, também, por danos morais, conforme trecho do acórdão, o qual se adéqua ao tema agora apresentado:

Tem-se, assim, que os danos morais dizem respeito a lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade.³⁰

As pessoas com deficiência estão com a saúde mental abalada pelas sucessivas humilhações que sofrem vindas dos fornecedores que as invisibilizam, ante a negativa do desenho universal. De longe pode ser afirmado que a contextualização global feita neste artigo

²⁹ BRASIL. op.cit, nota 17.

³⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 1.634.824 - SE (2016/ 0236125-0)*, julgado em 06/12/2016.

configura mero aborrecimento. Neste ponto vale trazer à tona o princípio da função social, o qual torna menos intensa a natureza egoísta do ser humano. Há que ser ajustada, de um lado, a liberdade de iniciativa e, de outro, os interesses sociais. Modernamente, a legislação - constitucional e infraconstitucional - ordena que as acessibilidades sejam efetivadas, restando aos fornecedores o respeito e valorização dos consumidores com deficiência. Já foi o tempo em que se tolerava e permitia comportamentos excludentes, os quais não contribuíam com a coletividade. Para as pessoas com deficiência esse preconceito foi nomeado como capacitismo. Cabível trazer o conceito de Prates:

espécie do gênero preconceito que a sociedade atribui às pessoas com deficiência, reduzindo-as à própria deficiência. É uma visão reducionista, de sorte que vê-se, tão-só, os instrumentos tecnológicos de deslocamento desses seres humanos, como, por ilustração, a bengala, o cão-guia, a cadeira de rodas, a muleta, etc.³¹

São, por conseguinte, as acessibilidades verdadeiras garantias fundamentais das pessoas com deficiência por imposição da Convenção mencionada, devendo ser combinada com o art. 5º, §§ 1º, 2º e 3º da Carta Cidadã, independente de outras normas internas. Estas precisam ser efetivadas por macularem a dignidade da pessoa humana. A LBI, em seu art. 88, criminaliza a prática da discriminação contra pessoas com deficiência: "Praticar, induzir ou incitar discriminação de pessoa em razão de sua deficiência: Pena - reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa."

O comando supra traduz o desprezo em geral da sociedade pelas pessoas com deficiência e aqui dá-se relevância aos fornecedores que, ainda com tal penalidade, prefere permanecer excluindo esse contingente, sendo destacados os produtos das linhas branca e marrom. Parece, à primeira vista, não possuir encadeamento lógico entre a aferição do lucro desejado pelo fabricante e as situações aqui listadas, por não ser da natureza do capitalismo. A congruência, portanto, está no capacitismo estrutural.

O corpo social sente-se oprimido em cumprir a legislação destinada a "objetos", algo que se quer negar. Essa minoria tem menos voz, de maneira que precisa de um Estado presente na efetivação das políticas públicas para ela, de forma a garantir a dignidade da pessoa humana, vértice do Bloco de Constitucionalidade. Na visão da autora está no Poder Judiciário a saída para a restauração da democracia que tem como detentor do poder o povo. Assim, através da judicialização das discriminações narradas, serão efetivadas as garantias fundamentais contidas no Bloco de Constitucionalidade (art. 81, caput, CDC). No entanto, raros são os julgados acerca

³¹ PRTAES, Deborah. Especificidades do crime de estupro contra mulheres com deficiência. *Revista do Curso de Especialização em Gênero e Direito – EMERJ*, Rio de Janeiro, n. 2, 2019, p. 10.

do tema. Essa lacuna dá conta da presença da violência simbólica sofrida por essas pessoas, levando-as ao desconhecimento de seus direitos.

A acessibilidade atitudinal como alavanca de transformação social é a chave para quebrar esse preconceito, ainda desconhecido³². O Poder Judiciário poderá dar efetividade ao artigo 7º e seu parágrafo único da LBI:

Art. 7º É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência. Parágrafo único. Se, no exercício de suas funções, os juízes e os tribunais tiverem conhecimento de fatos que caracterizem as violações previstas nesta Lei, devem remeter peças ao Ministério Público para as providências cabíveis.³³

A deficiência provoca um estranhamento na sociedade e, por essa sensação, fica afastado o envolvimento da empatia. Ninguém quer se sentir no lugar, no corpo, da pessoa com deficiência. Olhar para ele traria a lembrança da fragilidade que a coletividade quer negar, esquecer, vez ter sido alçado ao sinônimo de "inutilidade" para produzir renda e, conseqüentemente, consumir. Assim é que a autora preferiu trabalhar com o conceito de identificação de Freud, de maneira a conduzir a sociedade a perceber e assimilar um traço qualquer que leve a identificação com o outro. No caso das pessoas com deficiência, por exemplo, pode ser assimilada, a própria humanidade. Assim, o fornecedor precisa se identificar com algum traço da pessoa com deficiência; de alguma maneira se reconhecer nesse outro, a fim de que possa incluí-lo no consumo de seus bens.³⁴

CONCLUSÃO

A vivência da autora na condição de pessoa com deficiência lhe dá poder para afirmar que o Poder Executivo não cumpre as políticas públicas de modo satisfatório para o seguimento, tampouco o Poder Legislativo cumpre o seu mister de fiscalização para apurar a não obediência das leis. Em um Estado Democrático de Direito, restou o Poder Judiciário para o restabelecimento da democracia, ante as lesões de direito. Há que ser exercitado o pensamento crítico para o entendimento de que merece ser rechaçado o desmedido alargamento capitalista no Brasil e no mundo, o qual exclui as pessoas que não se encaixam nele, como é o caso das pessoas com deficiência no mercado consumerista. O fornecedor de produtos e serviços não

³² Prates, Deborah, *Acessibilidade atitudinal*, Ed. Gramma, 2015

³³ BRASIL, Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Op. Cit.

³⁴ Freud, Sigmund, *Obras Completas*, volume 15, *Psicologia das massas e análise do eu e outros textos*, Capítulo VII (1920-1923), tradução: Paulo César de Souza.

tem um comportamento coeso com a legislação aqui apontada em decorrência do capacitismo estrutural. Não se trata de um mero aborrecimento. Trata-se de ofensa frontal à dignidade da pessoa humana.

Sugou-se a subjetividade dessas pessoas, reduzindo-as a coisas. Nessa logicidade, não podem ser consumidoras, pelo que se negou para elas o desenho universal nos bens lançados no mercado consumerista. Praticar as acessibilidades, em inúmeras vezes, não significa maior investimento financeiro nos produtos, nem alterar o seu design. Um teclado de computador comum tem em suas teclas “f” e “j” minúsculos traços em relevo na parte inferior, os quais possibilitam a pessoa cega colocar os dedos indicadores e, assim, posicionar as mãos para acessar todo o conjunto de teclas.

Esses quase imperceptíveis destaques têm o nome de acessibilidade e obedecem ao desenho universal, tanto quanto o *iPhone*, que possui um canal direto com os desenvolvedores para os permanentes e devidos ajustes tecnológicos. Ambos nasceram acessíveis, provando o preconceito dos fornecedores na obediência desse fundamental direito específico direcionado esse contingente populacional. O custo foi perto de zero para os fabricantes; já para as pessoas cegas significou total independência e autonomia em suas digitações. Isso é dar qualidade – usabilidade – no bem de consumo destinado a esse nicho populacional, sendo esse gesto intitulado inclusão. Frisa-se que a dignidade da pessoa humana não pode ser precificada, de modo que, ainda que tenha custo, há que ser feita.

Por tudo narrado é que se mostra relevante a provocação do Poder Judiciário para tornar obrigatório a devolução de parte do pagamento do produto adquirido na proporção do efetivo uso, bem como a fixação de valor condizente aos danos morais, por estar inequívoca a agressão e atentado aos direitos de personalidade da pessoa consumidora com deficiência, além de dar efetividade ao art. 7º, caput, da LBI, de sorte a ser apurado e punido o crime de discriminação dos fornecedores contra essa minoria hipervulnerável. É preciso, urgentemente, ressignificar o convívio social, com o propósito de minimizar as desigualdades de todo gênero, sendo o desenho universal um elo constitucional para essa conquista.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997.

_____. *Decreto nº 6.949*, de 25 de agosto de 2009. *Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30*

de março de 2007. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 26 de agosto de 2009.

_____. *Lei nº 13.146*, de 06 de julho de 2015. *Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em 04 jun. 2021.

CANÇADO TRINDADE, António Augusto. *A Interação entre o direito internacional e do direito interno na proteção dos direitos humanos*. Arquivos do Ministério da Justiça, Brasília, v. 46, n. 182, p. 31, jul./dez. 1993.

FREUD, Sigmund, *Obras Completas*, volume 15, Psicologia das massas e análise do eu e outros textos, Capítulo VII (1920-1923), tradução: Paulo César de Souza.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA. Censo Brasileiro de 2010. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.

MERLEAU-PONTY, Maurice. *Fenomenologia da Percepção*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

MICHELET, Jules. *El Pueblo*. Epublibre (online), 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994. 80 p.

ONU. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Disponível em <<https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/jobs.html>>. Acesso em 20 mar. 2021.

PIOVESAN, Flávia. *Direitos humanos e o direito constitucional internacional*. 3ª. ed. São Paulo: Max Limonad, 1997.

PRATES, Deborah. *Acessibilidade atitudinal*. 1. Ed. Rio de Janeiro: Ed. Gramma, 2015.

_____. Especificidades do crime de estupro contra mulheres com deficiência. *Revista do Curso de Especialização em Gênero e Direito – EMERJ*, Rio de Janeiro, n. 2, 2019. Disponível em<https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistas/genero_e_direito/edicoes/2_2019/revista_22019_sumario.html> Acesso em 02 jun. 2021.

SCHMITT, Cristiano Heineck. *Consumidores Hipervulneráveis: A proteção do idoso no mercado de consumo*. São Paulo: Atlas, 2014, p. 217.

SANTOS. Boaventura de Sousa. *Um discurso sobre as Ciências*. 5ª edição. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. *A construção multicultural da igualdade e da diferença*. Coimbra: Oficina do CES, n. 135, jan 1999. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/135/135.pdf>> Acesso em: 25 mai. 2021.

SARAMAGO, José. *Ensaio Sobre a Cegueira*. Lisboa: Círculo de Leitores, 1995.