

# ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

## NAS RELAÇÕES DE CONSUMO



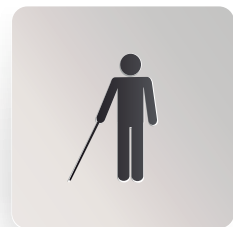
## Apresentação

Com base na Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2022 realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil conta com 18,6 milhões de pessoas com deficiência (PCD's) acima dos dois anos de idade, correspondendo a 8,9% da população total do país.

Com isso, é possível perceber que há uma parcela significativa da população que demanda formas de relação que comportem as necessidades relacionadas às suas deficiências. Apesar disso, desde o atendimento no comércio até o modo como os produtos são desenvolvidos e se apresentam no mercado, há empecilhos que afetam diretamente a vida das pessoas com deficiência.

O Procon da Prefeitura de Juiz de Fora elenca algumas das principais reclamações desses consumidores:

- Despreparo durante o atendimento ou ausência de atendimento no comércio;
- Circulação dificultada no ambiente;
- Falta de acessibilidade para preencher documentos, manusear itens e ter acesso a produtos e ofertas.

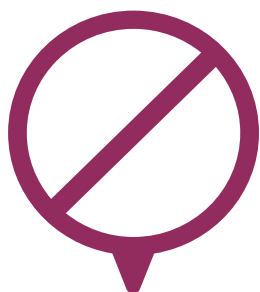


O Procon/JF pretende, portanto, através dessa cartilha, orientar fornecedores, empresários, lojistas e atendentes a tornar a inclusão e acessibilidade no mercado uma realidade.

## Principais dificuldades de atendimento presencial

O Procon da Prefeitura de Juiz de Fora elenca algumas das principais reclamações desses consumidores:

- Vendedores despreparados ou mal orientados;
- Recebimento de produtos de qualidade inferior (Ex.: em um açougue não receber a carne solicitada e paga e sim outra de qualidade inferior);
- Ausência de identificação acerca de qual gôndola, área ou local do estabelecimento se está ou como chegar onde planeja ir;



- Embalagens sem demarcações que possam permitir a identificação do produto;
- Ausência de rampas de acesso para adentrar estabelecimentos ou rampas existentes que não tenham formatação adequada;



- Máquinas de cartão de crédito ou caixas eletrônicos de bancos sem qualquer adaptação que possibilite o uso;
- Ausência de elevadores para permitir a circulação livremente e de maneira autônoma;
- Falta de vagas e filas preferenciais em estabelecimentos que possuem grande fluxo de consumidores.

## Principais dificuldades de atendimento online

Sendo contexto das relações de consumo que incluem PCD's, o Procon/JF orienta:

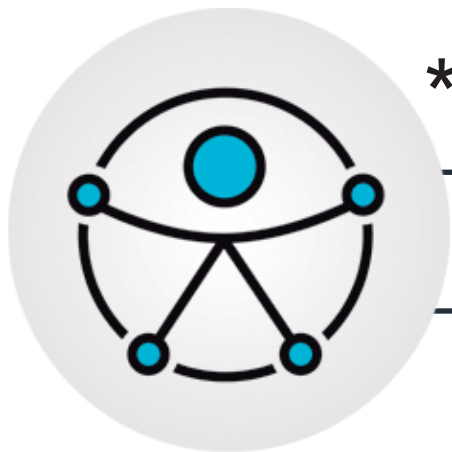
- A abordagem e todo o trato durante o atendimento devem ser direcionados ao cliente e às suas necessidades, exceto em casos onde seja solicitado o oposto;
- A presença de rampas, assim como sinalizações e elevadores nos ambientes visando permitir a localização e o deslocamento do cliente é crucial para o bom atendimento. Na ausência de quaisquer dessas condições, se faz necessária a presença de profissional devidamente preparado para auxiliar o cliente sempre que solicitado;
- Presença de comando por voz em eletroeletrônicos e eletrodomésticos, piso tátil direcional possibilitando o acesso às lojas para as pessoas com deficiência visual, assim como a presença de braile ou alguma demarcação que garanta autonomia no manuseio do produto para o cliente, sendo uma maneira de potencializar uma experiência de consumo positiva;
- O cliente deve ter pleno conhecimento de todo o conteúdo a ser assinado ou preenchido por ele em casos de contratações e preenchimento de documentos;
- Informar ao cliente o valor a ser pago e a forma de pagamento de maneira clara e coerente se torna indispensável, bem como atender suas solicitações com respeito e dignidade, sem formas de preconceito ou desleixo por conta de sua deficiência.

## Atenção, fornecedor!

O Procon de Juiz de Fora orienta lojistas e fornecedores a reconhecerem, tendo em vista todos os elementos supracitados, as limitações que existem em seus serviços, produtos e estabelecimentos e refletirem acerca do que está ao alcance de ser realizado no intuito de garantir a acessibilidade para todos e todas. Sendo assim, apresentamos medidas necessárias para facilitar a inclusão das pessoas com deficiência nas relações de consumo:

- Adaptar sites para serem utilizados amplamente por todos;
- Desenvolver itens e serviços para poderem ser consumidos por todos os clientes;
- Executar campanhas de marketing que incluam também pessoa com deficiência como público alvo;
- Incluir sistemas de acessibilidade em libras e leitura de voz que possibilitem passar todas as informações (textuais e visuais) que o site possuir;
- Capacitar e orientar os atendentes acerca da importância de fornecerem todas as informações necessárias, assim como tratar a todos com respeito e empatia na solução das situações de que poderão ocorrer nas relações de consumo.





\*

## Na legislação...

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146 DE 06 DE JULHO DE 2015) versa sobre todos os direitos que a pessoa com deficiência possui, como: o direito à vida; à habilitação e reabilitação; ao trabalho; à saúde; à educação e moradia, dentre outros que também constituem o estatuto.

Dessa forma, a pessoa com deficiência tem o total resguardo pela lei de exercer sua cidadania em igualdade com a sociedade, de maneira que sua liberdade também se expresse no convívio social, visando assim um país inclusivo e democrático. Posto isto, o consumidor com deficiência também está incluído no mercado de consumo ativamente e presente, digno de todo o trato respeitoso e cordial que lhe deve ser dado.

\* Símbolo internacional de acessibilidade, desenvolvido pelas Nações Unidas (ONU).

## Confira algumas leis que garantem direitos às pessoas com deficiência:

### LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

### LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

## **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015**

Regulamenta a Lei nº 10.410, de 20 de março de 2003, que dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Município de Juiz de Fora/MG, e dá outras providências

## **DECRETO Nº 11.342, DE 21 DE SETEMBRO DE 2012**

Regulamenta a Lei nº 10.410, de 20 de março de 2003, que dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Município de Juiz de Fora/MG.

## **DECRETO Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004**

Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

## **DECRETO Nº 3.956, DE 8 DE OUTUBRO DE 2001**

Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.

## **LEI Nº 7.405, DE 12 DE NOVEMBRO DE 1985**

Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.

## **LEI Nº 8.160, DE 8 DE JANEIRO DE 1991**

Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.

## **Passou por algum problema no mercado de consumo?**



### **ACIONE O PROCON/JF**

Telefones:  
**(32) 3690-7610 / 7611**

Whatsapp:  
**98463-2687**

Endereço:  
**Avenida Presidente  
Itamar Franco, 992  
Centro**

Horário de Atendimento:  
**Segunda a sexta,  
das 8h30 às 17h30**



## **Ficha Técnica**

**Margarida Salomão**

Prefeita de Juiz de Fora

**Cidinha Louzada**

Secretária de Governo da Prefeitura de Juiz de Fora

**Tainah Moreira Marrazzo da Costa**

Superintendente do Procon/JF

## **Organização**

**Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles**

Gerente do DEPP/Procon/JF

**Gisele Zaquini Lopes Faria**

Supervisora do DEPP/Procon/JF

**Gustavo Henrico da Silva Souza**

Estagiário de Geografia

**Mariana Vilela Curbani**

Estagiária de Ciências Econômicas

**Vinícius Di Paula Santos Costa**

Estagiário de Ciências Econômicas

**José Wilson Almeida Macedo Junior**

Supervisão de Apoio à Coordenações Temáticas - SEDH

\*DEPP - Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos  
do Procon/JF

**Wesley Barbosa Severino**

Secretário Executivo Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com  
Deficiência e do Conselho de Políticas Integradas sobre Drogas

## **Comunicação**

**Anna Virginia Nascimento Silva**

Revisão de texto

**Maria Fernanda Fonseca**

Redação Final

**Thais Peralva**

Projeto Gráfico e Diagramação



**PROCON**

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA