

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
CONSELHO DE ENSINO E PESQUISA
PROGRAMA INSTITUCIONAL DE BOLSAS DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
FACULDADE PAULISTA DE DIREITO – PUC-SP

A inclusão do deficiente visual por meio do acesso à informação no âmbito do CDC

Orientador: Professor Luiz Antônio de Souza

Orientandos: Caroline Rosumek, Giovanna Pasquini Malfatti, Isabella Santoro Mesquita e Matheus de Moraes Falcão

São Paulo – 2018

SUMÁRIO

Introdução	4
Pessoas com Deficiência e Direitos Humanos	4
Conceitos Essenciais	10
Pessoa com Deficiência	11
Pessoa com Deficiência Visual	11
Consumidor e Fornecedor	11
Produto e Serviço	12
Das Garantias e Direitos Básicos do Consumidor	12
Princípio da Igualdade	12
Princípio da Vulnerabilidade	14
Princípio da Hipossuficiência	16
Direito à Informação	18
Direito à Acessibilidade Sob a Perspectiva da Lei nº 13.146/2015	19
Das Responsabilizações do Estado	21

Medidas Cabíveis para Solução de Conflitos	23
Medidas Efetivas Adotadas pelos Empresários em face dos Consumidores com Deficiência Visual	26
Conclusão	28
Bibliografia	30

1. Introdução

O presente trabalho visa analisar o direito à informação no que diz respeito ao deficiente visual, direito consagrado por força do Texto Constitucional, especialmente pela ótica do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, isto porque a tônica do trabalho é a necessária informação que a pessoa com deficiência visual deve ter contemplada nas relações de consumo.

Nesse sentido, propõe-se estudar a legislação regente (CDC – Lei 8.078/90), o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), que contemplou diversos direitos a serem observados, alguns instrumentos internacionais, a Constituição Federal de 1988, bem como as políticas e ações afirmativas, que são obrigatórias, e a jurisprudência pátria, para aquilatar a efetividade do direito em discussão.

2. Pessoas com deficiência e direitos humanos

Em 1948, a Organização das Nações Unidas (ONU) adotou e proclamou a **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, que estabeleceu uma ampla gama de direitos como inerentes a todo e qualquer ser humano e reconheceu a dignidade da pessoa humana como valor fundamental da sociedade.

Após, no ano de 1975, foi aprovada a **Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes**, pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU), em face da necessidade de tutelar e de prestar assistência às pessoas com deficiências para que elas possam desenvolver suas habilidades nos mais variados campos de atividades e para promover, o quanto possível, sua integração.

Na referida Declaração, ficou convencionado que as pessoas com deficiência devem gozar dos mesmos direitos fundamentais de todo e qualquer ser humano (Art.3º), lembrando o que havia sido estabelecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos, mas destacando a figura da pessoa com deficiência.

Já em 1989, editou-se a **Lei nº 7.853/89**, que dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, e sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde. Esta legislação contempla no art. 2º, parágrafo único, as políticas públicas a serem observadas pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta nas áreas da educação, da saúde, na área da formação profissional e do trabalho, na área de recursos humanos e na área de edificações (para garantir a acessibilidade), institui a tutela jurisdicional de interesses difusos, coletivos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis (art. 3º *caput* com a alteração legislativa promovida pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência- Lei 13.146/2015) dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, da Defensoria Pública, estendendo a tutela coletiva para outros legitimados, define crimes e dá outras providências.

Complementando a legislação já citada, o **Programa de Ação Mundial para as Pessoas Portadoras de Deficiência** foi aprovado pela Assembleia Geral das Nações Unidas, pela Resolução nº 37/52, de 3 de dezembro de 1982, com o propósito de promover medidas eficazes para a prevenção da deficiência e para a reabilitação e a realização dos objetivos de igualdade e de participação plena das pessoas com deficiências na vida social e no desenvolvimento.

Posteriormente, em outubro de 1988, foi promulgada a **Constituição Federal**, conhecida como Constituição cidadã, porque estabeleceu no Brasil uma ampla proteção dos direitos fundamentais, bem como o comprometimento do Estado na proteção e afirmação desses direitos. Neste ordenamento, em relação ao direito à informação aos deficientes visuais, destacam-se alguns artigos:

O artigo 1º, inciso III¹, prevê a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República Federativa do Brasil. Trata-se de um valor supremo (está na base de toda a vida nacional) e intrínseco da pessoa humana, configura um supraprincípio que atrai, orienta e sobrepõe o conteúdo de todos os direitos fundamentais, portanto é o vetor

¹ “Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: III – a dignidade da pessoa humana.”

fundamental a orientar e estabelecer o direito dos deficientes visuais a todos os direitos fundamentais da pessoa humana.

Fundamento esse elucidado pela juíza da corte Interamericana de Direitos Humanos, Flávia Piovesan, ao assinalar que “determinados sujeitos de direitos, ou determinadas violações à dignidade da pessoa humana, exigem uma resposta específica e diferenciada. Neste cenário as mulheres, as crianças, as populações afrodescendentes, os migrantes, as pessoas com deficiência, dentre outras categorias vulneráveis, devem ser vistas nas especificidades e peculiaridades de sua condição social. Ao lado do direito à igualdade, surge, também como direito fundamental, o direito à diferença. Importa o respeito à diferença e à diversidade, o que lhes assegura um tratamento especial.”²

O artigo 3º³ por sua vez, estabelece como objetivo fundamental a constituição de uma sociedade justa (inciso I), com redução das desigualdades sociais (inciso III) e que promova o bem de todos, sem preconceitos e discriminação (inciso IV).

Assim, a acessibilidade da pessoa com deficiência há de garantir sua efetiva inserção social, sem discriminação, valorizando a sua autonomia e seu exercício de cidadania, reduzindo as desigualdades sociais.

Em seu artigo 23, inciso II, a Constituição Federal destaca a competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios de cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência, frisando a obrigação dos entes federativos com relação a esta parcela hipossuficiente da população.

Neste sentido foi proferido acórdão pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, no bojo do Mandado de Segurança nº 9253955-28.2008.8.26.0000, que reconheceu a legalidade e constitucionalidade da Lei Municipal nº 4.153/2007, regulamentada pelo Decreto nº 312/2007, a luz do disposto no artigo 23, inciso II, da Constituição Federal. A decisão proferida determinou que os bancos disponibilizassem em cada agência bancária do

² PIOVESAN, Flávia. Novos comentários à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Brasília: 2014, página 10.

³ “Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.”

município de Limeira caixas eletrônicos que contenham linguagem em braille, podendo ser substituída de maneira mais eficaz por marcações táteis, de acordo com a forma estabelecida pela Norma ABNT NBR 15250:2005⁴.

Logo depois, em novembro de 1988, foi Promulgado o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (“**Protocolo de São Salvador**”) reconhecendo que “toda pessoa afetada por diminuição de suas capacidades físicas ou mentais tem direito a receber atenção especial, a fim de alcançar o máximo desenvolvimento da sua personalidade”⁵.

Já no ano de 1990, foi decretada e sancionada no Brasil a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como **Código de Defesa do Consumidor**, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Mesmo com tais ordenamentos, as medidas nos âmbitos regionais ainda eram ínfimas. Não obstante, em 1999, a Organização dos Estados Americanos (OEA) adotou a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência (“**Convenção da Guatemala**”).

Esta Convenção reafirmou “que as pessoas portadoras de deficiência têm os mesmos direitos humanos e liberdades fundamentais que outras pessoas e que estes direitos, inclusive o direito de não ser submetidas à discriminação com base na deficiência, emanam da dignidade e da igualdade que são inerentes a todo ser humano”⁶.

Em 2006, foi editada a **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, também conhecida como Convenção de Nova York sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que foi promulgada pelo Brasil, com seu Protocolo Facultativo, por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, e incorporada ao ordenamento brasileiro com

⁴ “Mandado de Segurança – Lei Municipal que determina a disponibilização em cada agência bancária do Município de Limeira de um caixa eletrônico em braile e áudio destinados às pessoas portadoras de deficiência visual – Ausência de ilegalidade e inconstitucionalidade na medida questionada – Inteligência do disposto no do artigo 23, inciso II da Constituição Federal – Sentença mantida e ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte – Reexame necessário e recurso do impetrante não providos.” (TJSP; Apelação 9253955-28.2008.8.26.0000; Relator (a): Aliende Ribeiro; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Público; Foro de Limeira - 1.VARA FAZ.PUBLICA; Data do Julgamento: 12/12/2011; Data de Registro: 15/12/2011)

⁵ Art.18 do Protocolo de São Salvador.

⁶ Convenção da Guatemala.

status de Emenda Constitucional, haja vista o Art.5º, parágrafo 3º⁷ da Constituição Federal, incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004.

Referida Convenção foi adotada com o objetivo de “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente”, conforme preceitua em seu Art.1º.

Em seu artigo 9º⁸, determina que os Estados Partes tomem medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, à informação, como forma de possibilitar à pessoa com deficiência ter, efetivamente, uma vida digna, na medida em que poderá viver com plena autonomia diante dos diversos aspectos cotidianos.

Com o passar do tempo, verificou-se a necessidade no Brasil de produzir uma norma interna específica para as pessoas com deficiência, garantindo uma maior proteção a estes e constituindo melhor seus direitos.

Assim, em 2015, foi instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (**Estatuto da Pessoa com Deficiência** - Lei nº 13.146/15). Seu Art. 1º⁹ esclarece que foi criada com a destinação de assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Portanto, referida norma reconhece que toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

⁷ “§ 3º Os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos que forem aprovados, em cada Casa do Congresso Nacional, em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros, serão equivalentes às emendas constitucionais.”

⁸ “A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. (...)”

⁹ “Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.”

No que tange ao presente estudo, o Art. 8º¹⁰ deste ordenamento prevê o **dever do Estado, da sociedade e da família**¹¹ assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à acessibilidade, à informação, à dignidade, entre outros. Assim, conclui-se que o Estatuto da Pessoa com Deficiência atribui a obrigação de efetivação do direito à acessibilidade e informação aos deficientes visuais tanto ao Estado, como à sociedade e à família, contribuindo, nesse aspecto, para a efetivação da dignidade da pessoa humana. Trata-se aqui do princípio da participação, do compartilhamento, e ao se referir ao Estado em sentido amplo, vê-se que essa obrigação é solidária e de todos os Entes Federados.

Além disso, o Art.9º, inciso V¹², da mesma norma, determina que a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis. Portanto, não há que se falar na escusa dos fornecedores de que é uma opção deles essa acessibilidade às pessoas com deficiência, tendo em vista que é um dever promover o acesso de forma igualitária e de maneira prioritária.

No mesmo sentido, destaca-se a decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que julgou o Recurso Ordinário de nº 0139903-96.2010.8.19.0001, determinando que o Banco réu adequasse a linguagem do cartão de débito e crédito de cliente com deficiência visual para o braile, de modo a garantir a efetiva inserção da autora no contexto social, através do exercício do direito à autonomia e cidadania¹³.

¹⁰ “Art. 8º É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.”

¹¹ Grifo nosso.

¹² “Art. 9º A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de: V - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis”

¹³ “Adaptação de agência bancária a deficiência física oftalmológica. Autora portadora de deficiência visual que possui cartões de débito e crédito administrados pelo Banco réu e emitidos sem a linguagem de braile. Invocação da lei de acessibilidade aos deficientes _ Lei 10.098/2000. Pleito de obrigação de fazer de emissão de cartões de crédito e débito em linguagem de braile, bem como de extratos mensais ou qualquer outra comunicação do Banco e comprovantes de transações realizadas nos caixas eletrônicos ou quaisquer outros documentos impressos em Braile, assim como disponibilize a utilização de fones de ouvido para fornecimento de informações necessárias à prestação dos serviços, de acordo com a Lei nº 10.098/2000, o Dec. nº 5.296/2004 e a Lei Estadual nº 4.265/2004. (...) Nada adianta o acesso físico ao serviço se, ao portador de necessidades

O Art.10¹⁴, por outro lado, confere ao poder público a competência, portanto, a obrigação, de garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo da vida. Tal disposição, com o reforço do Art. 8º mencionado acima, confere um dever para o Estado e um direito subjetivo à pessoa com deficiência, que, por conseguinte, passa a ser credora de políticas públicas para que possa viver com plenitude, sem discriminação e déficit em face da deficiência de que é portadora.

Além disso, não há que se falar em necessidade de normas específicas para que as pessoas privadas tenham o dever de promover medidas de acessibilidade aos deficientes, haja vista já ser um direito inerente à pessoa humana. Portanto, ainda que inexista legislação traçando medidas concretas para integração das pessoas com deficiência, não pode o fornecedor se esquivar de tal dever.

3. Conceitos essenciais

Inicialmente, antes de adentrar ao tema em si, essencial apresentar os conceitos das principais figuras do trabalho, quais sejam: pessoa com deficiência; pessoa com deficiência visual; consumidor; fornecedor; produto e serviço.

especiais, não lhe é dada autonomia e segurança para que possa utilizá-lo. a autora demanda acessibilidade com o escopo de ver garantida sua efetiva inserção social como portadora de necessidade especial, mas principalmente, valorizando a sua autonomia e seu exercício de cidadania. (...) A tecnologia, elemento chave para esta evolução, tem contribuído agregando cada vez mais potencial de interação aos recursos computacionais utilizados nestes meios, de forma a permitir explorá-los de forma combinada, facilitando a vida dos usuários por, não só adaptar-se às capacidades e limitações destes indivíduos como permitir que suas preferências sejam consideradas. Desse modo, algumas facilidades físicas e tecnológicas, do nosso dia a dia, podem ser revistas independente de não estarem previstas em lei, visando permitir a perfeita utilização por esta comunidade. Portanto, a parte autora, deficiente visual, tem razão ao exigir que o banco Réu emita seus cartões de crédito e débito em linguagem em Braile, no prazo de 30 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00 na forma dos artigos 461, 644 e 645 do CPC c/c 84 do CDC. Pelo exposto, voto pelo provimento parcial do recurso da parte autora para condenar o Banco réu a emitir em nome da parte autora cartões de crédito e débito em linguagem em Braile, no prazo de 30 dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00 na forma dos artigos 461, 644 e 645 do CPC c/c 84 do CDC.” (TJRJ, Recurso Ordinário n. 0139903-96.2010.8.19.0001, Quarta Turma Recursal, Relatora Eduarda Monteiro de Castro Souza Campos, j. em 15/09/2008).

¹⁴ “Art. 10. Compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida.”

3.1. Pessoa com deficiência

Para o ordenamento jurídico brasileiro, considera-se pessoa com deficiência 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 (Art.2º da Lei nº 13.146/15).

3.2. Pessoa com deficiência visual

De acordo com o artigo 4º do Decreto nº 3.298 de 1999, alterado pelo Decreto nº 5.296 de 2004, é considerada pessoa portadora de deficiência visual: a) aquela que possuir cegueira (acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica); ou b) aquela que possuir baixa visão (acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica); ou c) nos casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou d) quando houver a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

Segundo dados do IBGE de 2010, no Brasil, mais de 6,5 milhões de pessoas possuem alguma deficiência visual. Entre elas, 528.624 pessoas são incapazes de enxergar (cegos) e 6.056.654 pessoas possuem baixa visão ou visão subnormal (grande e permanente dificuldade de enxergar), o que respalda ainda mais a preocupação de inserção dessa população no mercado de consumo e no meio social.

3.3. Consumidor e fornecedor

De acordo com o artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Em relação a esse conceito, importante destacar que a jurisprudência atual, apesar de inicialmente aplicar a ideia de consumidor final, qual seja, a de que o adquirente do produto/serviço não irá utilizá-lo em sua cadeia produtiva ou revendê-lo, vem, subsidiariamente, aplicando o princípio da vulnerabilidade para a caracterização de consumidor.

Desta forma, não apenas o consumidor final propriamente dito será considerado consumidor de fato, mas também aquele que, mesmo usando o produto/serviço adquirido em sua cadeia produtiva ou revendendo-o, possuir certa vulnerabilidade fática, jurídica, técnica ou financeira, em relação ao fornecedor, o que possibilitará que o magistrado reconheça-o como consumidor.

Do outro lado, há o fornecedor, que, de acordo com o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, é “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

Assim, tem-se como fornecedor aquele que dispõem de produtos ou serviços em troca de uma contraprestação, que pode ser direta ou indiretamente auferida por este. Ou seja, ainda que o produto em questão tenha sido um “brinde” dado pelo fornecedor, com o fim de captação de clientela, este, ainda que não tenha recebido uma contraprestação direta, se enquadra no conceito de fornecedor.

3.4. Produto e serviço

O parágrafo 1º do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, conceitua produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou serviço.

Já com relação ao conceito de serviço, conforme estabelece o artigo 3º, parágrafo 2º do mesmo *Codex*, é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração direta ou indireta, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

4. Das Garantias e Direitos Básicos do Consumidor

4.1. Princípio da Igualdade

O princípio da igualdade ou da isonomia é uma garantia constitucional prevista no artigo 5º, caput, da Constituição Federal, de que todos são e devem ser tratados de maneira

igual perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Mas, como há pessoas que possuem características específicas, algumas com deficiência que as tornam vulneráveis, há necessidade de tratamentos diferenciados, de cuidado e tutela especiais, para que os mesmos direitos sejam alcançados.

Nesse sentido, conforme preconizado pelo filósofo Aristóteles, deve-se tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na proporção da sua desigualdade, a fim de que se tornem efetivamente iguais. Necessário, conforme perfeitamente pontuado por Nelson Nery Júnior, “que as pessoas colocadas em situações diferentes sejam tratadas de forma desigual”¹⁵ para que o princípio da igualdade possa ser aplicado da maneira correta.

Para tanto, de acordo com Alexandre de Moraes, a efetivação desse princípio no plano concreto depende de duas frentes, inicialmente pautado na criação, pelos Poderes Legislativo e Executivo, de normas e medidas que impeçam o tratamento desigual dos iguais, bem como que garantam o tratamento desigual aos desiguais. Para que assim, posteriormente, os Entes Públicos, além dos indivíduos em si, apliquem tais normas e medidas de maneira igualitária, alcançando uma isonomia efetiva.¹⁶

Sendo assim, no que diz respeito ao tema do presente estudo, faz-se necessária a prestação de informações claras, adequadas e acessíveis aos deficientes visuais, de modo a conferir, na defesa de seus direitos, tratamento isonômico com aqueles que não possuem essa deficiência.

Neste contexto, em grau de recurso, nos autos Ação Civil Pública de nº 190723-50.2012.8.26.0100, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo determinou que a empresa de telefonia ré emitisse faturas detalhadas da conta de telefone em braile, tendo em vista que se tratava de cliente com deficiência visual. A decisão foi fundamentada, em síntese, com base na legislação protetiva às pessoas com deficiência, que prevê a necessidade dos prestadores de serviço garantirem o acesso à informação de todos os seus consumidores, estabelecendo um tratamento isonômico entre pessoas portadoras, ou não, de deficiência

¹⁵ NERY JÚNIOR, Nelson. Princípios do Processo Civil à Luz da Constituição Federal. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 1999, pág.42.

¹⁶ MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. São Paulo. Editora Atlas, 2002. 11ª Edição, pág.65.

visual¹⁷.

É nesta perspectiva que o Estatuto da Pessoa com Deficiência determina em seu artigo 4º que toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e que não sofrerá nenhuma espécie de discriminação, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

4.2. Princípio da Vulnerabilidade

A vulnerabilidade, prevista no Art. 4º, inciso I, do CDC é questão primordial no referido *Códex*, pois trata de elemento atinente a todo consumidor, ou seja, o seu reconhecimento é imperioso pois se presume que a relação jurídica entre o fornecedor e o consumidor é desigual - haja vista que este último não detém os meios de produção e conhecimento pleno sobre o produto e serviço.

Nesta lógica, importante elucidar que a desigualdade das relações entre fornecedor e consumidor pode ser ocasionada por meio de quatro tipos distintos de vulnerabilidade.

A primeira, e a mais comum, especialmente nos países em desenvolvimento e com baixos níveis de escolaridade, é a vulnerabilidade técnica, na qual há o desconhecimento técnico do produto e serviço pelo consumidor. Desta forma, o consumidor terá sempre que confiar no fornecedor ao ler as informações que lhe são fornecidas quando da aquisição de

¹⁷ “Ação civil pública. Pretensão de compelir a ré em fornecer, a pedido do consumidor, faturas detalhadas de conta de telefonia em meio acessível a pessoas com deficiência visual. Legitimidade ativa do Ministério Público. Disponibilização de fatura em braile de forma simplificada que não garante ao portador de deficiência visual uma real acessibilidade às informações referentes ao serviço que está sendo pago. **Legislação protetiva às pessoas com deficiência que obriga aos prestadores de serviços a lhes garantir acesso a informações de maneira adequada às suas necessidades, de modo a conferir, na defesa de seus direitos, tratamento isonômico com aqueles que não possuem deficiência.** Uso do método braile que é oficial e obrigatório no território nacional para uso na escrita e leitura dos deficientes visuais. Necessidade também de alteração no portal eletrônico da ré para garantir acessibilidade integral. Determinação de divulgação dos direitos dos deficientes visuais nos meios de comunicação que, no entanto, fica reduzida ao período de trinta dias, cabendo a comprovação do seu cumprimento por todos os meios admitidos em direito. Manutenção da multa diária fixada para o caso de descumprimento da obrigação de fazer, a qual foi fixada em valor razoável, tendo em vista a notória capacidade econômica da ré. Exclusão, de ofício, da condenação referente aos honorários advocatícios, diante da vedação constitucional de recebimento de honorários pelos membros do Ministério Público. Procedência parcial da ação. Recurso parcialmente provido.” (TJ-SP - APL: 01907235020128260100 SP 0190723-50.2012.8.26.0100, Relator: Ruy Coppola, Data de Julgamento: 20/04/2017, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/04/2017).

produtos e serviços (exemplo: informações nutricionais contidas no verso do produto de produto alimentício).

Segundo, existe a vulnerabilidade informacional por parte do consumidor quando o mesmo se depara com produtos inseridos no mercado com informações ambíguas, elípticas e/ou com o objetivo de ludibriá-lo a fim que o mesmo compre determinado produto.

Pode parecer distante o reparo dessas formas de vulnerabilidade do consumidor, porém a Agência Nacional de Vigilância Sanitária estuda a implementação de um sistema que transforma as informações nutricionais de complexas em mais fáceis e acessíveis ao consumidor. O chamado Sistema de Rotulagem com Semáforo Nutricional usa as cores semaforicas para representar a quantidade de açúcar, gordura e sal entre alta, média e baixa nos produtos alimentícios. Tal sistema foi testado e aprovado com louvor pela Associação Médica Britânica e Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e está em vigor em países da América Latina como Equador e Chile desde 2014.

A vulnerabilidade fática é o desequilíbrio de poderes entre os pólos da relação de consumo. Sendo assim, um consumidor é economicamente vulnerável perante o fornecedor e isso impacta na dificuldade de negociar, de reclamar, na liberdade de escolha, entre outros.

Por fim, existe a vulnerabilidade jurídica que manifesta-se primeiramente na dificuldade de compreensão do conteúdo dos contratos, impedindo que o consumidor tenha real alcance jurídico de algumas cláusulas e depois nas dificuldades que o consumidor enfrenta na luta para a defesa de seus direitos, quer na esfera administrativa ou judicial.

Ademais, há de convir que as pessoas com deficiência são tidas como hipervulneráveis por se enquadrarem simultaneamente em diversos segmentos de vulnerabilidade de uma só vez.

Neste sentido, é o entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, conforme acórdão proferido no julgamento do Recurso Especial nº 931.513 - RS¹⁸, em que conceitua

¹⁸ “PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO DAS **PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA, MENTAL OU SENSORIAL. SUJEITOS HIPERVULNERÁVEIS.** fornecimento de prótese auditiva. Ministério PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA ad causam. LEI 7.347/85 E LEI 7.853/89. 1. Quanto mais democrática uma sociedade, maior e mais livre deve ser o grau de acesso aos tribunais que se espera seja garantido pela Constituição e pela lei à pessoa, individual ou coletivamente. 2. Na

hipervulneráveis, subgrupo mais sensível dos vulneráveis, como sendo as pessoas com alguma deficiência física, sensorial ou mental. Ressalta, ainda, a importância e obrigação de todos em viabilizar a inclusão desse grupo na sociedade, salvaguardando seus interesses, de modo a permitir "o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, e sua efetiva integração social".

Assim, diante dessa hipervulnerabilidade, resta evidente a necessidade de corrigir a relação desigual instaurada entre as pessoas com deficiência e os fornecedores de produtos e serviços por meio de Políticas Públicas ou Campanhas Público Privadas, ou até mesmo de Empresas que rompam esse elo de hipervulnerabilidade com esse segmento de 45,6 milhões de pessoas, conforme IBGE 2010¹⁹, que declararam possuir algum tipo de deficiência.

4.3. Princípio da Hipossuficiência

Hipossuficiência é a falta de suficiência processual para realizar ou praticar algum ato, sendo assim, uma situação de inferioridade que afasta ou ao menos limita a capacidade do consumidor para fazer valer seus direitos contidos no Código de Defesa do Consumidor.

Diferentemente do conhecimento popular, hipossuficiência e vulnerabilidade não são conceitos análogos, isto porque todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é

Ação Civil Pública, em caso de dúvida sobre a legitimação para agir de sujeito intermediário – Ministério Público, Defensoria Pública e associações, p. ex. –, sobretudo se estiver em jogo a dignidade da pessoa humana, o juiz deve optar por reconhecê-la e, assim, abrir as portas para a solução judicial de litígios que, a ser diferente, jamais veriam seu dia na Corte. 3. A categoria ético-política, e também jurídica, dos sujeitos vulneráveis inclui um subgrupo de **sujeitos hipervulneráveis, entre os quais se destacam, por razões óbvias, as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental.** 4. **É dever de todos salvaguardar, da forma mais completa e eficaz possível, os interesses e direitos das pessoas com deficiência, não sendo à toa que o legislador refere-se a uma "obrigação nacional a cargo do Poder Público e da sociedade" (Lei 7.853/89, art. 1º, § 2º, grifo acrescentado).** 5. Na exegese da Lei 7.853/89, o juiz precisa ficar atento ao comando do legislador quanto à **finalidade maior da lei-quadro**, ou seja, **assegurar "o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, e sua efetiva integração social"** (art. 1º, caput, grifo acrescentado). 6. No campo da proteção das pessoas com deficiência, ao Judiciário imputam-se duas ordens de responsabilidade: uma administrativa, outra judicial. A primeira, na estruturação de seus cargos e serviços, consiste na exigência de colaborar, diretamente, com o esforço nacional de inclusão social desses sujeitos. A segunda, na esfera hermenêutica, traduz-se no mandamento de atribuir à norma que requer interpretação ou integração o sentido que melhor e mais largamente ampare os direitos e interesses das pessoas com deficiência. 7. A própria Lei 7.853/89 se encarrega de dispor que, na sua "aplicação e interpretação", devem ser considerados "os valores básicos da igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito e dignidade da pessoa humana, do bem-estar, e outros indicados na Constituição ou justificados pelos princípios gerais de direito" (art. 1º, § 1º). (...)” (STJ - REsp: 931513 RS 2007/0045162-7, Relator: Ministro CARLOS FERNANDO MATHIAS (JUIZ FEDERAL CONVOCADO DO TRF, Data de Julgamento: 25/11/2009, S1 - PRIMEIRA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 27/09/2010)

¹⁹ https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf

hipossuficiente. Isto ocorre porque processualmente o consumidor pode ou não possuir meios de obtenção de prova, seja devido à sua capacidade financeira ou por questões técnicas de acesso ao judiciário. A impossibilidade ou deficiência da capacidade probatória aponta a hipossuficiência do consumidor, que deve, primeiramente, ser vulnerável na relação jurídica de consumo.

A pessoa com deficiência visual, por sua vez, está além dessa vulnerabilidade normal de todo consumidor, tendo em vista que o grau de vulnerabilidade que apresenta é qualificado, ou seja, é “mais vulnerável do que os vulneráveis”, conforme já destacado no Recurso Especial nº 931.513 - RS²⁰ acima. Desta forma, o CDC o insere no campo dos hipervulneráveis (e normalmente, por sua condição, revela hipossuficiência), exigindo-se para este uma maior proteção do que aos meros consumidores. Isto porque, como já se disse, para que haja isonomia, devemos tratar os desiguais de forma desigual.

Daí decorre a vulnerabilidade técnica da pessoa com deficiência, que se dá em muito maior grau que os demais. Isto porque as informações em um produto ou serviço não são direcionados, viabilizados, acessíveis para os consumidores que apresentam deficiência. E como é ignorante no que se refere ao produto ou serviço que será adquirido, não consegue demonstrar o vício de qualidade, quantidade e/ou defeito do produto ou serviço. Não podendo demonstrar, a hipossuficiência é inerente. Nas palavras de Roberto Senise Lisboa:

“(…) Muitas vezes o consumidor não tem como demonstrar o nexo de causalidade para a fixação da responsabilidade do fornecedor, já que este é quem possui a integralidade das informações e o conhecimento técnico do produto ou serviço defeituoso.”²¹

²⁰ “PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA, MENTAL OU SENSORIAL. SUJEITOS HIPERVULNERÁVEIS. fornecimento de prótese auditiva. Ministério PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA ad causam. LEI 7.347/85 E LEI 7.853/89. (...)” STJ - REsp: 931513 RS 2007/0045162-7, Relator: Ministro CARLOS FERNANDO MATHIAS (JUIZ FEDERAL CONVOCADO DO TRF, Data de Julgamento: 25/11/2009, S1 - PRIMEIRA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 27/09/2010). Grifo nosso.

²¹ LISBOA. Roberto Senise. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. São Paulo. Editora RT, 2001, p.90.

Com efeito, deste princípio é que decorre a possibilidade da inversão do ônus da prova pelo juiz, em benefício ao consumidor (Art. 6º, VIII, CDC²²), quando houver a verossimilhança das alegações deste ou sempre que for hipossuficiente na relação jurídica.

4.4. Direito à Informação

O direito ao acesso à informação está expressamente previsto no artigo 5º, inciso XIV, da Constituição Federal de 1988²³, artigo o qual está inserido no tão importante Título I - dos Princípios Fundamentais. A importância desse direito é significativa no nosso ordenamento jurídico, na medida em que o Art. 60, §4º, IV, CF²⁴ concede a este direito a proteção de cláusula pétrea, ou seja, assegura que referida previsão não pode ser retirada ou alterada, nem por meio de emenda constitucional.

No campo das relações de consumo a informação ocupa papel fundamental e prioritário, bastando verificar o artigo 6º do CDC²⁵, que prevê o direito à informação como um direito básico do consumidor, devendo o fornecedor apresentar informações adequadas e claras sobre os diferentes produtos com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que eventualmente apresentarem.

Além disso, o parágrafo único²⁶ do artigo supramencionado destaca a obrigação de apresentar essas informações constantes no seu inciso III, de maneira que seja acessível à pessoa com deficiência, observando o disposto em regulamento. Sendo assim, o ordenamento jurídico brasileiro é claro ao estabelecer que a informação seja acessível ao deficiente visual.

²² “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

²³ “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”

²⁴ “§ 4º Não será objeto de deliberação a proposta de emenda tendente a abolir: IV - os direitos e garantias individuais.”

²⁵ “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

²⁶ “Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.”

O artigo 8º do Estatuto da Pessoa com Deficiência, assim como as normas apresentadas acima, também destaca esse direito à informação: “**É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência**²⁷, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, **à informação**²⁸, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.”

Com efeito, a amplitude do risco à segurança, saúde e vida das pessoas consumidoras está condicionada ao grau de informação que receberem, o que novamente justifica a necessidade de acesso adequado às informações, para que possam prevenir e evitar a ocorrência de danos.

No mais, o cumprimento dessa obrigação pelo fornecedor, possibilitará ao consumidor deficiente visual uma autonomia no mercado de consumo, pois este último terá todas as informações necessárias para decidir se aquele produto ou serviço é compatível com a sua necessidade e/ou desejo, permitindo-lhe uma inserção no mercado de consumo, bem como, no meio social.

4.5. Direito à Acessibilidade sob a perspectiva da Lei nº 13.146/2015

De início, extremamente importante consignar que o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) é fruto da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada pelo Brasil em 2008, e possui status de emenda constitucional, o que demonstra um avanço significativo na proteção dos direitos deste grupo de pessoas.

²⁷ Grifo nosso.

²⁸ Grifo nosso.

Essa lei foi criada com a finalidade de assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Referido estatuto possui um capítulo (Capítulo II) que trata, exclusivamente, sobre o direito de “Acesso à Informação e à Comunicação” pelos deficientes. Observa-se que seus dispositivos ressaltam que o Poder Público tem papel substancial na propagação do exercício desses direitos.

São diversos os artigos que atribuem funções ao Poder Público, conforme transcrito abaixo:

“Art. 66. **Cabe ao Poder Público incentivar**²⁹ a oferta de aparelhos de telefonia fixa e móvel celular com acessibilidade que, entre outras tecnologias assistivas, possuam possibilidade de indicação e de ampliação sonoras de todas as operações e funções disponíveis.”

“Art. 68. **O Poder Público deve adotar**³⁰ mecanismos de incentivo à produção, à edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis, inclusive em publicações da administração pública ou financiadas com recursos públicos, com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação.”

“Art. 69. **O Poder Público deve assegurar**³¹ 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.”

²⁹ Grifo nosso.

³⁰ Grifo nosso.

³¹ Grifo nosso.

Apesar de serem diversas as atribuições conferidas pela referida lei ao Poder Público, incontroverso que, na prática, este tem se ausentado. Ora, o avanço com a criação deste estatuto poderia ser de grande alcance se seus dispositivos fossem, de fato, praticados.

No mais, embora o estatuto confira um avanço no que diz respeito à proteção da causa dos deficientes, entende-se que há uma falha no parágrafo 2º, do artigo 69:

“§ 2º Os fornecedores devem disponibilizar, mediante solicitação³², exemplares de bulas, prospectos, textos ou qualquer outro tipo de material de divulgação em formato acessível.”

Determina o dispositivo que os fornecedores só serão obrigados a disponibilizar bulas, prospectos, textos ou qualquer tipo de material de divulgação em formato acessível, caso haja uma solicitação. Tal condição pode ser interpretada como dificultadora ao acesso à informação. Isto porque o acesso deve ser imediato e conferido de maneira fácil, sem que seja necessária uma solicitação.

5. Das Responsabilizações do Estado

No que tange ao Estado, na seara consumerista, cabe a priori ressaltar que se causar danos aos consumidores, sua responsabilização é objetiva, independe de culpa, estando condicionada ao preenchimento de três requisitos: conduta, dano e nexo de causalidade.

Portanto, ainda que o dano causado tenha advindo do Estado ou seus agentes, não se exige a comprovação do elemento subjetivo, motivo pelo qual não há que se falar em culpa ou dolo no dano causado tanto pelo Estado quanto por agente que represente o corpo estatal.

Ademais, o Estado também se responsabiliza na omissão, ou seja, quando o fato administrativo é omissivo, podendo os danos serem gerados por conduta culposa ou não. Todavia, quando a conduta estatal for omissiva, será preciso distinguir se a omissão constitui ou não fato gerador da responsabilidade civil do Estado, motivo pelo qual se entende que nem toda conduta omissiva retrata um desleixo do Estado em cumprir um dever legal.

³² Grifo nosso.

Segundo José dos Santos Carvalho Filho, “somente quando o Estado se omitir diante do dever legal de impedir a ocorrência do dano é que será responsável civilmente e obrigado a reparar os prejuízos”.

Diante desse contexto e da ausência de medidas no plano concreto, é clara a possibilidade de responsabilização do Estado brasileiro e de seus agentes, devida à omissão de medidas afirmativas que efetivem a Constituição Federal e as demais leis que tutelam os interesses das pessoas com deficiência visual.

Assim, atualmente, por força da omissão estatal, fica a cargo da iniciativa privada promover medidas efetivas, que até o momento são escassas, para a proteção dos consumidores com deficiência visual, pois o Estado se omite, tanto na criação de medidas afirmativas, quanto na edição, monitoramento e fiscalização das leis.

Porém, importante esclarecer que o Estado tem tomado algumas pequenas providências, especialmente no âmbito legislativo e judiciário, em atenção ao tema da presente pesquisa.

Nesse sentido, inúmeros são os julgados em que ressaltam as diversas inovações normativas promovidas pelo Poder Legislativo, a fim de viabilizar a inclusão dos deficientes, no caso do presente trabalho, visuais, na sociedade. Destaca-se, aqui, alguns julgados em que podemos ver o trabalho conjunto deste poder mencionado, com o Poder Judiciário, que usa do poder coercitivo para fazer-se cumprir tais inovações normativas, além de dizer o sentido da interpretação e reiterar sua constitucionalidade e conformidade com todo ordenamento jurídico.³³

³³ “AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE – Lei n. 13.995, de 24 de maio de 2017, do Município de Ribeirão Preto – Legislação que estabelece a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de áudio junto aos terminais de consultas de preços por código de barras nos estabelecimentos. I. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA DO MUNICÍPIO – Há interesse local na definição de práticas comerciais no âmbito da proteção da pessoa portadora de deficiência – Medidas de proteção à pessoa portadora de deficiência visual que devem ser adequadas à realidade local – Precedente do E. STF – Atendimento ao princípio federativo (artigo 1º da Constituição do Estado de São Paulo) – Legislação sobre matérias vinculadas a consumo e à proteção das pessoas portadoras de deficiência apenas suplementar, respeitadas as normas federais e estaduais existentes. II. LEGISLAÇÃO FEDERAL E ESTADUAL EXISTENTES SOBRE O TEMA – O comando legal “o Poder Público promoverá” tem conteúdo programático, podendo se aperfeiçoar por meio da edição de atos normativos que imponham obrigações a terceiros – A União, ao disciplinar a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, embora não tenha previsto a instalação de dispositivo de áudio para reprodução sonora do valor nas leitoras de código de barras, não o proibiu – Adoção de medidas que promovam a acessibilidade recomendada no artigo 69 do Estatuto das Pessoas com Deficiência, que tem status de norma

6. Medidas Cabíveis para Solução de Conflitos

A respeito do dano em si, cabe a análise da responsabilização dos agentes que o causaram, seja o Estado, sejam os fornecedores pessoas físicas e jurídicas, devendo o dano ser reparado da forma mais efetiva possível, e de maneira integral, para que o consumidor não seja prejudicado na relação.

O Código de Defesa do Consumidor, ao contrário do Código Civil, utiliza-se da responsabilização objetiva do fornecedor, na medida em que prescinde de culpa para sua

constitucional – Legislação impugnada que promove, no âmbito local, as intenções veiculadas nas legislações federal e estadual. III. CONFLITO ENTRE A PROTEÇÃO À PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA E A LIVRE INICIATIVA – Legislação municipal que tem por objeto específico a proteção da pessoa portadora de deficiência – Matéria comercial regulada de forma secundária, de modo que a lei municipal pode mesmo impor condição que termine por alterar o sentido da legislação federal – Impossibilidade de análise de conflito entre leis infraconstitucionais em sede de controle concentrado de constitucionalidade – Princípio do não-retrocesso – Lei que ampliou a garantia de uma vida digna aos portadores de deficiência – Inocorrência de inviabilização ao exercício da atividade econômica, no caso. IV. INEXISTÊNCIA DE PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA – A simples ausência de previsão orçamentária específica não seria capaz, por si só, de eivar de inconstitucionalidade o ato normativo vergastado. Inocorrência de inconstitucionalidade. Ação julgada improcedente.” (TJSP; Direta de Inconstitucionalidade 2156531-90.2017.8.26.0000; Relator Moacir Peres; Órgão Julgador: Órgão Especial; Tribunal de Justiça de São Paulo; Data do Julgamento: 23/05/2018; Data de Registro: 28/06/2018)

“Mandado de Segurança – Lei Municipal que determina a disponibilização em cada agência bancária do Município de Limeira de um caixa eletrônico em braile e áudio destinados às pessoas portadoras de deficiência visual – Ausência de ilegalidade e inconstitucionalidade na medida questionada – Inteligência do disposto no do artigo 23, inciso II da Constituição Federal – Sentença mantida e ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte – Reexame necessário e recurso do impetrante não providos.” (TJSP; Apelação 9253955-28.2008.8.26.0000; Relator (a): Aliende Ribeiro; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Público; Foro de Limeira - 1.VARA FAZ.PUBLICA; Data do Julgamento: 12/12/2011; Data de Registro: 15/12/2011)

“Ação civil pública. Pretensão de compelir a ré em fornecer, a pedido do consumidor, faturas detalhadas de conta de telefonia em meio acessível a pessoas com deficiência visual. Legitimidade ativa do Ministério Público. Disponibilização de fatura em braile de forma simplificada que não garante ao portador de deficiência visual uma real acessibilidade às informações referentes ao serviço que está sendo pago. Legislação protetiva às pessoas com deficiência que obriga aos prestadores de serviços a lhes garantir acesso a informações de maneira adequada às suas necessidades, de modo a conferir, na defesa de seus direitos, tratamento isonômico com aqueles que não possuem deficiência. Uso do método braile que é oficial e obrigatório no território nacional para uso na escrita e leitura dos deficientes visuais. Necessidade também de alteração no portal eletrônico da ré para garantir acessibilidade integral. Determinação de divulgação dos direitos dos deficientes visuais nos meios de comunicação que, no entanto, fica reduzida ao período de trinta dias, cabendo a comprovação do seu cumprimento por todos os meios admitidos em direito. Manutenção da multa diária fixada para o caso de descumprimento da obrigação de fazer, a qual foi fixada em valor razoável, tendo em vista a notória capacidade econômica da ré. Exclusão, de ofício, da condenação referente aos honorários advocatícios, diante da vedação constitucional de recebimento de honorários pelos membros do Ministério Público. Procedência parcial da ação. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação 0190723-50.2012.8.26.0100; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/04/2017; Data de Registro: 20/04/2017)

caracterização. Desta forma, basta a mera comprovação do nexo de causalidade entre a ação ou omissão do fornecedor e o consequente dano sofrido pelo consumidor, para que surja a obrigação do fornecedor reparar e indenizar os danos causados.

A respeito das medidas cabíveis, destacam-se como principais: as medidas administrativas, ações individuais, bem como ação civil pública.

De início, o mais recomendado seria uma reclamação administrativa em face ao fornecedor, que já deveria ter realizado as adaptações obrigatórias em lei, bem como, apresentar reclamação perante algum órgão de proteção ao consumidor, como por exemplo o PROCON.

O PROCON é uma instituição vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado que tem personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira. Essa instituição, após analisar a reclamação apresentada, poderá, por exemplo, autuar, multar, e até fechar o estabelecimento dos fornecedores que descumprirem dispositivos legais que garantam aos consumidores seus direitos, conforme disposto no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Tratando-se do direito à informação às pessoas com deficiência visual, como hipossuficientes da relação, essa fiscalização dos órgãos de proteção aos consumidores deveria ser mais minuciosa. Neste mesmo sentido, os fornecedores devem, também, atentar-se de maneira especial à acessibilidade desse grupo de pessoas, a fim de alcançar a finalidade que é a tutela do direito dos consumidores, em especial, os deficientes visuais.

Não havendo êxito na esfera administrativa, sendo certo que a esfera administrativa não é condição para a judicialização, pode a pessoa com deficiência lesionada, ainda, propor ação individual visando à efetividade dos seus direitos como consumidor, por meio de obrigação de fazer, por exemplo, bem como para reparação e indenização pelos danos sofridos.

Importante ressaltar que, por ser o deficiente visual consumidor hipossuficiente, ocorre, conforme já elucidado em capítulos anteriores, a inversão do ônus da prova (segundo

o art. 6º, inciso VIII do CDC), motivo pelo qual, além de prescindir de culpa a responsabilização do causador do dano, cabe a este último a comprovação de que não o causou - e não ao consumidor, como seria no Código Civil.

Ainda na seara do judiciário, o ordenamento jurídico prevê a possibilidade do próprio Estado e outros legitimados promoverem a tutela dos direitos difusos e coletivos e individuais homogêneos dos consumidores lesados (que pode se restringir, ou não, aos deficientes visuais), por meio da ação civil pública. Assim, os legitimados elencados no art. 5º, da Lei 7.347/85, poderão promover ação judicial coletiva em nome daqueles lesados demonstrando um maior apelo à causa do que se fosse ajuizada por várias ações individuais, na medida em que uma única ação pode transcender seus efeitos a todos os afetados.

Seja na ação individual, seja na ação coletiva, conforme disposto no art. 81 do CDC, os pedidos e seus efeitos se assemelham, na medida em que em ambas podem ser pleiteados obrigação de fazer ou não fazer, bem como indenização tanto por danos materiais quanto morais (art.1º e 3º da Lei de Ação Civil Pública - Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985 - c/c art.84 do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990). A diferença é que na ação individual o pleito é individual e na ação civil pública o pleito é coletivo, atinente a uma coletividade de consumidores. E em ambas o agente causador do dano poderá, na maioria das vezes, ser condenado também à indenização por danos morais.

Sabe-se que para a caracterização de tal dano, a frustração do consumidor deve ultrapassar o mero dissabor, que, nesse caso, está atinente à violação de diversos direitos constitucionais, em especial ao da dignidade da pessoa humana. Isso porque, conforme já elucidado no decorrer da pesquisa, a não disponibilização do acesso à informação ao consumidor deficiente, é uma forma de impedir que este realize de forma independente coisas básicas do dia a dia, não permitindo, desta forma, que o consumidor deficiente visual possa ter uma vida plenamente digna.

Portanto, são diversos os meios pelos quais o consumidor lesado, no caso o deficiente visual, pode se socorrer a fim de ver garantidos os direitos que, caso não possuísse tal deficiência, poderia exercê-los.

7. Medidas Efetivas Adotadas pelos Empresários em face dos Consumidores com Deficiência Visual

Em que pesem referidas normas destacadas acerca do tema, as medidas efetivas e significativas adotadas pelos empresários em face dos consumidores com deficiência visual na garantia do direito à informação ainda são irrisórias.

Algumas das principais medidas efetivas que podem ser vistas no campo privado, são: o aplicativo Be My Eyes, o narrador do Windows, a disponibilização de fone de ouvido para manejo de caixas eletrônicos em agências bancárias e bulas em braile.

O Be My Eyes³⁴ consiste em um aplicativo para *smartphones*, no qual um deficiente visual contacta voluntários dispostos a ajudá-los em atividades diárias, como realizar compras no supermercado ou lojas, identificar a validade dos produtos, atravessar a rua, ou até mesmo identificar cores de vestimentas.

O aplicativo funciona, basicamente, por meio de uma câmara, que atua como intermediária entre a pessoa com deficiência visual e o voluntário, de modo que este último tem acesso visual e auditivo, em tempo real, a tudo que o consumidor com deficiência deseja adquirir. Assim, é possibilitado um diálogo entre os dois pólos, permitindo que a pessoa com deficiência exerça o seu direito de acesso à informação.

Ressalta-se que o referido aplicativo é utilizado apenas por cerca de 59.000 pessoas com deficiência visual ao redor do mundo, enquanto há aproximadamente 868.000 voluntários. De fato, identifica-se uma desproporcionalidade, uma vez que o número de voluntários é quase 15 vezes maior do que o número de usuários a serem ajudados.

Neste contexto, fica cristalina a necessidade de uma maior divulgação do aplicativo em prol da causa do acesso à informação dos deficientes visuais, ainda que seja evidente o avanço na questão com a criação do dispositivo.

³⁴ <https://www.bemyeyes.com/>

No tocante à Microsoft, esta criou o aplicativo Narrador³⁵, que já vem integrado aos seus *softwares*. Este aplicativo realiza a leitura de tela do dispositivo eletrônico, permitindo que o usuário escute tudo aquilo que está na tela do aparelho. Além disso, importante destacar que o Narrador também oferece suporte às telas em braile de diversos fabricantes.

Já em relação aos bancos, a medida tomada para inclusão e acesso dessas pessoas com deficiência visual é a disponibilização de caixas eletrônicos inteligentes com dispositivo de áudio que, quando a pessoa colocar seu fone de ouvido, a tela irá apagar automaticamente e toda interação do usuário com a máquina se dará por voz e através das teclas do caixa.

Por fim, no âmbito da saúde, a principal medida com relação ao tema foi a disponibilização de bulas dos medicamentos em braile, mediante solicitação, nos termos do Art. 58, § 1º³⁶ do Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004 c/c Art.36³⁷ da Resolução-RDC nº 47, de 8 de setembro de 2009 da ANVISA. Entretanto, aqui resta novamente a crítica destacada à fl. 21 da presente pesquisa, pois referidos dispositivos prevêm a necessidade de solicitação, podendo ser vista como dificultadora ao acesso à informação. Isto porque o acesso deve ser imediato e conferido de maneira fácil, sem que seja necessária uma solicitação.

O Poder Judiciário possui papel importante com relação ao tema da disponibilização de bulas em braile, na medida em que é pacífica jurisprudência de ser direito de toda pessoa humana o acesso à informação, principalmente com relação à saúde e segurança deste, de modo que é necessário, para que o deficiente visual consiga exercer tal direito da mesma maneira de outra pessoa comum, é necessária a disponibilização de bulas em braile, dado que é o meio que estes possuem para se comunicar na escrita.³⁸

³⁵<https://support.microsoft.com/pt-br/help/22798/windows-10-narrator-get-started>;
<https://support.microsoft.com/pt-br/help/14234/windows-hear-text-read-aloud-with-narrator>

³⁶“§ 1º A partir de seis meses da edição deste Decreto, a indústria de medicamentos deve disponibilizar, mediante solicitação, exemplares das bulas dos medicamentos em meio magnético, braile ou em fonte ampliada”

³⁷“Art. 36. As bulas em formato especial devem ser disponibilizadas gratuitamente pelas empresas titulares do registro do medicamento, mediante solicitação da pessoa física portadora de deficiência visual.”

³⁸ “Ação Civil Pública - Decreto de procedência (condenando o laboratório réu a obrigação de fazer consistente na disponibilização, aos consumidores portadores de deficiência visual, de bulas dos medicamentos de sua fabricação em meio magnético, braile ou fonte ampliada) Insurgência do apelante superada (diante da regulamentação, pela ANVISA, do artigo 58, § 1º, do Decreto 5.296/04) Cominação de multa que, por seu turno, encontra amparo no artigo 461 do CPC Aplicação, na hipótese, do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça Ausência de fato novo - Desnecessária repetição dos adequados fundamentos expendidos

8. Conclusão

Assim, diante do descrito acima, é clara a situação de vulnerabilidade e hipossuficiência das pessoas com deficiência visual na relação jurídica com os fornecedores e o dever destes últimos, bem como do poder público, em garantir o acesso adequado a estas pessoas com deficiência às informações dos produtos e serviços disponibilizados no mercado, conferindo isonomia e efetiva inclusão social, diminuindo as desigualdades, não discriminando e protegendo a dignidade da pessoa humana, por meio da autonomia e exercício das tarefas habituais de qualquer ser humano, como o consumo.

No mais, destacamos que, com o presente estudo, restou evidente que as medidas concretas com relação ao tema são mínimas ao que se esperaria no século XXI, o que demonstra uma clara violação ao direito à informação das pessoas com deficiência visual nas relações de consumo.

Desta forma, a realidade do deficiente visual no Brasil, é da negativa de um, se não o direito mais essencial da pessoa humana, qual seja, seu direito a uma vida digna.

Ora, se, conforme todo o demonstrado, o mero consumidor possui dificuldade de obter e compreender claramente as informações que são trazidas nos produtos e serviços adquiridos

pela r. sentença recorrida Precedentes -Sentença mantida Recurso improvido” (TJSP, Apelação 0241598-63.2008.8.26.0100, 8ª Câmara, Relator Salles Rossi).

“Ação Civil Pública - Proposta pela ANADEC (Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor), com o intuito de impor ao Laboratório Chiesi Farmacêutica Ltda. a obrigação de disponibilizar as bulas de medicamentos por ela fabricados e comercializados, com a confecção através do sistema de leitura braile - Determinação judicial para o PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO Apelação nº 0131091-98.2009.8.26.0100 7/7 cumprimento das normas inserta no Decreto nº 5296/04, que se impõe Igualdade entre as pessoas e direito à informação adequada ao consumidor que devem ser observadas Sentença reformada - Recurso provido, com a fixação dos encargos da sucumbência” (TJSP, Apelação 0132409-82.2010.8.26.0100, 6ª Câmara, Relator Percival Nogueira).

“Ação civil pública. Legitimidade ativa da associação. Obrigação de fazer. Bulas de remédios acessíveis a deficientes visuais. Superada discussão sobre a necessidade de regulamentação administrativa do Decreto nº 5.296/04 ante a superveniência da Resolução 47/09, da ANVISA. Cumprimento da obrigação que, porém, se há de consumir nos seus moldes, inclusive no tocante ao prazo para implementação. Elevação, ainda, dos honorários. Sentença parcialmente revista. Recursos da ré, do Ministério Público e adesivo da autora providos em parte.” (TJSP; Apelação 0131091-98.2009.8.26.0100; Relator (a): Claudio Godoy; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2013; Data de Registro: 18/09/2013)

– que, lembrando, são apenas as informações mais essenciais de cada –, quiçá para o consumidor deficiente visual.

A situação de negativa de uma vida digna ao deficiente visual é tão cristalina, que é praticamente impossível que este exerça livremente seu direito ao consumo, na medida em que necessita sempre do auxílio de terceiro para poder exercê-lo. São em raríssimas exceções que o consumidor deficiente visual consegue, ao menos, saber o valor do produto/serviço que pretende adquirir, impossível, por outro lado, saber qualquer informação nutricional.

As medidas adotadas pelo Poder Público e no âmbito privado, muitas delas por força de imposições advindas de ações com base no Código de Defesa do Consumidor, ainda são tímidas, em pequeno número, como já se disse, mas se revelam eficientes. E é necessário que esses avanços prossigam, especialmente para os hipervulneráveis, como é o caso do deficiente visual, a fim de possibilitar sua inclusão no meio social, e lhe proporcionar, na medida do possível, uma vida efetivamente digna.

9. Bibliografia

BAUDRILLARD, Jean. A Sociedade de Consumo. Rio de Janeiro. Editora Edições 70, 2008. 2ª Edição.

LISBOA, Roberto Senise. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. São Paulo. Editora RT, 2001.

PIOVESAN, Flávia. Novos comentários à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Brasília. 2014.

BOBBIO, Norberto. A Era dos Direitos; tradução de Carlos Nelson Coutinho; apresentação de Celso Lafer. Rio de Janeiro. Editora Elsevier, 2004. 2ª Edição.

ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2005.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. O conceito jurídico de consumidor. Disponível em: <http://bdjur.stj.gov.br/dspace/handle/2011/8866> .

GRINOVER, Ada Pellegrini e outros. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto. São Paulo: Forense Universitária, 2001.

MARQUES, Cláudia Lima e outros. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais, 2004.

MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. São Paulo. Editora Atlas, 2002. 11ª edição.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Conteúdo Jurídico do Princípio da Igualdade. São Paulo: Malheiros Editores, 2002.

RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes. As normas constitucionais de tutela das pessoas portadoras de deficiência. Revista de Direito Constitucional e Internacional, ano 12, n. 47. São Paulo. Editora Revista dos Tribunais RDC, abr./jun. 2004.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001

NERY JÚNIOR, Nélon. Princípios do processo civil à luz da Constituição Federal. São Paulo. Revista dos Tribunais, 1999.

<http://www.idec.org.br/em-acao/artigo/25-anos-do-cdc-a-historia-de-uma-luta-que-se-renova-diariamente>

<http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/pessoas-com-deficiencia-ganham-acesso-ao-cdc-18419529>

http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8959

http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6232&revista_caderno=10

<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI163956,21048-O+Direito+do+Consumidor+no+Brasil+e+sua+breve+historia>

<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,direitos-humanos-e-protecao-dos-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-evolucao-dos-sistemas-global-e-regional-d,50391.html>

<https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/estatisticas-da-deficiencia-visual/>

<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/deficienciavisual.pdf>

<https://procon.campinas.sp.gov.br/procon-destaca-direito-portador-deficiencia-visual>

<https://vidamaislivre.com.br/especiais/legislacao-obriga-restaurantes-a-ter-cardapios-em-braille/>

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-restaurantes\(1\).pdf](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-restaurantes(1).pdf)

<http://www.capital.sp.gov.br/cidadao/familia-e-assistencia-social/servicos-para-pessoas-com-deficiencia/direitos-da-pessoa-com-deficiencia>

<http://www.acessibilidadenapratica.com.br/textos/consumidores-com-deficiencia-visual-e-os-rotulos-em-braille/>

<https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/planejamento-estrategico/33808/marcas-abracam-causa-da-deficiencia-fisica.html>

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/definicao-de-consumidor/27795>

<http://www.up.edu.br/blogs/engenharia-da-computacao/wp-content/uploads/sites/6/2015/06/2010.4.pdf>

<http://www.noticias.uff.br/noticias/2013/11/cartilha-deficientes-visuais.pdf>

<https://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/equador-adota-sistema-de-rotulagem-com-sistema-nutricional>

<https://www.idec.org.br/noticia/idec-apresenta-novo-modelo-de-rotulagem-nutricional-anvisa>

<https://compassi.jusbrasil.com.br/artigos/240258426/estatuto-da-pessoa-com-deficiencia-e-a-capacidade-civil>

<https://anajus.jusbrasil.com.br/noticias/2803750/principio-constitucional-da-igualdade>

<https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/6250/1/626-2826-1-PB.pdf>

<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33836/2814380/RDC+47+09.pdf/c8e87008-a27d-435e-b137-f51e02e45858>

<https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/estatisticas-da-deficiencia-visual/>

<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/deficienciavisual.pdf>

<https://procon.campinas.sp.gov.br/procon-destaca-direito-portador-deficiencia-visual>

<https://vidamaislivre.com.br/especiais/legislacao-obriga-restaurantes-a-ter-cardapios-em-braille/>

[http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-restaurantes\(1\).pdf](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/cartilha-restaurantes(1).pdf)

<http://www.capital.sp.gov.br/cidadao/familia-e-assistencia-social/servicos-para-pessoas-com-deficiencia/direitos-da-pessoa-com-deficiencia>

<http://www.acessibilidadenapratica.com.br/textos/consumidores-com-deficiencia-visual-e-os-rotulos-em-braille/>

<https://www.mundodomarketing.com.br/reportagens/planejamento-estrategico/33808/marcas-abracam-causa-da-deficiencia-fisica.html>

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/definicao-de-consumidor/27795>

<http://www.up.edu.br/blogs/engenharia-da-computacao/wp-content/uploads/sites/6/2015/06/2010.4.pdf>

<http://www.noticias.uff.br/noticias/2013/11/cartilha-deficientes-visuais.pdf>

<https://www.idec.org.br/em-acao/em-foco/equador-adota-sistema-de-rotulagem-com-sistema-nutricional>

<https://www.idec.org.br/noticia/idec-apresenta-novo-modelo-de-rotulagem-nutricional-anvisa>

<https://www.camarainclusao.com.br/artigos/os-reflexos-da-lei-13-1462015-estatuto-da-pessoa-com-deficiencia-no-sistema-juridico-brasileiro/>

<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI235297,51045-Estatuto+da+pessoa+com+d+eficiencia+Principais+alteracoes>

<https://compassi.jusbrasil.com.br/artigos/240258426/estatuto-da-pessoa-com-deficiencia-e-a-capacidade-civil>

<https://anajus.jusbrasil.com.br/noticias/2803750/principio-constitucional-da-igualdade>

<https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/1/6250/1/626-2826-1-PB.pdf>