

É importante fornecer as informações completas sobre o caso, local, data e pessoas envolvidas.

### CANAIS DE DENÚNCIA:

Procon-SP: <https://procon.sp.gov.br>

190 - Polícia Militar:

<https://www.policiamilitar.sp.gov.br>

Delegacia da Polícia Civil mais próxima: <http://www.ssp.sp.gov.br/servicos/mapaTelefones.aspx>

**Decradi – Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância**  
Tel.: (11) 3311-3555 / 3311-3556  
e-mail: [decradi@policiacivil.sp.gov.br](mailto:decradi@policiacivil.sp.gov.br)

**OUVIDORIA – Secretaria da Justiça e Cidadania**

- Tel.: 11 3291-2621 / 3291-2624
- E-mail: [ouvidoria@justica.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@justica.sp.gov.br)
- no site [www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br) no link **DENUNCIE**

**Disque 100 – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos:**  
<https://www.gov.br/mdh/pt-br>

# DIGA NÃO AO RACISMO NO CONSUMO

## PROCONSP

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP  
Endereços e canais de atendimento



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**  
Itaquera Santo Amaro Sé  
Av. do Contorno, 60 Rua Amador Bueno, 229, 2º andar Praça do Carmo s/nº  
Metró Itaquera Mais Shopping Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



facebook  
[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



twitter  
[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



blog  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



instagram  
[@proconsp](https://www.instagram.com/proconsp)



YouTube  
TV Procon-SP



aplicativo  
disponível para android e iOS



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

# PROCONSP

# PROCON-SP RACIAL



ESCOLA DE  
PROTEÇÃO E  
DEFESA DO  
CONSUMIDOR

**PROCONSP**

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

# PROCON-SP RACIAL

## O QUE É RACISMO?

É uma ideologia, uma forma de pensar. A pessoa racista acredita existir grupos humanos (“raças”) inferiores a outros, não merecedores de tratamento igualitário. O ato racista, além de crime, trata-se de clara violação de direitos humanos.

## RACISMO E INJÚRIA RACIAL: QUAL A DIFERENÇA?

O crime de racismo está previsto na Lei 7.716/1989, que regulamenta a punição a crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.

Injúria racial é crime contra a honra, previsto no parágrafo 3º do artigo 140 do Código Penal.

O que diferencia esses dois crimes é o direcionamento da conduta. **Na injúria racial a ofensa é direcionada a um indivíduo;** consiste em ofender a honra de alguém, valendo-se de elementos referentes à raça, cor de pele, etnia, com o uso de palavras ou atos depreciativos.

**No crime de racismo, a ofensa é contra uma coletividade.** Implica conduta discriminatória dirigida a um determinado grupo.

## SITUAÇÕES DISCRIMINATÓRIAS NO COTIDIANO

A Lei Estadual nº 14.187/2010 considera atos discriminatórios por motivo de raça ou cor:

- praticar qualquer tipo de ação constrangedora, intimidatória ou vexatória, como, por exemplo, a revista de bolsa em um estabelecimento comercial ou ser perseguido por seguranças;
- proibir ou impor constrangimento ao ingresso ou permanência em ambiente ou estabelecimento aberto ao público, como ocorrem em portas de banco que travam;
- criar embaraços ou constrangimentos ao acesso e à utilização das dependências comuns e áreas não privativas de edifícios, como sugerir uso de elevador de serviço devido a cor de pele;
- recusar, retardar, impedir ou onerar a utilização de serviços: táxis, ônibus e até aplicativos de transporte que se recusam a atender pessoas negras, dentre outros atos.

## PROCON-SP CONTRA O RACISMO

A Fundação Procon SP, utilizando o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 4º, que trata da manutenção da harmonia e transparência das relações de consumo, baseadas no respeito à saúde, dignidade e segurança dos consumidores, pode coibir e punir todo abuso praticado no mercado de consumo.

Assim, de acordo com o art. 56 do CDC, as empresas que praticarem crime de racismo podem sofrer sanções administrativas tais como: multa; suspensão temporária da atividade; cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; imposição de contrapropaganda, entre outras.

**Já pela Lei 7716/1989, que define os crimes resultantes de preconceitos de raça ou de cor, a pena pode ser de até 5 anos de reclusão.**

## ONDE DENUNCIAR

Se o ato discriminatório ocorreu em uma relação de consumo, você pode reclamar no site do Procon-SP ou no Procon da sua cidade.