



## VOCÊ TEM MEDO DE QUÊ? LGBTFOBIA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

No Brasil todos devem ser tratados de forma igual perante a Lei, sendo proibida qualquer forma de discriminação.

**É BOM LEMBRAR! NO BRASIL, DISCRIMINAÇÃO É CRIME!**

A discriminação em virtude de orientação sexual ou de identidade de gênero de qualquer pessoa ou grupo – muitas vezes manifestada pela violência psicológica, moral e até física – representa clara violação aos direitos humanos.

Desde junho de 2019, o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu que a discriminação por orientação sexual e identidade de gênero **é equiparada ao crime de racismo, que é inafiançável e imprescritível.**



## DISCRIMINAÇÃO POR ORIENTAÇÃO SEXUAL E IDENTIDADE DE GÊNERO NO MERCADO DE CONSUMO

O público LGBTQIA+ é discriminado no mercado de consumo quando, por exemplo:

- É preterido, ignorado ou impedido de frequentar determinados estabelecimentos comerciais ou ao contratar alguns serviços;
- É submetido a situações constrangedoras ou vexatórias no exercício de seus direitos;
- É impedido de acessar promoções de produtos ou serviços;
- É constrangido moralmente ao utilizar meios de transporte público, como ônibus, metrô, trens, táxis etc.
- É discriminado no sistema privado ou público de saúde;
- É negado o direito de ser chamado pelo seu nome social;
- É impedido de fazer inscrição ou ingressar em estabelecimento de ensino.

No Estado de São Paulo, a Lei Estadual 10.948/2001 pune administrativamente a prática de discriminação por orientação sexual. **Qualquer pessoa física, jurídica** (bares, restaurantes, escolas, hotéis, estabelecimentos comerciais etc.) **ou organização social** poderá ser punida. As penalidades variam de advertência até a cassação da licença para funcionamento do estabelecimento.

Na cidade de São Paulo, a Lei Municipal 17.301/2020 prevê punição a empresas e pessoas físicas que cometerem atos discriminatórios com violência física e/ou verbal, incluindo publicações LGBTfóbicas em redes sociais ou qualquer outro meio, propagandas que incitem ou induzam à discriminação, preconceito, ódio ou violência.

## O QUE DIZ O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece princípios e regras na relação de consumo, com o objetivo de proteger e defender o consumidor.

Em qualquer relação de consumo são direitos básicos do consumidor:

- Liberdade de escolha e igualdade nas contratações
- Prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais

O CDC não se limita à proteção e reparação de danos materiais, **atinge também atos que desrespeitem o consumidor em sua dignidade e em seus valores.**

O CDC determina que os **fornecedores de produtos e serviços não podem:**

- Recusar o atendimento, a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a qualquer pessoa que se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, em moeda corrente nacional e na exata medida de suas disponibilidades de estoque;
- Diferenciar o tratamento dado aos consumidores, no que diz respeito à forma e à qualidade do atendimento, desrespeitando o direito básico à informação;
- Repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
- Utilizar-se, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor ao ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer.

## PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados classifica como sensíveis os dados referentes à orientação sexual e à identidade de gênero. Pelo risco de serem utilizados de forma discriminatória, requerem cuidados especiais por parte das empresas no tratamento de dados, sob pena de violação ao direito fundamental à privacidade e à liberdade individual.

## POR QUE DEVEMOS DENUNCIAR?

A vida em sociedade exige respeito às diferenças. Se queremos ser respeitados em nossas singularidades, **não podemos nos calar diante de situações de discriminação e violência.**

## ONDE DENUNCIAR?

É assegurado às vítimas de discriminação o acesso aos **órgãos de Ouvidoria Permanente, ao Procon, à Defensoria Pública, ao Ministério Público e ao Poder Judiciário**, em todas as suas instâncias.

## CANAIS DE DENÚNCIA

- 151 – Procon – <https://www.procon.sp.gov.br>
- 190 – Polícia Militar – <https://www.policiamilitar.sp.gov.br>
- Delegacia da Polícia Civil mais próxima (B.O. presencial)  
<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)

- **Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual, da Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo**  
Tel.: (11)3241-4997/ 3291-2600 – ramal 2655  
e-mail: [diversidadesexual@sp.gov.br](mailto:diversidadesexual@sp.gov.br)  
denúncias on-line:  
<https://justica.sp.gov.br/index.php/contato/denuncia-online/>
- **Disque 100 – Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos**  
<https://www.gov.br/mdh/pt-br>
- **Agência Nacional de Proteção de Dados Pessoais – ANPD**  
<https://www.gov.br/anpd/pt-br>

## 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

Av. do Contorno, 60  
Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 229, 2º andar  
Mais Shopping

Sé

Praça do Carmo s/nº  
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)



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



**facebook**  
proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



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



**instagram**  
@proconsp



**YouTube**  
TV Procon-SP



**aplicativo**  
disponível para android e iOS