

# DIREITOS DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA



**PROCON**SP



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria da Justiça e Cidadania



**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP**

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,  
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo  
outubro/2024

# ÍNDICE

DIREITOS DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA.....3

Recebendo uma oferta.....6

Indo às compras.....7

Durante as compras.....8

Pós-compra.....12

Outras situações de consumo.....13

Prestação de Serviços.....13

Lazer, esporte, cultura, turismo, shows e espetáculos.....13

Planos de saúde.....15

Alguns fatores que podem facilitar a acessibilidade.....15

O que fazer para a garantia dos direitos?.....17

Endereços e Canais de Atendimento do Procon-SP.....18

Ilustrações: Parte geradas por inteligencia artificial;  
parte Designed by macrovector\_official / Freepik

# DIREITOS DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA



O Código de Defesa do Consumidor - CDC destaca como base das relações de consumo, o atendimento das necessidades dos consumidores, tais como o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, melhoria na qualidade de vida, entre outras.

Além dos direitos previstos no CDC, as pessoas com deficiência necessitam de garantias para que possam participar de todos os aspectos da vida social de forma plena e independente.

Há diversas legislações que reconhecem a necessidade de identificar e promover a eliminação de barreiras nos mais variados ambientes e situações, para que as pessoas com deficiência possam ser e seguir integralmente inseridas nas mais variadas atividades sociais.

A Lei Brasileira de Inclusão (LBI) ou também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015 foi criada com objetivo de assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos das pessoas com deficiência - física, mental, intelectual ou sensorial - visando a sua inclusão social e cidadania.



Ainda assim, as pessoas com deficiência relatam que, na prática, ainda existem muitas barreiras, físicas, atitudinais, comunicacionais, tecnológicas, e se esforçam para que seus direitos sejam respeitados. É dever de toda sociedade

colaborar para a efetivação desses direitos e nas relações de consumo é fundamental que tanto os consumidores quanto os fornecedores se conscientizem das barreiras que existem, das normas que precisam ser respeitadas e das soluções que precisam ser implementadas.

Em 2020 e 2024, o Procon-SP realizou pesquisas visando investigar quais as principais dificuldades que os consumidores com deficiência encontram no

mercado de consumo, tanto físico quanto virtual. Em linhas gerais, foi possível apurar que quase a totalidade dos entrevistados já tiveram alguma dificuldade para comprar produtos e contratar serviços tanto nos estabelecimentos físicos como nos virtuais. Diante das dificuldades, porém, poucos formalizaram alguma reclamação e, daqueles que a fizeram, menos da metade observou alguma adequação significativa por parte do fornecedor.



Os resultados das pesquisas reforçaram a importância do consumidor com deficiência, e também de todos que o cercam, estar bem informados sobre seus direitos, pois é o primeiro passo para que possam exigir o cumprimento das leis e assim alcançar a garantia de uma vida plena, sem obstáculos.

Diante de um tema bastante amplo e que dificilmente se esgotaria em uma cartilha, o Procon-SP apresenta essa contribuição para a divulgação e conscientização dos direitos do consumidor com deficiência, a partir de seus principais direitos em situações cotidianas e básicas de consumo.

## RECEBENDO UMA OFERTA



As ofertas de produtos e serviços, seja por qual veículo de divulgação for, devem apresentar informações precisas e claras sobre as características, preço e demais elementos essenciais, permitindo ao consumidor tomar uma decisão de compra de forma segura e consciente. Para as pessoas com deficiência, a legislação prevê que os canais de comercialização e os anúncios publicitários veiculados na imprensa escrita, na internet, no rádio, na televisão e nos demais veículos de comunicação abertos ou por assinatura, devem disponibilizar, conforme a compatibilidade do meio, os recursos de acessibilidade adequados a eliminar as barreiras de todo tipo de defi-

ciência, tais como legenda oculta, janelas com intérprete de Libras, audiodescrição, sinalização sonora, descrição de imagens, linguagem simples, entre outros.

As informações constantes das ofertas, embalagens e rótulos precisam ser acessíveis e compreensíveis e cumprirem a finalidade de respaldar o consumidor no exercício de sua liberdade de escolha.

## INDO ÀS COMPRAS



Para fazer compras, o consumidor com deficiência precisa ter, inicialmente, a garantia de uma mobilidade adequada, pois caso queira ir a algum estabelecimento comercial é seu direito poder optar pelo meio de transporte que preferir e poder contar com uma estrutura adequada para utilizá-lo sem restrições ou impedimentos.

No transporte coletivo, as pessoas com deficiência devem ter prioridade nos procedimentos de embarque e desembarque, com a devida segurança. Os terminais, estações, pontos de parada devem assegurar meios e espaços adequados para circulação e acomodação,

bem como de profissionais adequadamente treinados para auxiliar em qualquer caso de necessidade, tudo devidamente sinalizado e visando a eliminação de todos os obstáculos e barreiras de acesso, comunicacionais e atitudinais.



Se a opção for por utilização de táxi, as frotas devem garantir, no mínimo, 10% (dez por cento) de veículos devidamente adaptados e acessíveis para o transporte de pessoas em cadeira de rodas e também com outras deficiências.

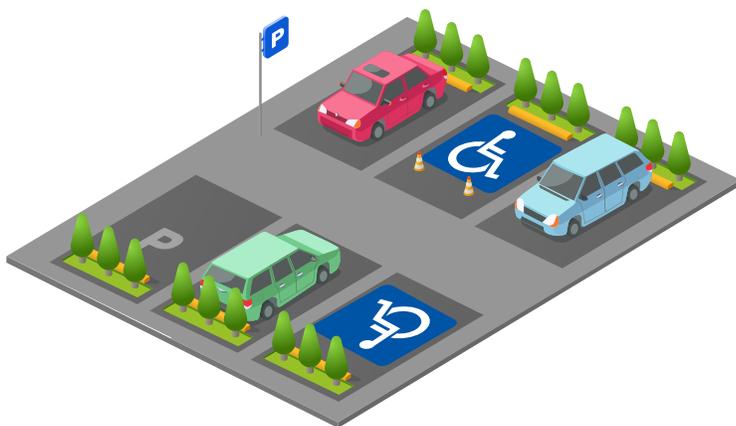
**Atenção!** Não podem cobrar tarifa ou valor adicional por isso.

As locadoras de veículos, por sua vez, devem oferecer veículos devidamente adaptados na proporção de um a cada vinte veículos da sua frota para atendimento ao público com deficiência.

Quanto aos serviços de transportes por aplicativos, a necessidade de atender adequadamente as pessoas com deficiência já foi identificada, há propostas de lei em discussão, e mesmo sem a regulamentação, há empresas que já oferecem o serviço alternativo com veículos adaptados para o atendimento.

É assegurado por lei, à pessoa com deficiência visual, o direito de ingressar e de permanecer com seu cão-guia em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público.

Caso opte por se deslocar com veículo particular, a pessoa com deficiência deve contar com vagas de estacionamento demarcadas e devidamente sinalizadas, próximas à circulação de pedestres que facilitem o embarque e desembarque, seja em estacionamento público ou particular, ou mesmo vagas no meio fio.



Todo estabelecimento deve reservar ao menos 2% (dois por cento) do total de vagas, garantindo, no mínimo 1 vaga para o público com deficiência. Para fazer uso desse direito, o veículo deve estar devidamente identificado com credencial emitida pelo poder público e exposta no interior do veículo para fácil visualização.

## DURANTE AS COMPRAS



No interior dos estabelecimentos, as pessoas com deficiência devem ter acesso a meios e ferramentas diversas que proporcionem a superação das barreiras apresentadas a cada tipo de deficiência e, assim, poder se informar sobre a qualidade e preço dos produtos oferecidos. Ter disponíveis locais para experimentar o produto, tais como provadores de roupa, que também devem ser acessíveis.

O acesso aos estabelecimentos, ou seja, quaisquer prédios, seja público ou privado, deve garantir, conforme exige a lei, acessibilidade adequada a todas as pessoas com deficiência, contemplando cada especificidade de modo a permitir-lhes livre e autônoma circulação.

Devem ser eliminadas barreiras arquitetônicas e obstáculos físicos, bem como ser melhorada a sinalização, que dificulta ou impeça a entrada do público com deficiência. É preciso ainda que portas e elevadores com medidas inadequadas sejam reformados bem como



haja adaptação de banheiros, tornando-os acessíveis, sendo estes os principais obstáculos que restringem/inibem que a relação de consumo se concretize.

Centros comerciais e empreendimentos semelhantes devem ofertar carros ou cadeiras de rodas, motorizadas ou não, para o uso dos consumidores com deficiência.

A obrigação de informar de maneira acessível cabe tanto ao comerciante quanto ao fabricante que, por sua vez, deve ofertar produtos capazes de atender às necessidades de diversos tipos de deficiência.

Também é preciso haver funcionários capacitados, sobretudo empáticos e sensíveis, para receber, conduzir e atender as necessidades das pessoas com deficiência, como, por exemplo, funcionários que se comuniquem em Libras.

Nas compras on-line, as lojas virtuais devem oferecer busca acessível para a escolha do produto, pesquisa de preços, formas de pagamento, cadastro e compra

segura, além de oferecer tecnologia adequada que permita o acesso facilitado.

Se houver a necessidade de assinatura de contrato, seja na loja física ou virtual, é preciso que o fornecedor ofereça diferentes modos de acesso ao teor do documento, para possibilitar que qualquer pessoa com deficiência compreenda o que vai assinar.



**Atenção!** É considerada prática abusiva pressionar o consumidor com deficiência a adquirir produtos ou contratar serviços, utilizando-se de sua condição, assim como, recusar o respectivo fornecimento caso a pessoa se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento.

## PÓS-COMPRA



As pessoas com deficiência devem ter acesso garantido a um SAC e meios efetivamente inclusivos para realizar uma reclamação, tirar dúvidas, entre outras interações.

# OUTRAS SITUAÇÕES DE CONSUMO

## PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Atendimento Preferencial e Prioritário para:



O atendimento prioritário é obrigatório. E, para sua garantia de forma adequada, em igualdade de condições com as demais pessoas, recursos humanos e tecnológicos devem ser oferecidos.

## LAZER, ESPORTE, CULTURA, TURISMO, SHOWS E ESPETÁCULOS

As pessoas com deficiência devem ter oportunidades de acesso e fruição ao lazer, esporte, eventos culturais, turismo, shows e espetáculos com formatos acessíveis. Os locais destinados a essas atividades (teatros, cinemas, auditórios, ginásios de esporte, entre outros) devem possuir locais reservados e espaços livres para as pessoas com deficiência, de acordo com sua capacidade de lotação. Casas de espetáculos, conferências, aulas e outros eventos semelhantes devem disponi-



bilizar espaços para usuários de cadeira de rodas e locais específicos para pessoas com deficiência visual e auditiva, permitindo também a acomodação de um acompanhante.

Todos esses locais devem respeitar os princípios do desenho universal e outros fatores de acessibilidade. Hotéis, pousadas e estabelecimentos equivalentes também devem respeitar esses princípios e ofertar pelo menos, um quarto acessível e disponibilizar meios de acessibilidade até a chegada no quarto.

A subtítuloção por meio de legenda oculta, janela com intérprete de libras e audiodescrição também devem ser garantidas e, vale ressaltar, que esse dever se estende também à programação televisiva pública ou paga.

Os preços de ingressos, tarifas e taxas cobrados das pessoas com deficiência, não podem ser superiores ao valor cobrado para as outras pessoas.

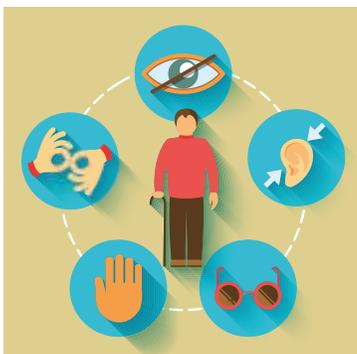
## PLANOS DE SAÚDE

Os planos de saúde devem garantir, no mínimo, todos os serviços e produtos ofertados aos demais consumidores. Não pode haver qualquer tipo de discriminação, especialmente relacionados ao valor do serviço.



As informações sobre o tratamento devem ser fornecidas por meio adequado e acessível para uma compreensão mais fácil pelo paciente, que também tem direito a um acompanhante em tempo integral.

## ALGUNS FATORES QUE PODEM FACILITAR A ACESSIBILIDADE



Reiteramos a importância da identificação e eliminação de todas as barreiras, arquitetônicas, de comunicação, de atitude, de acesso, instrumentais etc.



Na comunicação, a promoção de formas de interação que incluam, dentre outras, a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídias, assim como a linguagem sim-

ples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações.

Adoção do uso de formatos digitais acessíveis que possam ser reconhecidos e compatíveis por softwares leitores de telas ou outras tecnologias assistivas, permitindo a leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres e diferentes contrastes e impressão em Braille.

No mobiliário, adaptações, modificações ou ajustes que assegurem que as pessoas com deficiência possam usufruir ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais.

## O QUE FAZER PARA A GARANTIA DOS DIREITOS?



A LBI - Lei Brasileira de Inclusão determina que “é dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência”.

Nos casos de violação de direitos que envolvam relações de consumo, denuncie ao SAC do fornecedor e conte com o Procon-SP. Para casos de outros crimes ou violação de direitos que não digam respeito à relação de consumo, há delegacias especializadas em crimes contra a pessoa com deficiência.

Vale ressaltar que há diversas condutas previstas no Código de Defesa do Consumidor que são tipificadas como crimes, cujas penalidades previstas podem ser aumentadas caso estas condutas sejam realizadas em detrimento de pessoas com deficiência intelectual, interditadas ou não.

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**LIGUE 151** (somente cidade de São Paulo) – de 2ª a 6ª, das 9h às 15h  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**POR CARTA** – caixa postal 152 – cep 01031-970



### **ATENDIMENTO PESSOAL POUPATTEMPO SÉ**

**De 2ª a 6ª, das 7h às 19h – sábados, das 7h às 13h**

Praça do Carmo s/nº – Metrô Sé  
necessário agendamento em [www.poupatempo.sp.gov.br](http://www.poupatempo.sp.gov.br)



### **POSTO LIBERDADE: de 2ª a 6ª, das 10h às 16h**

Rua Cons. Furtado, n.º 503 – Liberdade – São Paulo/SP  
agendamento em: [procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON)



### **OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL:**

Consulte: [procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON](http://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON)



### **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



### **OUTROS MUNICÍPIOS:**

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



### **OUIDORIA:**

<https://fala.sp.gov.br/>



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



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



**instagram**  
@proconsp



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**twitter**  
@proconspoficial