

# CANAIS DE DENÚNCIA

## Procon-SP

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

## Polícia Militar

Telefone 190

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

## Polícia Civil

<http://www.ssp.sp.gov.br>

## 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)

## Secretaria da Justiça e Cidadania

Ouvidoria

Tel.: 11 3291-2621 / 3291-2624

E-mail: [ouvidoria@justica.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@justica.sp.gov.br)

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

## 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**

Endereços e canais de atendimento



**LIGUE 151** (somente cidade de São Paulo) – de 2ª a 6ª, das 8h às 18h  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamenta-  
das



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



**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



**OUVIDORIA:**  
<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)



facebook  
proconsp



twitter @procons-  
poficial



instagram  
@proconsp



YouTube  
TV Procon-SP

# PROCONSP RACIAL



LOGO  
EMPRESA  
PARCEIRA



FECOMERCIO SP



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO

## O QUE É RACISMO?

É uma ideologia, uma forma de pensar. A pessoa racista acredita existirem 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

A Lei nº 14.532/2023 alterou a Lei do Crime Racial e o Código Penal e equiparou a injúria racial (ofender a dignidade ou decoro, em razão de raça/cor) ao crime de racismo.

Antes dessa alteração, a injúria racial era, na prática, uma conduta menos grave, com pena menor e possibilidade do acusado pagar fiança, responder em liberdade ou, ainda, podendo prescrever. Isso levou muitos crimes raciais, do ponto de vista das vítimas, a serem qualificados indevidamente como injúria, tendo gerado muita impunidade.

Agora, tudo é imprescritível e inafiançável. A injúria teve sua pena aumentada e a lei ainda prevê penas maiores quando o contexto do crime for com intuito de diversão.

## 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 ocorre 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 artigo 56º 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 7.716/1989, que define os crimes resultantes de preconceitos de raça ou de cor, a pena pode ser de até 5 anos de reclusão e multa.**

## 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.

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