



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
CURSO DE DIREITO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO

**BARREIRAS IMPOSTAS AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA:
ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO E SUA EFETIVIDADE JUNTO AO PÚBLICO
HIPERVULNERÁVEL**

ORIENTANDA: GECIRLANE MORAES SANTOS LEITE
ORIENTADORA: PROF^a: MA. TATIANA DE OLIVEIRA TAKEDA

GOIÂNIA-GO
2023

GECIRLANE MORAES SANTOS LEITE

**BARREIRAS IMPOSTAS AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA:
ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO E SUA EFETIVIDADE JUNTO AO PÚBLICO
HIPERVULNERÁVEL**

Monografia Jurídica apresentada à disciplina Trabalho de Curso II, da Escola de Direito, Negócios e Comunicação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás.
Profª. Orientadora: MA. Tatiana de Oliveira Takeda.

GOIÂNIA-GO

2023

GECIRLANE MORAES SANTOS LEITE

**BARREIRAS IMPOSTAS AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA:
ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO E SUA EFETIVIDADE JUNTO AO PÚBLICO
HIPERVULNERÁVEL**

Data da Defesa: 20 de Maio de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof^a: Mestra. Tatiana de Oliveira Takeda

Nota

Examinadora Convidada: Prof^a Mestra - Godameyr Alves Pereira de Calvares Nota

RESUMO

Tratou-se de estudo cuja abordagem foi realizada com observância às barreiras impostas ao consumidor com deficiência. O escopo foi demonstrar, através de análises de julgados, doutrinas e normas, a importância da análise acerca da hipervulnerabilidade do consumidor com algum tipo de deficiência junto ao mercado de consumo. A importância foi atribuída à necessidade de maior proteção ao consumidor com deficiência e a visão que deve imperar, ou seja, desta pessoa no meio e não na deficiência em si. A partir do momento em que as barreiras são quebradas, é possível que o consumidor com deficiência exerça o seu direito básico e seja tratado da forma eleita pela própria Constituição Federal, quando estabelece que todos os cidadãos devem ser tratados com dignidade. Para construção do trabalho, foi realizada abordagem com auxílio do método indutivo, bem como a pesquisa foi bibliográfica na busca por informações sobre a temática.

Palavras-chave: Deficiência. Barreiras. Consumidor Hipervulnerável. Proteção. Consumidor.

ABSTRACT

It was a study whose approach was carried out in compliance with the barriers imposed on consumers with disabilities. The scope was to demonstrate, through analysis of judgments, doctrines and norms, the importance of analyzing the hypervulnerability of the consumer with some type of disability in the consumer market. The importance was attributed to the need for greater protection for consumers with disabilities and the vision that should prevail, that is, this person in the environment and not the disability itself. From the moment the barriers are broken, it is possible for the disabled consumer to exercise his basic right and be treated as elected by the Federal Constitution itself, when it establishes that all citizens must be treated with dignity. For the construction of the work, an approach was carried out with the aid of the inductive method, as well as the research was bibliographical in the search for information on the subject.

Keywords: Disability. Barriers. Hypervulnerable Consumer. Consumer. Protection.

Em primeiro lugar agradeço a Deus, por ter me guiado e me sustentado, em segundo a mim, que nunca desisti, apesar dos desafios impostos ao longo dessa jornada de estudos acadêmicos, e por ter conseguido chegar nessa fase tão importante para a realização do meu sonho.

Aos meus pais, Dalvilene Moraes Santos, Miguel Moraes Leite e Juscelino Barbosa dos Santos, que sempre me apoiaram, incentivaram e me ajudaram nessa jornada acadêmica, sou eternamente grata pela a oportunidade que vocês me deram de realizar esse sonho, por todos os esforços que fizeram e que fazem para que eu consiga realizar os meus objetivos além de todo o sacrifício que passaram. Esta monografia é a prova viva que todos os seus esforços, investimentos e dedicação valeram a pena. Amo muito vocês.

A minha querida irmã Danielly Moraes Santos, que sempre esteve ao meu lado, me incentivando durante a pesquisa, as minhas amigas companheiras desse curso, em especial Ana Victória Sabino Santos, Eloysa Neves dos Santos, Geandra Ferreira Rodrigues, Monique Soares Santana, Thawanny Pereira dos Santos e ao meu amigo Héwerthon Ramos Moreira Santos.

À minha professora orientadora Mestra Tatiana de Oliveira Takeda, por ter me mantido focada e ter desempenhado tal função com muita dedicação e amizade, em prol da conclusão satisfatória deste projeto, sou muito grata pelas orientações preciosas. Por fim, a Pontifícia Universidade Católica de Goiás e os demais professores desta instituição de ensino por todo o aprendizado.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
1. PESSOA COM DEFICIÊNCIA	11
1.1 CONCEITO.....	11
1.2. BREVE HISTÓRICO.....	12
1.3 BARREIRAS	13
1.3.1 Barreiras Atitudinais	14
1.3.2 Barreiras Arquitetônicas.....	15
1.3.3 Barreiras Comunicacionais.....	15
1.3.4 Barreiras Nos Transportes	16
1.3.5 Barreiras Tecnológicas	17
1.3.6 Barreiras Urbanísticas.....	17
2. ACESSIBILIDADE	18
2.1 CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988	19
2.2 CONVENÇÃO INTERNACIONAL SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (DECRETO Nº 6.949/2009).....	21
2.3 LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (LEI Nº 13.146/2015)	25
2.4 LEI Nº 10.048/2000.....	26
2.5 DECRETO Nº 5.296/2004.....	29
2.6 LEI Nº 10.098/2000.....	30
2.7 DECRETO Nº 3.956/2001.....	31
3. COMBATE ÀS BARREIRAS IMPOSTAS AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	32
3.1 HIPERVULNERABILIDADE EM DOBRO.....	34
3.2 CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA HARMONIA COM A LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO.....	35
3.3 O ENTENDIMENTO DOS TRIBUNAIS SUPERIORES ACERCA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	37
3.4 CONSCIENTIZAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E PUNIÇÃO COMO FERRAMENTAS DE BUSCA POR CONSUMO COM DIGNIDADE.....	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS	46

REFERÊNCIAS.....	49
------------------	----

INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda os principais desafios presentes no cotidiano dos consumidores com deficiência, além da discriminação advinda da sociedade em forma de barreiras.

Com observância ao que dispõe a Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, bem como a Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão, verifica-se que a deficiência transcende os impedimentos corporais e passa a ser atribuída à desvantagem social sofrida pelas pessoas com algum tipo de deficiência em decorrência das barreiras ambientais, ou seja, não há um modelo médico, mas sim um modelo social em que a pessoa é avaliada em razão do meio em que vive e não pela deficiência em si.

Deste modo, são as barreiras que impõem as dificuldades enfrentadas e dentre estas, provavelmente, as atitudinais sejam as mais prejudiciais às pessoas com deficiência por também serem o esteio das demais.

Além disso, o presente estudo analisará os efeitos da falta de estrutura para acesso em locais abertos ou fechados que devem ser observados e reestruturados, para garantir, assim, um acesso amplo e seguro, seja em transportes públicos, parques, restaurantes, banheiros, entre outros, os meios de locomoção em relação a qualquer pessoa com deficiência, conforme prever o artigo 3º, inciso I, da Lei nº 13.146/2015.

Inevitavelmente, essas barreiras esbarram nos direitos do consumidor com deficiência.

A Lei n.º 13.146/2015 garante a inclusão da pessoa com deficiência em todos os meios, sejam eles, ou não. Ela traz consigo a justa possibilidade de igualdade material de condições com os demais indivíduos presentes na sociedade (artigo 1º).

Será feito um destaque acerca direitos dos consumidores com deficiência, no que pese a carência de estudos que possuem por escopo identificar a efetivação da justiça social de garantia de acessibilidade a um mercado virtual ou presencial que disponha dos meios adequados para concretização do consumo com dignidade.

Em virtude das limitações impostas pela sociedade, a pessoa com deficiência é considerada hipervulnerável. O consumidor em si, diante a relação de consumo, é um hipervulnerável. Assim, vislumbra-se que a pessoa com deficiência que exerce o seu direito ao consumo deve ser enxergada como pessoa hipervulnerável duas vezes,

caso não lhe sejam oferecidas as condições de acessibilidade total para que sua condição de consumidora seja colocada em igualdade com os demais consumidores.

A acessibilidade total, focada no “desenho universal” ou mesmo nas “adaptações razoáveis”, é fundamental para orientar adequadamente o consumidor com deficiência, por exemplo, em restaurantes, mercados, cinemas, lojas, locais ou virtuais e demais ambientes destinados ao consumo de um bem ou prestação de serviço.

Diante do tratamento jurídico garantido por normas constitucionais e infraconstitucionais, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor, que já sofreu alterações em razão da Lei Brasileira de Inclusão, este trabalho se aterá na efetividade no respeito e aplicação das normas, especificamente, com relação ao consumidor duas vezes hipervulnerável, ou seja, àquele que possui deficiência.

A seção 1 tratará sobre o conceito das pessoas com deficiência, do breve histórico e das barreiras impostas no cotidiano do consumidor com deficiência.

A seção 2 disporá sobre a acessibilidade e as principais normas que dispõem sobre os direitos do consumidor com deficiência.

Por fim, a seção 3 reserva-se à análise do entendimento dos tribunais superiores, à luz do Código de Defesa do Consumidor e das normas que defendem o consumidor hipervulnerável.

1 - PESSOA COM DEFICIÊNCIA

1.1 CONCEITO

Deficiência é “a palavra, que tem origem do latim *deficientia*, significa “falta, enfraquecimento”, também pode ser substituída por sinônimos como: carência, escassez, curteza, míngua, lacuna, privação, falta, incapacidade, insuficiência, déficit, défice, entre outros” (Significados, 2022).

Sendo assim, a definição de deficiência está relacionada à falta de um tipo de limitação que as pessoas possuem, ou seja, não conseguem exercer determinada atividade imposta conforme as demais pessoas consideradas comuns. A deficiência é a ausência ou diferença significativa na estrutura corporal, função ou fundamento mental de uma pessoa. Por exemplo, problemas na estrutura dos olhos ou ouvidos podem resultar em dificuldades nas funções de visão ou audição (MEDEIROS, 2021, p .15).

No âmbito jurídico pessoas com deficiência são aquelas que possuem uma deficiência física, mental, intelectual ou sensorial de longa duração. O conceito de deficiência está estabelecido no artigo 1º da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pela Assembleia Geral da ONU no ano de 2006. Veja-se o conceito utilizado pelos países que ratificaram a Convenção:

Art.1º. Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.

O conceito de pessoas com deficiência está também previsto no artigo 2º da Lei nº 13.146/2015. Veja-se:

Art. 2º 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.

Deste modo, a deficiência é a experiência de condições desiguais resultantes de interações entre obstáculos, como alterações na estrutura e função do corpo e as barreiras sociais existentes.

Nesse sentido, com o objetivo 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. Para isso, foi criada a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência que possui o papel de promover os objetivos estabelecidos na Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e buscar a Justiça Social.

1.2 BREVE HISTÓRICO

Desde os povos primitivos como também a civilização clássica, sempre descriminalizaram as pessoas com algum tipo de deficiência, motivo que ocasionaram transtornos emocionais, razão pelo o qual esses indivíduos como até mesmo os seus familiares sempre demonstravam um certo receio de expor suas características perante a sociedade.

Essas diferenças, sempre foram motivos de exclusão social em razão de muitos não terem nenhum tipo de conhecimento aprofundado sobre o que leva às limitações desses indivíduos, pois eles são capazes de apreender todas as atividades impostas a eles, porém, o tempo de aprendizagem é bem maior.

Contudo, devido aos desafios impostos pela sociedade sem a devida consideração ao direito à igualdade entre todos e da persistência no desrespeito a essas pessoas consideradas vulneráveis, foi elaborado o Estatuto da Pessoa com Deficiência afim de possibilitar a garantia dos seus direitos.

A criação do referido Estatuto da Pessoa com Deficiência garante também que essas pessoas tenham direitos iguais em relação às outras que são consideradas padrão, pois, mesmo no século XXI, infelizmente, existe uma visão tendenciosa e preconceituosa em relação a algumas adaptações que devem ser feitas para proporcionar uma qualidade de vida melhor para as pessoas com deficiência, onde alguns ajustes por óbvio devem ser feitos para fornecer uma qualidade de vida digna,

que de certa forma, seria um endosso útil para facilitar os meios de acesso em todos os aspectos.

Nesta perspectiva, pode se observar que a deficiência transcende os impedimentos corporais e passa a ser atribuída à desvantagem social sofrida pelas pessoas em decorrência dessas discrepâncias.

1.3 – BARREIRAS

De acordo com o site do Instituto Federal da Paraíba (IFPB,2022), a Lei Brasileira de Inclusão de 2015 referente às barreiras no Brasil. Veja-se:

Em palavras bem simples, as barreiras são impedimentos à participação das pessoas com deficiência nos diversos contextos. Não se restringem a obstáculos concretos, mas também são atitudes causadas pelo preconceito. O Art. 3º, inciso I da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13146/2015), define as barreiras como: “Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros.

Por sua vez, a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) dispõe em seu artigo 3º, inciso IV, e alíneas sobre o conceito e espécies de barreiras:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:

IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

Conforme a Lei Brasileira de Inclusão, existem seis tipos de barreiras que podem estar associadas à vida das pessoas com deficiência, as barreiras urbanísticas, existentes em espaços de uso coletivo (calçadas sem rebaixamentos, falta de rota acessível, inexistência de piso tátil e de vagas preferenciais em estacionamento e semáforos sem aviso sonoro), as arquitetônicas, encontradas em edifícios (escadas, degraus altos, banheiros não adaptados, transporte público inadequado, buracos nas vias públicas), barreiras presentes nos meios de transportes, as barreiras de comunicação e informação, barreiras atitudinais, que dizem respeito a atitudes e comportamentos e as barreiras que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.

Conclui-se que a desigualdade não é uma condição inerente às pessoas com deficiência física. São as barreiras sociais que, ao limitar a participação desses indivíduos, desencadeiam a vivência da desigualdade.

Portanto, a remoção das barreiras sociais é uma condição essencial para que as pessoas com deficiência participem plenamente da sociedade e em pé de igualdade com as demais pessoas.

1.3.1 - Barreiras Atitudinais

De acordo com o Instituto Federal da Paraíba (IFPB,2022), tem-se uma definição nítida sobre as barreiras que existem no cotidiano das pessoas com deficiência:

Barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas.” Essas barreiras estão ligadas ao preconceito e são a raiz de todas as outras. Algumas são exemplificadas na postagem “[Desmistificando erros do capacitismo](#)”. A sua remoção é a mais desafiadora e demanda abandonar as atitudes que discriminam e separam a pessoa com deficiência da vida em sociedade, buscar conhecer e ofertar as condições necessárias para promover a sua participação em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e, acima de tudo: abandonar as crenças capacitistas.

Essas barreiras existem em decorrência do comportamento da sociedade em relação às pessoas deficientes, seja de forma positiva ou negativa. Muitos têm uma concepção errada sobre a falta de capacidade dessas pessoas, apenas por elas terem

características diferentes das demais, porém isso não as impede de se relacionar com as outras pessoas.

Por essa razão, é muito importante a sociedade ter um entendimento mais vasto sobre “deficiência”, a partir desse reconhecimento a sociedade passa a se preocupar com todas as questões relacionadas às responsabilidades sociais, buscando um único objetivo, uma qualidade de vida justa para todos, com meios de acesso fácil.

1.3.2 Barreiras Arquitetônicas

Dentro desta barreira, podemos facilmente identificar algumas estruturas que são particularmente adequadas para pessoas com deficiência. Proporcionar-lhes uma forma mais segura de alcançar a independência sem grandes atritos, melhorando rampas nas calçadas em locais de grande circulação como: bancos, supermercados, lojas, escolas, colégios, parques, shoppings centers e outros locais de necessidade. Os locais podem ser abertos ou fechados.

1.3.3 Barreiras Comunicacionais

As barreiras de comunicacionais está presente no cotidiano das pessoas que não conseguem compreender, falar, ler, escrever ou até mesmo ouvir, em virtude dessas limitações é imprescindível possuir mecanismos que ajude essas pessoas a desenvolverem a sua comunicação no meio social, por meio da linguagem de sinais, podendo ser feita por uma pessoa qualificada (intérprete).

Essa comunicação, que é conhecida como interpessoal, pode ser aperfeiçoada, mediante outras formas de diálogo, além da linguagem de sinais que já é utilizada. Tais recursos são possíveis pela desenvoltura de utilização de livros, apostilas, jornais, e através de bate-papo virtual com vídeos chamadas, tudo em prol de garantir a socialização dessas pessoas com deficiência, para que elas possam se sentirem integradas na sociedade e sem qualquer tipo de desdém.

Além de todos esses meios viáveis para desventura das pessoas com algum tipo de limitações, não posso deixar de mencionar exemplos de barreiras que excluem essas pessoas. De acordo com Alencar (2022):

Mensagens escritas de promoção da saúde com barreiras que impedem que pessoas com deficiência visual recebam a mensagem. Esses incluem uso de impressão pequena ou nenhuma versão de impressão grande do material, e sem Braille ou versões para pessoas que usam leitores de tela.

As mensagens de saúde auditiva podem ser inacessíveis para pessoas com deficiência auditiva, incluindo Vídeos que não incluem legendas e Comunicações orais sem acompanhamento de interpretação manual (libras). O uso de linguagem técnica, frases longas e palavras com muitas sílabas podem ser barreiras significativas para a compreensão de pessoas com deficiências cognitivas.

Considerado que cada indivíduo é capaz de observar as limitações do próximo, e é por essa razão que todos devem buscar uma qualidade de vida melhor, atendendo assim, não só as nossas necessidades do cotidiano como também das pessoas que são especiais. O trabalho em conjunto garantir plena eficácia do direito de igualdade em relação a qualquer projeto que seja em prol da sociedade.

1.3.4 Barreiras nos Transportes

O Instituto Federal da Paraíba (IFPB,2022), ao se tratar das barreiras no transporte, diz que:

Barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes". Algumas adequações necessárias são estações, pontos de parada, terminais e veículos seguros e acessíveis, com recursos de comunicação acessíveis, e vagas nos estacionamentos reservadas para pessoas com deficiência e comprometimento na mobilidade.

Os transportes precisam de várias adaptações que possam facilitar o acesso para as pessoas com deficiência, pois as atuais condições dos transportes não são benéficas para essas pessoas, tendo em vista que, muitas delas precisam de ajuda para poder chegar no seu destino final.

Contudo, ainda existe um certo preconceito da sociedade em relação ao deficiente e quando os mesmos precisam de ajuda eles não recebem. Sendo assim, tais melhorias e de extrema importância para que seja garantindo um acesso adequado.

1.3.5 Barreiras Tecnológicas

Esta barreira está ligada com outras acessibilidades como a falta de informação e comunicação, nesse sentido, é evidente que um certo conhecimento sobre como acessar tais tecnologias ajudará a evitar que as pessoas com deficiência caiam em golpes no meio virtual, além disso, elas saberão como se defender quando vivenciarem este tipo de situação.

Para que tais conhecimentos possam ser aderidos, deve existir tecnologias adaptadas para as pessoas especiais, como leitores de tela que garantem o uso de forma mais acessível em relação as diversos eletrônicos que é bem utilizado no dia a dia da sociedade atual, como: computadores, notebooks, celulares, televisões, tablets, apple ipad.

Ao tratar de barreiras tecnológicas, o Instituto Federal da Paraíba (IFPB,2022), dispõe que:

Barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.”. Exemplos de recursos para removê-las são leitores de telas para o acesso a computadores, smartphones e TVs. É importante que os projetos e a produção das demais ferramentas usadas no dia a dia considere o seu uso por pessoas com diferentes características.

Deste modo, pode-se verificar que grande parte sites ainda praticam exclusão social perceptível em razão da ausência, por exemplo, de textos alternativos nas imagens para pessoas com deficiência visual.

Nesse sentido, cabe ressaltar que os comerciantes e fornecedores de serviços, acreditam que tornar os sites de compras mais acessíveis, demandam muito esforço sendo um trabalho difícil de ser executado, entretanto, estudos comprovam que o processo da acessibilidade é fácil e traz resultados significativos, para o mercado financeiro e para o desenvolvimento social.

1.3.6 Barreiras Urbanísticas

As barreiras urbanísticas estão previstas no artigo 3º, inciso IV, letra a, da Lei Brasileira de Inclusão, ao dispor que se tratam daquelas “barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo”.

Tais barreiras impedem a independência das pessoas com deficiência, em virtude das dificuldades que impedem a sua locomoção, em alguns lugares devido à existência dessas barreiras como nas praças, buracos, calçadas adequadas, e vagas nos estacionamentos, prejudicando o convívio social.

2. DA ACESSIBILIDADE

A pessoa com deficiência é aquela que tem algum tipo de impedimento, ou seja, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, e não consegue exercer certas atividades da mesma maneira que os outros indivíduos. Portanto, acessibilidade é vista como uma oportunidade de alcançar o acesso aos serviços prestados pelo o poder Público e privado, com o intuito de eliminar as limitações visíveis no cotidiano das pessoas especiais.

Mazzola e Lima (2018, p.200) dispõem que:

A sua aplicação consistente garante a efetividade de direitos, uma vez que a acessibilidade inadequada impede que as pessoas com deficiência usufruam, com autonomia, segurança e independência, do uso de edificações, espaços, mobiliário e equipamentos urbanos, além de meios de transportes e comunicação, cerceando seu direitos.

Todo cidadão sabe que a acessibilidade é fundamental para qualquer cidadão, principalmente para as pessoas com necessidades especiais. Diante desse fato, se não houver um serviço adequado que visa facilitar o acesso das pessoas com deficiência o seu direito vai ser impossível de ser exercido, bem como, o alcance da sua independência na sociedade.

O Princípio da Dignidade da Pessoa Humana e o Princípio da Igualdade têm como objetivo principal promover a devida justiça para todas as pessoas, assim sendo, também as com deficiência. Para Mazzola e Lima (2018, p.195):

O tratamento desigual constitui um elemento extremamente necessário, pois é por meio dele que o constituinte originário brasileiro buscou a igualdade e eliminação de toda e qualquer forma de exclusão da pessoa no que diz respeito aos direitos assegurados pela Carta Magna.

Em razão da constante desigualdade que o princípio da igualdade prevaleceu, além das adversidades que os deficientes sofriam devido a falta de inclusão no meio social. Conseqüentemente a Constituição Federal de 1988 tratou de enfatizar esse princípio no seu art. 3º, incisos I, II, III e IV, a fim de promover o bem estar de todos, sem qualquer tipo de preconceito é discriminação. Veja -se:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:
I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;
II - garantir o desenvolvimento nacional;
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.

Não tem como deixar de aludir o presente Princípio da Igualdade, quando trata-se de acessibilidade, discriminação, inclusão social e exclusão.

2.1 – CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Devido às dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência em seu cotidiano perante a sociedade, a constituição está comprometida com a plena aplicação do direito à igualdade, ou seja, sem qualquer diferenciação na comunidade. No respectivo art. 5º, parágrafo único, pode-se observar que não há distinção entre as pessoas com qualquer tipo de deficiência das demais pessoas consideradas normais, caso em que são todas iguais perante a lei:

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:
I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição;
II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei;
III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;
IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;
V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;
VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias;

VII - é assegurada, nos termos da lei, a prestação de assistência religiosa nas entidades civis e militares de internação coletiva;

VIII - ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política, salvo se as invocar para eximir-se de obrigação legal a todos imposta e recusar-se a cumprir prestação alternativa, fixada em lei;

IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

A Constituição Federal de 1988 se compromete a criar salvaguardas para coibir qualquer tipo de discriminação praticada contra pessoas com deficiência em nossa sociedade. Devido a esta proteção, não é permitido qualquer tipo de preconceito que possa violar os direitos acima garantidos.

À vista disso, a comunidade deve respeitar tais normas, ou seja, seguir o lado um do outro, pois ambos se comprometem diariamente, por isso as pessoas devem ser mais tolerantes e atentas às suas atitudes para com os portadores de necessidades especiais, que são muitas vezes preconceituosas. Esses tipos de atitudes preconcebidas precisam ser reavaliados em prol das novas adaptações apropriadas que são essenciais na vida de uma pessoa com deficiência.

De acordo com Rocha (2018, p.333):

O art. 5º da CF, incluído pela EC 45/2004. Trata -se, pois, da efetivação no plano interno de compromisso anteriormente assumido internacionalmente pelo Estado brasileiro de promoção de proteção às pessoas com deficiência, a fim de promover uma verdadeira isonomia material no seio da sociedade, haja vista as notórias dificuldades que tais indivíduos enfrentam diuturnamente para se inserir na sociedade em seus múltiplos campos, tais como mercado de trabalho, mobilidade urbana, lazer, acesso à educação, entre outros, ou seja, sinteticamente, as barreiras que enfrentam para gozar e dispor de seus direitos fundamentais consagrados na carta Constitucional de 1988. Anteriormente, contudo, a própria Constituição Federal já consagrava diversos dispositivos protetivos a pessoas com deficiência, sendo esta uma matéria que sempre despertou grande preocupação do constituinte, seja originário ou derivado, demonstrando, assim, a grande relevância do tema no plano da norma fundamental do Estado.

Nota-se que o assunto em questão vem sendo discutido constantemente na sociedade. Pois, a maior parte da sociedade possui uma visão preconceituosa, apesar de vivemos hoje no século XXI, mesmo que as pessoas com deficiência sejam consideradas como minorias. Segue o entendimento de Rocha (2018, p.336):

As pessoas com deficiência, apesar de serem consideradas minorias em um sentido sociológico, ou seja, “grupos marginalizados dentro de uma sociedade devido aos aspectos econômicos, sociais, culturais, físicos ou

religiosos”, integram vasto contingente populacional, representando, de acordo com dados do IBGE do censo de 2010, 45,6 milhões de brasileiros, ou 23,9% de toda a população, tratando-se, pois, de número nada desprezível.

Segundo o IBGE (2019):

A PNS 2019 identificou 17,2 milhões de pessoas com deficiência de 2 anos ou mais de idade, o que corresponde a 8,4% da população dessa faixa etária, e sua distribuição geográfica no País foi variada, com a maior proporção observada na Região Nordeste (9,9%), e a menor, na Centro-Oeste (7,1%). As Unidades da Federação com as maiores proporções de pessoas com deficiência foram Sergipe (12,3%) e Paraíba (10,7%), enquanto as menores, Distrito Federal (5,2%) e Mato Grosso (5,6%). É relevante destacar que a deficiência se concentra em pessoas mais idosas: entre aquelas com 60 anos ou mais de idade, 24,8% tinham alguma deficiência, enquanto no contingente de 2 a 59 anos esse resultado correspondia a 5,1%. O perfil das pessoas com deficiência é mais feminino (9,9%) do que masculino (6,9%), e, relativamente à cor ou raça, mais incidente entre as pessoas pretas ou pardas (8,7%) do que entre as brancas (8,0%).

Nesta perspectiva, as pessoas deficientes não deveriam ser consideradas como minorias. Levando em consideração, que atualmente o número de pessoas com algum tipo de deficiência é bem elevado, conforme os dados demonstrados acima.

2.2 - CONVENÇÃO INTERNACIONAL SOBRE OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (DECRETO Nº 6.949/2009)

Ressalte-se que este decreto traz consigo a definição de pessoa com determinado tipo de deficiência física, mental, intelectual ou sensorial, além disso, prioriza sua visão em relação a instâncias superiores como o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Superior Tribunal Federal (STJ) por meio da Convenção da ONU sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, sancionada em 1º de agosto de 2008, editada pelo Decreto nº 6.949, de 15 de agosto de 2009.

Veja-se o aludido entendimento de Tommasiello (2018, p.157):

O presente artigo tem como tema central o novo conceito de pessoa com deficiência e seu entendimento por órgãos superiores, tais como o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Superior Tribunal de Justiça (STJ) à luz da Convenção da ONU sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, ratificada em 1º de agosto de 2008 e promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. “ Segundo Maia (2013,p.2), A Convenção sobre os Direitos

da pessoa com Deficiência patrocinada pela Organização das Nações Unidas – ONU, aprovada pelo Brasil por intermédio do Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008, nos termos do §3º do art. 5º da Constituição Federal e, portanto, com equivalência de emenda constitucional, ratificada em 1º de agosto de 2008 e promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, trouxe ao ordenamento jurídico brasileiro novo conceito de pessoa com deficiência, dessa vez *status* constitucional e, assim, com eficácia revogatória de toda a legislação infraconstitucional que lhe seja contrária.

É notório que esse tema é constantemente debatido mesmo quando a legislação está atualizada, devido a sua relevância no meio social, que ainda não foi desmembrado, prejudicando assim a qualidade de vida das pessoas com deficiência em seu cotidiano. Apesar de observar diversos benefícios vantajosos para todas as pessoas com deficiência, mesmo com leis e regulamentos estabelecidos, é possível verificar que eles não são respeitados como deveriam.

Diante desse assunto, veja-se entendimento de Ernesto Netto (*apud* Tommasiello, (2018, p.158):

Apesar de jurisprudência não ser considerada de suma importância no Brasil, segundo Netto (2011), com a edição das novas Súmulas Vinculantes pelo Supremo Tribunal Federal esse quadro pode vir a se alterar: Segundo o autor, tem – se claro, no entanto, que a jurisprudência não pode determinar a decisão do magistrado, que é de âmbito pessoal, mas serve de ferramenta auxiliar. “Como fonte do Direito, ainda que material e não formal, a jurisprudência impediria que o Direito ficasse ‘engessado’, imóvel, causando a separação entre a lei e o Direito que existe na vida real. A jurisprudência tentaria diminuir, nesses casos, a distância entre a lei e a justiça”.

Como a jurisprudência não foi apreciada no Brasil, atualmente com os novos ajustes feitos nas Súmulas Vinculantes do Supremo Tribunal Federal, esta situação será ajustada pelas razões expostas acima. Além disso, é dever do Estado promover e buscar medidas cabíveis para a plena inclusão das pessoas com deficiência, afastando assim a discriminação praticada por parte da sociedade.

Sobre a matéria Mazzola e Lima (2018, p.203) ensinam que:

Quando da assinatura da Convenção de Nova Iorque, houve acréscimo à legislação brasileira, que com o Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, passou a incorporar dispositivos que garantissem à pessoa com deficiência elementos para a acessibilidade, tratando esse conceito como princípio em seu Art.3º, e assim dispor em seu artigo 9º: Artigo 9. Acessibilidade.1.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. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a:

- a) Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, residências, instalações médicas e local de trabalho;
- b) Informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos e serviços de emergência.

2.Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para:

- a) Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público;
- b) Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência;
- c) Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam;
- d) Dotar os edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público de sinalização em braille e em formatos de fácil leitura e compreensão;
- e) Oferecer formas de assistência humana ou animal e serviços de mediadores, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais, para facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público;
- f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações;
- g) Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet;
- h) Promover, desde a fase inicial, a concepção, o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de que esses sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a custo mínimo.

Em consequência, diversas denominações surgiram ao longo dos anos a respeito do tema da deficiência, atualizadas e defendidas por meio de leis, portarias, jurisprudências, doutrinas, palestras, artigos e relatórios. Que servem para proteger as pessoas com deficiência, além de trazer informações claras ao leigo sobre o tema, pois há muitos indivíduos que não se apegam ao tema e acabam deturpando o conceito de deficiência. Diante disso, observe -se o que diz Sassaki (*apud* Tommasiello (2018, p.158):

O conceito de pessoa com deficiência passou por uma série de mudanças não só na terminologia, mas no entendimento do que é deficiência. O termo utilizado neste texto será *pessoa com deficiência* em vez de portador de deficiência, pessoa portadora de deficiência ou portador de necessidades especiais. Essa primeira expressão é considerada a mais correta, pois a deficiência não é algo que alguém possa ou não portar/carregar, mas, sim, uma condição inata ou adquirida por ela.

É nítido que muitos indivíduos têm uma concepção errada sobre as pessoas com deficiência, deixando de pesquisar até mesmo de aderir um ato conhecimento

que proporciona uma visão adequada. Diante dessa ausência de informação muitos são descortês, causando constrangimento às pessoas com deficiência. Portanto, veja-se as informações de Maior (*apud* Tommasiello, (2018, p.159):

Desde 13 de dezembro de 2006, a Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência (BRASIL,2009), adotada pela ONU, é um marco para as pessoas com deficiência e para os militantes da justiça e equidade sociais. Há mais de vinte anos os ativistas dos direitos das pessoas com deficiência tentavam conseguir a autorização da Assembleia Geral da ONU para levar adiante o processo de elaboração de uma convenção com características específicas que atendessem a este segmento.

Conforme as informações demonstradas acima, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, foi e é de grande relevância para todas as pessoas com algum tipo de deficiência, em virtude de ter os seus direitos vigorados, perante a sociedade. Devido a isto, a sociedade em questão finalmente passou a reconhecer e respeitar o deficiente, porém, mesmo nos dias atuais esse tema é abordado.

A Convenção também adota o modelo social que deve ser exposto no presente trabalho, Veja -se o conceito de Remedio e Alves (2018, p.224):

Sobre o conceito legal, importar trazer seu fundamento da Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que adotou o modelo social de direitos humanos, no qual o conceito de pessoa com deficiência depende do meio em que a pessoa está inserida e não apenas de sua condição física ou mental, conforme considerações médicas. Tal modelo representa a evolução do conceito de deficiência, uma vez que considera como sendo deficiente o ambiente onde vive a pessoa com alguma disfunção.

Nesse sentido, é correto afirmar que a sociedade deve reconhecer as pessoas com deficiência sendo mais tolerante, para que as mudanças feitas pelo poder público sejam efetivas e alcancem a diversidade social nesse sentido, que inclui diferentes tipos de culturas, religiões, etnias, idiomas, identidades e gêneros, classe social, grau de escolaridade e atraso de aprendizagem. A exclusão por deficiência é, portanto, definida de acordo com as leis atuais e promove um ambiente acolhedor para todos em nossa comunidade.

2.3 - LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (LEI Nº 13.146/2015).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência foi muito importante para a efetividade da inclusão das pessoas com deficiência no Brasil. Observe-se, consideração realizada por Hidrata e Lima (2018, p.99):

A promulgação do Estatuto da Pessoa com Deficiência é, certamente, um marco social histórico, vez que tem como objetivo a inclusão das pessoas com deficiência no meio social, de forma a proporcionar maior igualdade material com os demais integrantes da sociedade. Visa, em última análise, homenagear o princípio da dignidade da pessoa humana, visto que possibilita aos deficientes a conquista de seu espaço no mercado de trabalho, no ambiente escolar e no exercício de direitos ordinários.

A aprovação dessa lei foi muito importante para a sociedade, pois as pessoas com deficiência passaram a ser inseridas no âmbito social com dignidade, além de serem inseridas no mercado de trabalho, nas escolas e no âmbito jurídico.

O Princípio da Dignidade da Pessoa Humana é mensurado de acordo com as condutas que beneficiam o convívio entre os indivíduos, possibilitando uma qualidade de vida melhor para toda e qualquer pessoa.

Quando tal Princípio é ferido, a depender a situação, pode-se estar à presença de ato considerada discriminação, nos termos dos artigos 4º e 88 da Lei Brasileira de Inclusão. Por oportuno, veja-se o que é disponibilizado junto ao Senado Federal (*apud* Tommasiello (2018, p.170):

A discriminação contra a pessoa com deficiência passa a ser considerada crime. A lei também contempla o direito à maioria digna e inclusiva, com reserva em unidades de programas habitacionais públicos ou subsidiados pelo poder público. “A Lei nº 13.146/2015 fundamenta-se na Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada em 2008 pelo Congresso Nacional, conforme o § 3º do art. 5º da Constituição da República. Também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, essa norma tem o propósito de assegurar e promover o exercício de direitos e liberdades fundamentais, com vistas à inclusão social da pessoa com deficiência em condições de igualdade com os demais cidadãos. (SENADO FEDERAL, 2015, n.p.)

Com relação às novas mudanças nas normas, fica claro que a intenção é, além de apoiar a liberdade e a inclusão da pessoa com deficiência no meio social, garantir e oferecer o funcionamento de direitos que devem ser respeitados. No entanto, é uma longa jornada que exige dos indivíduos uma compreensão ampla das novas mudanças em relação às pessoas com deficiência.

A Lei nº 13.146/2015 dispõe sobre a discriminação que é considerada como crime, a pena definida para tal fato ilícito praticado é de 1(um) a 3 (três) anos, além de multa. Veja-se:

Art. 88. Praticar, induzir ou incitar discriminação de pessoa em razão de sua deficiência:

Pena - reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa.

§ 1º Aumenta-se a pena em 1/3 (um terço) se a vítima encontrar-se sob cuidado e responsabilidade do agente.

§ 2º Se qualquer dos crimes previstos no caput deste artigo é cometido por intermédio de meios de comunicação social ou de publicação de qualquer natureza:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 5 (cinco) anos, e multa.

Destaca-se que, nos termos da Convenção Internacional sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, a deficiência transcende os impedimentos corporais e passa a ser atribuída à desvantagem social sofrida pelas pessoas em decorrência das barreiras ambientais e a sua discriminação é crime que deve ser imputado à aquele que incidir no artigo 4º da Lei Brasileira de Inclusão.

2.4 - LEI Nº 10.048/2000

A referida Lei nº 10.048/2000 determina que as pessoas com deficiência deve ter prioridade no atendimento, visando desta forma um tratamento diferenciado, o qual, possa oferecer um ambiente adaptado, como assentos nos transportes, atendimento com um profissional especializado, placas sinalizadas, calçadas, piso tátil, mapa tátil, banheiros, rampas, móveis com altura pertinente, barra de apoio, piso antiderrapante, praças com os devidos ajustes. Veja-se o que estabelece o artigo 1º:

As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (Redação dada pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Parágrafo único. Os acompanhantes ou atendentes pessoais das pessoas referidas no caput serão atendidos junta e acessoriamente aos titulares da prioridade de que trata esta Lei.

O aludido artigo 1º da Lei nº 10.048/2000 diz que é primordial o atendimento às pessoas com deficiência bem como aos seus acompanhantes, sendo devidamente acompanhados por uma pessoa qualificada, já que se trata de um direito essencial no meio social.

Veja-se o que estabelece julgado do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (2022):

REMESSA NECESSÁRIA - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - DIREITO À EDUCAÇÃO - MENOR PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS - RETARDO MENTAL E DIFICULDADE DE APRENDIZAGEM - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO - PROFESSOR DE APOIO - REQUISITOS PREENCHIDOS - JULGAMENTO PROCEDENTE - MULTA DIÁRIA CONTRA O PODER PÚBLICO - CABIMENTO - PRECEDENTES DO STJ - SENTENÇA MANTIDA EM REMESSA NECESSÁRIA.

- A Constituição Federal de 1988, em seus artigos 205 e 208, inciso I e V, dispõe que a educação é direito de todos e dever do Estado, sobretudo a educação básica, sempre visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, de acordo com a capacidade de cada um; e, em seu artigo 206, inciso I, dispõe que o ensino será ministrado visando à igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.

- A Lei n. 7.853/89, que regula o **apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social**, assegura, em seu art. 2º, parágrafo único, I, "c", aos portadores de deficiência "**o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive o direito à educação, conferindo tratamento prioritário e adequado, tendente a viabilizar a oferta, obrigatória e gratuita**, da Educação Especial em estabelecimento público de ensino".

- A Lei de diretrizes e bases da educação nacional assegura a contratação de professores capacitados para atendimento dos portadores de necessidades especiais, de forma a garantir sua integração nas classes comuns.

- Ao menor que apresenta quadro clínico compatível com retardo mental e dificuldade de aprendizagem deve ser concedido acompanhamento por professor de apoio individual.

- É cabível a fixação de multa pecuniária em face do poder público, nos termos do § 1º do art. 536 do CPC e da posição firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp 1.474.665-RS, julgado sob a sistemática de recursos repetitivos.

(TJMG - Remessa Necessária-Cv 1.0351.19.001478-4/001, Relator(a): Des.(a) Júlio Cezar Gutierrez , 6ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 18/10/2022, publicação da súmula em 24/10/2022)

Por sua vez, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (2022) sobre o assunto:

5675003-29.2019.8.09.0034

3ª Câmara Cível

DESEMBARGADOR GERSON SANTANA CINTRA - (DESEMBARGADOR)

Relatório e Voto

Publicado em 30/11/2022 18:23:59

PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Gabinete do Desembargador Gerson Santana Cintra APELAÇÃO CÍVEL N. 5675003-29.2019.8.09.0034 COMARCA DE CORUMBÁ DE GOIÁS 3ª CÂMARA CÍVEL (camaracivel3@tjgo.jus.br) APELANTE : EXPRESSO SÃO JOSÉ DO TOCANTINS 1ª APELADA : REGINA MARIA DE LIMA 1º APELADO : GABRIEL DE LIMA BENIGNO RELATOR : Desembargador GERSON SANTANA CINTRA EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. **TRANSPORTE INTERMUNICIPAL. APRESENTAÇÃO DE PASSE LIVRE SEM A AUTORIZAÇÃO PARA EMBARQUE. APELADOS IMPEDIDOS DE DESEMBARCAREM MESMO APÓS PAGAMENTO DAS PASSAGENS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.** 1. A apelante é pessoa jurídica de direito privado, que explora o serviço público de transporte coletivo de passageiro. Dessa forma, **responde objetivamente pelos danos causados a terceiros, usuários ou não do serviço** (art. 14 do CDC e art. 37, § 6º, CF). Para que a concessionária de transporte coletivo tenha a obrigação de indenizar, basta a verificação da conduta administrativa, do resultado danoso e do nexo causal entre este e o fato lesivo, sendo isento somente nos casos de demonstração de culpa exclusiva da vítima, de cujo ônus não se desincumbiu a apelante. 2. Sendo o segundo autor/apelado **portador de Transtorno de Espectro Autista** e possui carteira que garante o passe livre no transporte público municipal e intermunicipal. Contudo, não basta apenas a apresentação do passe livre é necessário que o usuário emita uma autorização nos pontos de venda da empresa. O presente caso cinge-se no fato de que os apelados não portavam a autorização exigida, mas somente o passe livre, e, por conta disso, foram impedidos de deixar do ônibus, mesmo após o pagamento das passagens. 3. Como é cediço, o direito vindicado pelos autores/apelados é previsto na Lei nº 8.899/94, o qual dispõe: "Art. 1º. É concedido passe livre às pessoas portadoras de deficiência, comprovadamente carentes, no sistema de transporte coletivo interestadual." Tal direito é complementado pelo artigo no art. 2º, da Portaria nº 410, de 27/11/2014, do Ministério dos Transportes, que traz a seguinte regulamentação: "Art. 2º Para fins de cumprimento desta portaria, o setor responsável pelo Passe Livre do Ministério dos Transportes deverá adotar os seguintes procedimentos, sem prejuízo de outros que julgar cabíveis: I - inserir na carteira do beneficiário do Passe Livre a indicação "necessidade de acompanhante". 4. **A conduta do preposto da empresa apelante em impedir que os apelados desembarcassem, mesmo após pagamento das passagens, configura conduta ilícita, e não mero aborrecimento**, como tenta fazer crer a apelante. 5. A verba indenizatória deve atender à expectativa pedagógica, a fim de desestimular a reiteração da conduta danosa e, nesse sentido, o valor arbitrado não deve ser irrisório, assim como não pode provocar vantagem indevida à parte adversa. As peculiaridades do caso concreto devem ser sopesadas pelo Julgador, a fim de que a sua convicção seja moldada de conformidade com os contornos da razoabilidade e da proporcionalidade. No caso concreto, a verba indenizatória fixada em R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada apelado, não se mostra irrisória, tampouco excessiva, à vista dos transtornos por eles experimentados. 6. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E DESPROVIDA.

De fato, a questão das pessoas com deficiência tem recebido certa atenção do Tribunal de Justiça, mas ainda há um longo caminho a percorrer até que os direitos sejam verdadeiramente reconhecidos pelos tribunais, poder público e sociedade.

Além dos cuidados já mencionados, é preciso criar políticas públicas que viabilizem a inclusão social, a adaptação em locais fechados e abertos, promovam a segurança nos negócios pessoais e também no virtual, que está crescendo na atualidade.

2.5 - DECRETO Nº 5.296/2004

A sociedade não respeita as necessidades específicas das pessoas com deficiência, dificultando dessa forma a inclusão no meio social. Exemplo disso é a ausência de banheiros acessíveis nos estabelecimentos comerciais ou de prestação de serviço, um item básico para se garantir a dignidade de qualquer pessoa. Por oportuno, veja-se entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (2021):

APELAÇÃO CÍVEL/REMESSA NECESSÁRIA - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - ADEQUAÇÃO DE PRÉDIO PÚBLICO ESTADUAL - ACESSO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - DEVER CONSTITUCIONAL - RESPONSABILIDADE DO MUNICÍPIO - INOCORRÊNCIA DA INGERÊNCIA NO PODER EXECUTIVO - OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA LEGALIDADE - SENTENÇA CONFIRMADA EM REMESSA NECESSÁRIA.

1 - **A garantia de acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência e com mobilidade reduzida é dever do Estado, consagrado na Constituição da República, e previsto na Lei Federal 10.048/2000, Decreto Federal 5.296/04**, e normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas-ABNT.

2 - Conforme entendimento consolidado dos Tribunais Superiores, não configura desrespeito ao princípio da separação dos poderes, o controle e intervenção pelo Judiciário em tema de implementação de políticas públicas, quando configurada hipótese de abuso governamental, que implica em negativa de vigência do princípio da dignidade da pessoa humana.

3 - Constatando que, nos prédios públicos listados pelo parquet não foram realizadas obras de adaptação para garantir o acesso das pessoas com deficiência física, deve ser mantida a r. sentença que determinou o cumprimento da obrigação constitucional atribuída ao ente estadual.

4 - Sentença confirmada em remessa necessária. Prejudicado o recurso voluntário. (TJMG - Ap Cível/Rem Necessária 1.0338.15.006712-6/001, Relator(a): Des.(a) Sandra Fonseca, 6ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 16/11/2021, publicação da súmula em 22/11/2021)

O Estado deve aprimorar os locais para garantir às pessoas com algum tipo de deficiência o acesso a um ambiente acessível, fornecendo a justa igualdade e o exercício da liberdade de autonomia. Nesse sentido, veja-se o que estabelecem os artigos 20 e 22 do Decreto nº 5.296/2004:

Art. 20. Na ampliação ou reforma das edificações de uso público ou de uso coletivo, os desníveis das áreas de circulação internas ou externas serão transpostos por meio de rampa ou equipamento eletromecânico de deslocamento vertical, quando não for possível outro acesso mais cômodo para pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

Art. 22. A construção, ampliação ou reforma de edificações de uso público ou de uso coletivo devem dispor de sanitários acessíveis destinados ao uso por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Nota-se que, nos termos do referido Decreto, cabe ao ente Público a implantação de projetos, levando em conta a falta de infraestrutura adequada para garantir acessibilidade às pessoas com deficiência. Em virtude de tal questão é importante exigir do Estado soluções fundamentais para o direito do livre arbítrio de ir e vir, sem qualquer dificuldade de acesso em qualquer ambiente.

2.6 - A LEI Nº 10.098/2000

A Lei nº 10.098/2000 também dispõe sobre a acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Veja-se o que dispõe o artigo 1º:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

Percebe-se que mesmo com as garantias da normas, ainda existe uma falta do saber jurídico por parte dos indivíduos da sociedade, impossibilitando o exercício dos direitos garantidos, como a acessibilidade que condiz com a liberdade de ir e vir: Segundo Souza (*apud* Tommasiello, (2018, p.162:

As pessoas com deficiência não têm sido tratadas de forma igual às pessoas sem problemas e são comuns silenciosas violações de seus direitos humanos. "Ninguém proíbe que as pessoas com deficiência exerçam seus direitos e deveres, mas estruturalmente são impedidas por barreiras, muitas vezes invisíveis para quem não convive com a deficiência".

Embora essas questões dos tipos de barreiras enfrentadas no dia a dia pelas pessoas com deficiência seja irrelevante, para alguns cidadãos é necessário trazer à tona esse assunto em questão, para que haja repercussão no meio social. Portanto, tais impedimentos em relação à prática dos deveres e direitos não acontecerá.

Diante deste quadro, após anos essa lei entrou em vigor com o propósito de torna eficaz os direitos das pessoas com deficiência. Acontece que mesmo com a lei divulgada o Poder Executivo levou um tempo para integra-lá. Segundo Araujo (*apud* Tommasiello (2018, p.163):

Ainda de acordo com esse autor, só depois de 12 anos é que foi anunciada a lei federal 10.098/00 (BRASIL, 2000), de caráter instrumental para o exercício de outros direitos das pessoas com deficiência. Maior ainda é o espanto quando se constata que foram necessários quatro anos para o Poder Executivo, por meio de um decreto regulamentar, fixar prazos que a lei, depois de 12 anos, não fixou.

Por sua vez, o Poder Executivo retardou para fixar os direitos das pessoas com deficiência, sendo estipulado por um decreto que sucedeu o período de tempo que a lei não instituiu. O Estado deve fornecer meios pertinentes para que as pessoas com deficiência tenham os seus direitos respeitados e as devidas adaptações que precisam ser feitas para cessar as desigualdades no meio social.

2.7 - DECRETO Nº 3.956/2011

O Decreto nº 3.956/2011 trata das formas de eliminação de discriminações que as pessoas com deficiência sofrem, através de um tratamento preconceituoso por parte de um indivíduo ou determinado grupo. Veja-se o que estabelece o artigo 1º:

Artigo I

2. Discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência

a) o termo "discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência" significa toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, antecedente de deficiência, consequência de deficiência anterior ou percepção de deficiência presente ou passada, que tenha o efeito ou propósito de impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício por parte das pessoas portadoras de deficiência de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais.

b) Não constitui discriminação a diferenciação ou preferência adotada pelo Estado Parte para promover a integração social ou o desenvolvimento

pessoal dos portadores de deficiência, desde que a diferenciação ou preferência não limite em si mesma o direito à igualdade dessas pessoas e que elas não sejam obrigadas a aceitar tal diferenciação ou preferência. Nos casos em que a legislação interna preveja a declaração de interdição, quando for necessária e apropriada para o seu bem-estar, esta não constituirá discriminação.

Por sua vez, o Estado tem que desenvolver meios para que essa discriminação exercida por parte da sociedade seja eliminada, sendo que esse tipo de atitude é inadmissível. Diante disso, é necessário que boa parte dos indivíduos tenha consciência que seus atos de exclusão das pessoas com deficiência podem ferir os direitos de igualdade já mencionados no decreto em cotejo.

3 – O COMBATE ÀS BARREIRAS IMPOSTAS AO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Sobre os direitos dos consumidores que possuem alguma deficiência, destaca-se a carência de estudos que possuem por escopo identificar a efetivação da justiça social de garantia de acessibilidade a um mercado virtual ou presencial que disponha dos meios adequados para concretização do consumo. Veja-se o que estabelece o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos

É notório, que a falta de conhecimento no mercado de consumo tem sido um grande problema para as pessoas com deficiência, devido a inobservância de mecanismo que possa facilitar o acesso a essas informações seja em produtos de alimentos com rótulos em braille ou até em medicamentos. Vale frisar – se, que se o consumidor com deficiência correr o risco de ingerir um produto ou medicamento inapropriado, pode ser considerado um ato danoso, tornando -se responsável o fornecedor (fabricante ou produtor), independentemente de culpa. Em relação a falta de informações nota-se o que Ferraciolli (2018, p.401) menciona:

A ausência de informações essenciais em braile no rótulo de produtos alimentícios industrializados e medicamentos, tais como a denominação comercial (ou princípio ativo genérico, no caso de medicamentos), data de validade e canal de contato gratuito para a obtenção das demais informações, notadamente aquelas que possam comprometer a saúde e segurança visual à informação adequada e, ademais, desrespeita a dignidade humana que lhe é assegurada para que possa fazer parte do mercado de consumo em igualdade mínima de condições com os demais consumidores.

Em relação aos produtos que precisam ser apropriados para as pessoas que possuem qualquer tipo de deficiência, tem-se a necessidade de conter um manual possibilitando o acesso a essas informações que possam garantir o fechamento da compra com eficácia, sejam eles eletrônicos, de consumo, ou medicamentos. Nesse requisito é importante enfatizar, que esses meios de compra entre o fornecedor e o consumidor devem ser acessíveis.

Os direitos referentes às pessoas com algum tipo de deficiência estão correlacionados ao Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, sendo que este princípio vem tornando-se ao longo da história cada vez mais relevante devido às mudanças que ocorrem no dia a dia. Os direitos humanos precisam ser costumeiros no que se diz respeito ao vocabulário jurídico. Nesse sentido há a necessidade do apoio da população para que essas leis sejam respeitadas por todos sem nenhuma discriminação em relação ao que se diz respeito a essas pessoas. Referente a este contexto Weyne (2013, p.87-88) ensina:

A ideia de dignidade da pessoa humana – ao lado dos direitos humanos – só vai emergir e se consolidar no vocabulário jurídico mais tarde, como uma reação da comunidade internacional ao totalitarismo dos regimes nazifascista e às atrocidades por eles cometidas no contexto da Segunda Guerra Mundial.

Por fim, é fácil observar que o consumidor encontra diversas limitações que devem ser eliminadas, principalmente quando esse consumidor é uma pessoa deficiente, sendo que, no mercado virtual não existem meios de proteção razoável para controlar os bens de produção, torna-se de maneira um elo vulnerável à relação de consumo.

3.1 – A HIPERVULNERABILIDADE EM DOBRO

Levando em consideração que no comércio eletrônico a parte vulnerável é o consumidor, em decorrência das novas tecnologias e inovações por meio das publicidades. O indivíduo muitas das vezes não consegue acompanhar essas modificações, pois tais inovações além de serem benéficas também são maléficas, a escassez em relação à informação que deve proteger o consumidor está evidente. Sendo assim, é de extrema relevância sobretudo adaptar os produtos e prestar um serviço adequado às pessoas com deficiência, art. 6º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, ao dispor sobre “a informação de que trata o inciso III do *caput* deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento”.

Diante da conduta do fornecedor em relação às pessoas com deficiência, é necessário uma auto análise para verificar se o seu direito à informação está sendo cumprida, haja vista que para proceder com o contrato social depende da boa comunicação entre as partes, além de respeitar o princípio da transparência.

O consumidor precisa de condições de efetuar compras, como também deve ser resguardado para que não seja vítima de publicidade enganosa. E o consumidor com deficiência, notadamente aqueles que possuem algum comprometimento intelectual, estão ainda mais passíveis de serem vítimas. Por oportuno, veja-se o que diz o artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Visando a melhoria desse quadro foi criado o comércio virtual, que possui por atrativo a comodidade e facilidade para os consumidores que não precisam se deslocar para efetuar uma compra. No entanto, os riscos de cair no golpe da

publicidade enganosa se tornou bem mais frequente, em razão da falta de mecanismos adequados que possam proteger as pessoas com algum tipo de deficiência nas relações de consumo. Segue o entendimento de Aboin e Bioni (2018, p. 465):

Entende-se como vulnerabilidade a susceptibilidade de ser ferido, devido à origem etimológica da palavra, *vulnus*, do latim, que significa ferida. Enfrentar esse tema representa verdadeiro desafio ético para o sujeito autônomo quando agindo em face daqueles supostamente considerados vulneráveis. E isso porque, atualmente, diante da realidade sociocultural da sociedade de consumo da pós-modernidade, fortemente marcada pelo individualismo, considera-se que a vulnerável é o outro, e se esquece que o reconhecimento da própria vulnerabilidade é fator essencial nesse processo de compreensão do exercício da autonomia do sujeito que se autodenomina autônomo.

Conforme dispõe o artigo 39, IV, do CDC é abusiva a conduta do fornecedor que explora vulnerabilidades específicas do consumidor para forçar a contratação de produtos ou serviços. É a proteção prestada aos hipervulneráveis, ou seja, aqueles que se encontram mais fragilizados pela idade, saúde, condição social ou conhecimento. Veja-se:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

Por isso, todo consumidor seja ele pessoa normal ou especial tem direito a informação sobre o produto, já que na relação de consumo o consumidor é a parte vulnerável e precisa da proteção para que possa ter acesso adequado aos avanços tecnológicos. Quando essa relação de consumo não tem a sua finalidade alcançada tem-se o ferimento dos princípios éticos, visto que, aquele objeto comprando ou desejado não era igual como descrito na propaganda, nessa ocasião ocorre a hipervulnerabilidade.

3.2 - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E SUA HARMONIA COM A LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) determinou, nos artigos 1º; 2º e parágrafo único, as diretrizes que são de interesse da sociedade, uma vez que se trata

dos direitos do consumidor, ou seja da relação de consumo entre o consumidor e o fornecedor, referente ao um produto ou serviço. Veja-se:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

No artigo 4º do Código de Defesa do consumidor há a exposição dos limites e dos fundamentos básicos para a relação de consumo, como o Princípio da Dignidade Humana que está disposto no primeiro artigo da Constituição Federal. Veja-se teor do referido dispositivo consumerista:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

É necessário frisar que, o consumidor pode ser pessoa física ou jurídica, observando que existe um conjunto de pessoas que contrata um serviço ou compra um produto do mesmo fornecedor, configurando desse modo o consumo por equiparação. Em virtude dessa coletividade existe a proteção ao consumidor, com o objetivo de evitar qualquer dano além de proporcionar uma qualidade benéfica de bens e serviços. Os artigos 17 e 29 referem-se ao acidente de consumo e aos atos ilícitos praticados pelo o comércio que pode lesar o consumidor através dos contratos. Veja-se:

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Conseqüentemente, verifica-se que mesmo com os direitos dos consumidores garantidos no Código de defesa do Consumidor, ainda existe o risco de contratar um serviço ilegal, que é fornecido pelos os comerciantes, além dos contratos que contém

cláusulas excessivas, o qual prejudica o consumidor. Veja-se o que dispõe o artigo 51:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

Por fim, deve existir um equilíbrio entre ambas as partes, diante da fragilidade de acesso aos meios tecnológicos, já que boa parte da sociedade não consegue acessar adequadamente as redes sociais. Diante esse requisito cabe tratar sobre a boa fé na relação contratual, ou seja, ambos devem respeitar os interesses de cada um, para que a obrigação seja concluída de maneira razoável sem qualquer tipo de violação ou dano, sem confiança o contrato não pode se levando adiante.

3.3 ENTENDIMENTO DOS TRIBUNAIS SUPERIORES ACERCA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A relação de consumo está definida no artigo 1º do Código de Defesa do Consumidor, que tem como objetivo de proteger os interesses social além de defender o consumidor nas relações de consumo e na prestação de serviço, ou seja, contratos de planos de saúde, compras em lojas virtuais e na segurança nos transportes.

Uma das principais dificuldades das pessoas com deficiência é a falta de acessibilidade. Veja-se o julgado do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema:

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - ACESSIBILIDADE EM TRANSPORTE AÉREO - CADEIRANTE SUBMETIDO A TRATAMENTO INDIGNO AO EMBARCAR EM AERONAVE - AUSÊNCIA DOS MEIOS MATERIAIS NECESSÁRIOS AO INGRESSO DESEMBARAÇADO NO AVIÃO DO DEPENDENTE DE TRATAMENTO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇOS CONFIGURADA - REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO IMPROCEDENTE. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

Hipótese: Trata-se de ação condenatória cuja pretensão é o reconhecimento da responsabilidade civil da companhia aérea por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave. 1. Recurso sujeito aos requisitos de admissibilidade do Código de Processo Civil de 1973, conforme Enunciado Administrativo 2/2016 do STJ.

(...) 3. **O Brasil assumiu no plano internacional compromissos destinados à concretização do convívio social de forma independente da pessoa portadora de deficiência, sobretudo por meio da garantia da acessibilidade, imprescindível à autodeterminação do indivíduo com dificuldade de locomoção.**

3.1. A Resolução n. 9/2007 da Agência Nacional de Aviação Civil, cuja vigência perdurou de 14/6/2007 até 12/1/2014, atribuiu às empresas aéreas a **obrigação de assegurar os meios para o acesso desembarçado da pessoa com deficiência no interior da aeronave**, aplicando-se, portanto, aos fatos versados na demanda.

4. Nos termos do art. 14, caput, da Lei n. 8.078/90, **o fornecedor de serviços responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados ao consumidor, em razão da incontroversa má-prestação do serviço por ela fornecido, o que ocorreu na hipótese.**

4.1. O fato de terceiro, excludente da responsabilidade do transportador, é aquele imprevisto e que não tem relação com a atividade de transporte, não sendo o caso dos autos, uma vez que o constrangimento, previsível no deslocamento coletivo de pessoas, decorreu da própria relação contratual entre os envolvidos e, preponderantemente, da forma que o serviço foi prestado pela ora recorrente.

5. A indenização por danos morais fixada em quantia sintonizada aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade não enseja a interposição do recurso especial, dada a necessidade de exame de elementos de ordem fática, cabendo sua revisão apenas em casos de manifesta excessividade ou irrisoriedade do montante arbitrado.

Incidência da Súmula 7 do STJ. **Verba indenizatória mantida em R \$15.000,00** (quinze mil reais).

6. Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.

(REsp n. 1.611.915/RS, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 6/12/2018, DJe de 4/2/2019.)

Veja-se o julgado do Supremo Tribunal Federal sobre o transporte interestadual:

EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA

DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL, INTERESTADUAL E INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS - ABRATI. CONSTITUCIONALIDADE DA LEI N. 8.899, DE 29 DE JUNHO DE 1994, QUE CONCEDE PASSE LIVRE ÀS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA. ALEGAÇÃO DE AFRONTA AOS PRINCÍPIOS DA ORDEM ECONÔMICA, DA ISONOMIA, DA LIVRE INICIATIVA E DO DIREITO DE PROPRIEDADE, ALÉM DE AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE FONTE DE CUSTEIO (ARTS. 1º, INC. IV, 5º, INC. XXII, E 170 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA): IMPROCEDÊNCIA.

1. A Autora, associação de associação de classe, teve sua legitimidade para ajuizar ação direta de inconstitucionalidade reconhecida a partir do julgamento do Agravo Regimental na Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 3.153, Rel. Min. Celso de Mello, DJ 9.9.2005.

2. Pertinência temática entre as finalidades da Autora e a matéria veiculada na lei questionada reconhecida.

3. Em 30.3.2007, o Brasil assinou, na sede das Organizações das Nações Unidas, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como seu Protocolo Facultativo, comprometendo-se a implementar medidas para dar efetividade ao que foi ajustado.

4. A Lei n. 8.899/94 é parte das políticas públicas para inserir os portadores de necessidades especiais na sociedade e objetiva a igualdade de

oportunidades e a humanização das relações sociais, em cumprimento aos fundamentos da República de cidadania e dignidade da pessoa humana, o que se concretiza pela definição de meios para que eles sejam alcançados.

5. Ação Direta de Inconstitucionalidade julgada improcedente. (STF – ADI nº 2.649-6/DF, relatora Ministra Carmen Lúcia, em Sessão Plenária, julgado em 8/05/2008, DJe nº 197 Publicação 17/10/2008.)

Em alguns casos, os preconceitos são o principal obstáculo à integração efetiva das pessoas com deficiência na sociedade, apesar da remoção das barreiras físicas. Apesar de nossa legislação refutar e afastar quaisquer restrições ao exercício da cidadania para tais pessoas, tais obstáculos ainda permanecem e podem ser classificados como físicos, barreiras arquitetônicas, urbanísticas de transporte e comunicação e educação.

Ademais, temos entendimentos recentes sobre tratativas de suma importância como o que foi abordado pela Ministra Nancy Andrighi ao votar pelo caráter exemplificativo da lista da ANS.

Segundo Nancy Andrighi, a lista de procedimentos da ANS representa importante referência na organização do sistema privado de saúde, mas não pode limitar a cobertura garantida pela legislação brasileira, nem servir de comando geral sobre o que deve ser coberto pelos planos, seguindo a definição individualizada do tratamento por parte do médico e a utilização de novas tecnologias na área da saúde por parte do beneficiário.

Veja o julgado do Supremo Tribunal de Justiça em relação a contratação de planos de saúde:

EMENTA RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. PLANO DE SAÚDE. REEMBOLSO. PROCEDIMENTO CIRÚRGICO. HOSPITAL PRIVADO NÃO CREDENCIADO. URGÊNCIA/EMERGÊNCIA. AUSÊNCIA. RESSARCIMENTO DEVIDO, LIMITADO AO MONTANTE ESTABELECIDO CONTRATUALMENTE EM TABELA. MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ATUARIAL. PRESERVAÇÃO DA BOA-FÉ. PROTEÇÃO DA CONFIANÇA.

1. Ação ajuizada em 28/9/2012. Recurso especial interposto em 30/6/2016. Autos conclusos ao Gabinete do Relator em 18/6/2018.

2. O propósito recursal é definir se é cabível o reembolso de despesas, efetuadas por beneficiário de plano de saúde em estabelecimento não contratado, credenciado ou referenciado pela operadora, em situação não caracterizada como caso de urgência ou emergência.

3. O comando do art. 12, VI, da Lei 9.656/98 dispõe, como regra, que o reembolso de despesas médicas em estabelecimentos não contratados, credenciados ou referenciados pelas operadoras está limitado às hipóteses de urgência ou emergência.

4. Todavia, a exegese desse dispositivo que mais se coaduna com os princípios da boa-fé e da proteção da confiança nas relações privadas - sobretudo considerando a decisão do STF, em repercussão geral (Tema 345), acerca do ressarcimento devido ao SUS pelos planos de saúde - é aquela que permite que o beneficiário seja reembolsado quando, mesmo não se tratando de caso de urgência ou emergência, optar pelo atendimento em

estabelecimento não contratado, credenciado ou referenciado pela operadora, respeitados os limites estabelecidos contratualmente.

5. Esse entendimento respeita, a um só tempo, o equilíbrio atuarial das operadoras de plano de saúde e o interesse do beneficiário, que escolhe hospital não integrante da rede credenciada de seu plano de saúde e, por conta disso, terá de arcar com o excedente da tabela de reembolso prevista no contrato.

6. Tal solução reveste-se de razoabilidade, não impondo desvantagem exagerada à recorrente, pois a suposta exorbitância de valores despendidos pelos recorridos na utilização dos serviços prestados por médico de referência em seu segmento profissional será suportada por eles, dado que o reembolso está limitado ao valor da tabela do plano de saúde contratado.

RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO, COM MAJORAÇÃO DE HONORÁRIOS.

(REsp. nº 1760.955 – SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, por maioria, julgado em 11/06/2019, DJe 30/08/2019)

No setor de serviços, os consumidores com deficiência enfrentam muitos desafios, como turismo e lazer. O despreparo dos prestadores de serviços, barreiras arquitetônicas, poder aquisitivo insuficiente para cobrir custos extraordinários decorrentes de necessidades especiais e desinteresse tanto da população quanto do poder público em incluir essas pessoas são alguns dos desafios enfrentados.

Vejamos o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema:

RECURSOS ESPECIAIS - AÇÃO DECLARATÓRIA OBJETIVANDO DIREITO DE USO DO TERMO "PARAOLÍMPICO" - INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS QUE ADMITIRAM O USO DA EXPRESSÃO "PARAOLÍMPICO" PELO INSTITUTO AUTOR, DESDE QUE VINCULADO AO DESPORTO EDUCACIONAL E DE PARTICIPAÇÃO - EXCEÇÃO PREVISTA NA PARTE FINAL DO § 2º DO ART. 15 DA LEI Nº 9.615/98. INSURGÊNCIA RECURSAL DOS COMITÊS OFICIAIS. RECLAMOS DESPROVIDOS.

Hipótese: Cinge-se a controvérsia à análise das teses atinentes à:

i) existência de exclusividade na utilização do termo "paraolímpico" por comitês oficiais e ii) possibilidade do uso de referido termo por instituto com atividades voltadas à inclusão social de pessoas com necessidades especiais e ao incentivo às práticas esportivas.

1. A ausência de enfrentamento pela Corte de origem acerca do aspecto criminal da utilização indevida de marca e da tese de inadequação da via eleita impede o acesso à instância especial, porquanto não preenchido o requisito constitucional do prequestionamento, nos termos das Súmulas 282 e 356 do STF.

2. Para acolher as teses dos recorrentes acerca da existência de registro marcário do termo isolado "paraolímpico" e de intuito comercial da utilização pretendida pelo autor seria imprescindível incursionar pelo acervo fático-probatório dos autos, providência vedada pela Súmula 7/STJ.

2.1. Ademais, não pretende a parte autora o registro de marca, nem tampouco está sendo viabilizada a utilização do termo com finalidade comercial. Igualmente não se trata do uso indevido de símbolos olímpicos/paraolímpicos, mas apenas e tão somente da palavra paraolímpico.

3. Ao que se tem, na verdade, é que a Lei nº 9.279/96, adotada como principal fundamento pelo acórdão recorrido, é uma regra geral que reforça o alegado direito dos recorrentes ao uso privativo da denominação paraolímpico. A

problemática em discussão, porém, deve ser solucionada pela legislação específica sobre desporto, no caso, a Lei nº 9.615/98.

4. Nos termos do artigo 87 da Lei nº 9.615/98, é assegurada a propriedade exclusiva das denominações e dos símbolos que as identificam às entidades de administração do desporto ou prática esportiva, independentemente de registro ou averbação no órgão competente.

5. De outro lado, o artigo 15, § 2º, da Lei nº 9.615/98 expressamente dispõe que: "é privativo do Comitê Olímpico Brasileiro - COB e do Comitê Paraolímpico Brasileiro o uso das bandeiras, lemas, hinos e símbolos olímpicos e paraolímpicos, assim como as denominações 'jogos olímpicos', 'olimpíadas', 'jogos paraolímpicos' e 'paraolimpíadas', permitida a utilização destas últimas quando se tratar de eventos vinculados ao desporto educacional e de participação."

5.1. A referida lei, em seu art. 3º, incisos I e II, define como (I) desporto educacional, aquele praticado nos sistemas de ensino e em formas assistemáticas de educação, evitando-se a seletividade, a hipercompetitividade de seus praticantes, com a finalidade de alcançar o desenvolvimento integral do indivíduo e a sua formação para o exercício da cidadania e prática do lazer e (II) desporto de participação, o realizado de modo voluntário, compreendendo as modalidades desportivas praticadas com a finalidade de contribuir para a integração dos praticantes na plenitude da vida social, na promoção da saúde.

6. Nesse contexto, a possibilidade de utilização pela parte autora - que tem por objetivo precípuo promover a inclusão social de pessoas com necessidades especiais - do termo paraolímpico, encontra amparo expresso e específico nos artigos 3º c/c 15, § 2º, da Lei nº 9.615/98, desde que, tal como corretamente condicionado na origem, esteja intrinsecamente relacionada ao desporto educacional ou de participação, sem fins comerciais.

6.1. Cabe registrar que, segundo disposto em seu estatuto social, o autor é uma associação, sem fins lucrativos, que tem como objetivo incentivar e promover atividades e projetos nas áreas do esporte em geral, especialmente no desenvolvimento do esporte para-olímpico, bem como a promoção da cultura, cidadania, educação gratuita, inclusão social, acessibilidade de pessoas com necessidades especiais e dos direitos humanos.

6.2. A hipótese dos autos também abrange, dessa forma, os direitos assegurados às pessoas com necessidades especiais, visando à sua inclusão social e cidadania, sempre com o foco de que é dever de toda a coletividade assegurar-lhes, em condições de igualdade, o exercício desses direitos, garantidos primordialmente pela Constituição Federal e pela Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

7. Recurso especial do Comitê Paraolímpico Brasileiro desprovido.

Recurso especial do Comitê Olímpico Brasileiro e do Comitê Organizador dos Jogos Olímpicos Rio 2016 conhecido em parte e, nessa extensão, desprovido.

(REsp n. 1.691.899/RJ, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 8/11/2022, DJe de 24/11/2022.)

Sendo assim, importante mencionar que as pessoas com deficiência têm direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de condições com as demais pessoas, sendo-lhes garantido o acesso a bens culturais em formato acessível, programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível e monumentos e locais de importância cultural e espaços que oferecem serviços ou manifestações culturais e desportivas.

3.4 - CONSCIENTIZAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E PUNIÇÃO COMO FERRAMENTAS DE BUSCA POR CONSUMO COM DIGNIDADE

Inicialmente, cabe destacar que, a integração das pessoas com deficiência visa possibilitar a esse grupo o acesso aos direitos garantidos pela constituição.

A finalidade da inclusão de pessoas com deficiência na sociedade, no mercado de trabalho, no comércio, no meio virtual, não é, portanto, uma obrigação ou uma suposta ação solidária, mas sim o cumprimento de uma responsabilidade que garanta o respeito aos direitos das pessoas com deficiência. Além disso, é uma ótima forma da coletividade aprender a lidar com as diferenças e trabalhar estigmas e preconceitos.

Com lei de cotas e o apoio à acessibilidade, as organizações podem facilitar a inclusão de PCD, mas essa inclusão também deve ser social, com igualdade de oportunidades e respeito às necessidades especiais dessas pessoas. Com estas medidas, todos ganham, tanto as organizações como as pessoas com deficiência.

Além disso, há muito o que falar sobre a conscientização do mercado de consumidor em relação às pessoas com deficiência. Verificou-se que é preciso investir pelo menos na capacitação dos funcionários, pois é perceptível o preparo insuficiente dos lojistas no atendimento dos clientes com deficiência. Existem barreiras arquitetônicas e obstáculos físicos, como falta de sinalização, portas e elevadores com medidas insuficientes que impedem o acesso e a ausência de banheiros acessíveis, apesar da existência de regras que introduzem os ajustes necessários.

Por fim, o fornecedor de produtos tem a obrigação de comunicar efetivamente ao consumidor todas as informações necessárias à sua decisão de compra de um produto ou serviço, de forma clara, correta e precisa, nas condições definidas pelo Código de Defesa do Consumidor. Caso o consumidor não seja devidamente informado com antecedência, ficará desobrigado de suas obrigações.

Em relação ao consumidor com deficiência, não seria diferente, pelo contrário, para este consumidor, há uma normativa expressa em lei que visa proteger essas relações, vejamos o que diz o artigo 69 da Lei Brasileira de Inclusão:

Art. 69. O poder público deve assegurar 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 .

Por oportuno, veja-se o entendimento de Mazzola e Lima, (2018, p.209):

Para garantir o acesso à informação, o Estatuto prevê a obrigatoriedade de acessibilidade nos sites de empresas e governamentais; a garantia de acessibilidade de telecentros comunitários e lan houses, de pelo menos 10% de computadores com recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual; incentivo do poder público para a produção, edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis; adaptação e produção de artigos científicos em formato acessível, inclusive em Libras; adaptações de canais de comercialização virtual e os anúncios publicitários veiculados na imprensa escrita, na internet, no rádio, na televisão e nos demais veículos de comunicação abertos ou por assinatura, de recursos de acessibilidade; garantia de acessibilidade e recursos tecnologia assistiva para participação em congressos, os seminários, as oficinas e os demais eventos de natureza científico-cultural promovidos pelo o poder Público (artigos 63 a 73).

Deste modo, há de se destacaar a necessidade de conscientização e adoção de medidas de plena capacitação para incluir o pleno exercício do direito à liberdade de ir e vir que é fundamental no cotidiano das pessoas com deficiência. Além disso, além da acessibilidade em quaisquer ambientes comerciais e ou de prestação de serviços, há de se cobrar do Poder Público medidas que possam proporcionar acesso digital seguro com a criação de conteúdos acessíveis como a multiplataformas multissensoriais para que as tecnologias possam ser acessadas de forma apropriada.

Vale ressaltar sobre a importância das fiscalizações que são feitas pelos órgãos de defesa do consumidor como Senacon, Ministério Público, Procons, Delegacias de Defesa do Consumidor, Órgãos de defesa do consumidor civis, Proteste, e o próprio consumidor. Além de fiscalizar, estas entidades possuem o papel de promover a proteção dos consumidores hipervulneráveis, mediante ações efetivas de aplicação das punições, elaboração de projetos, palestras com conteúdos educacionais e informações sobre a relação de consumo.

Diante do tratamento jurídico garantido por normas constitucionais e infraconstitucionais, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor, que já sofreu alterações em razão da Lei Brasileira de Inclusão, o presente análise se dá á aplicação das normas, especificamente, com relação ao consumidor duas vezes hipervulnerável, ou seja, àquele que possui deficiência.

Deve ser observado que existe a necessidade de se criar políticas públicas para garantir a efetivação dos direitos da pessoa com deficiência. Seguindo essa linha de raciocínio a fiscalização e a punição não é suficiente para proteger as pessoas com deficiência, pois como já foi dito os casos de tratamento inadequado são constantes. A proteção à dignidade da pessoa com deficiência que é hipervulnerável precisa de uma forte proteção, que já ocorre porém ainda não é suficiente.

O Código de Defesa do Consumidor, traz punições em razão do descumprimento do Direito do Consumidor. Nos casos em que o produto tem algum defeito, publicidade enganosa de preço, publicidade enganosa de prazo para a entrega do produto, dentre outros, existem punições.

O consumidor pode acionar a polícia para que a obrigação seja cumprida, além da oficialização da reclamação para que o fornecedor seja penalizado, mediante multa, rescisão do contrato com a devolução dos valores monetariamente atualizados, recebimento de um novo produto no lugar do outro danificado, descontos nos produtos ou prestação de serviço conforme a propaganda.

Veja-se o que os artigos 63, 64, 66, 67 e 68 estabelecem acerca da infrações penais nos casos de descumprimento das disposições insertas na Lei nº 8.078/1990:

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.
Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Por fim, caso os Direitos do Consumidor não sejam respeitados na relação de consumo, será colocado em prática as punições brandas que estão previstas no Código de Defesa do Consumidor, podendo-se, inclusive, aplicar disposições contidas na Lei Brasileira de Inclusão, a partir do momento em que houver discriminação da pessoa com deficiência em face de sua deficiência, nos termos dos artigos 4º e 88.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou compreender as principais limitações impostas no cotidiano das pessoas com qualquer tipo de deficiência, bem como procurou-se demonstrar que a discriminação advinda da sociedade ou do Poder Público são passíveis de combate.

Com observância às barreiras impostas ao consumidor, o direito de acessibilidade foi a tônica da presente pesquisa, dando-se destaque às de ordem atitudinal que, provavelmente, são responsáveis pelo surgimento das demais.

A ausência de acessibilidade nos ambientes comerciais ou de prestações de serviços, bem como, nos sites comerciais que possuem o mesmo fim, configuram não somente o desrespeito às normas que tratam dos direitos das pessoas com deficiência mas também incidem em punições que também envolvem reclusão e multa quando houver a configuração da discriminação deste consumidor em face de sua condição de pessoa com deficiência.

Todos os ambientes devem ter condições de receber todos os cidadãos e o no caso dos ambientes digitais, há de se disponibilizar o conteúdo ofertado de forma acessível a todos os consumidores.

Haja vista que, a discriminação com base na deficiência é qualquer forma de distinção, limitação ou exclusão que complique ou anule os direitos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, exitindo neste caso, meios para coibir estes atos, como versa o artigo 39, IV, do CDC: “ Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994). IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”

Restou ressaltar que os principais achados dessa pesquisa encontra-se nas limitações que são impostas ao consumidor hipervulneravel. Tendo em vista que a falta de informação sobre a relação de consumo pode ser verificada com os diversos relatos do próprio consumidor em comentários nos sites de compras e nos órgãos de proteção ao consumidor, como os dos PROCONS.

O ambiente do comércio deve respeitar o desenho universal que abrange todos os cidadãos e quando não for possível que o ambiente “nasça” desta forma, há

de se aplicar as adaptações razoáveis que tornem o ambiente plenamente acessível ao consumidor, independente de sua condição.

Outro achado, refere-se sobre a acessibilidade para as pessoas com deficiências, pois mesmo com as leis que garantem a proteção e a inclusão das pessoas com deficiência, como a Lei da Acessibilidade, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, e as modificações no Código de Defesa do Consumidor, tem-se a necessidade de fiscalizações pelas as entidades responsáveis e a efetividade das punições, para que haja eficácia das presentes leis já citadas.

Os principais resultados do trabalho realizado são:

Primeiro que, os problemas enfrentados pelas pessoas com deficiência não estão relacionados à falta de leis, pois existem muitas normas internas e internacionais que garantem todos os direitos que essas pessoas precisam para uma inclusão social real. A solução para o problema, por outro lado, é uma mudança de paradigma por parte da sociedade em relação às pessoas com deficiência e, sobretudo, a falta de políticas públicas que tornem mais efetivos os direitos reconhecidos no ordenamento jurídico.

Segundo da a importância e a necessidade de as pessoas com deficiência serem convidadas a participar das tomadas de decisão e debates sobre questões relacionadas às suas necessidades e direitos, seja no âmbito estadual, municipal ou onde quer que sejam discutidas, independentemente do tema, desde que relacionadas com o vida e direitos dessas pessoas.

Por fim, tem-se a necessidade da sociedade ser convidada a participar desse processo de conscientização, que é de fundamental importância, pois somente por meio dessa participação efetiva velhos paradigmas em relação às pessoas com deficiência serão quebrados e novas ideias sobre essas pessoas serão criadas, assim serão cumpridas as normas básicas necessárias para atingir o objetivo prioritário idealizado pela Constituição e garantido pela Constituição Federal.

Para tanto, é necessário que o governo invista em campanhas que visem aumentar a conscientização da sociedade sobre as necessidades e o acesso aos direitos das pessoas com deficiência. A partir disso, órgãos públicos, igrejas, entidades educacionais, mídia, entre outros, podem ser utilizados como mecanismos de comunicação voltados à transmissão e divulgação de informações a um grupo maior de pessoas. Informação que tem a capacidade de quebrar paradigmas

anteriores de preconceito e discriminação para criar uma nova consciência social das pessoas com deficiência e suas características.

É preciso lembrar também que é necessário que haja investimento público na qualificação dos profissionais que irão atuar ou interagir com essas pessoas de alguma forma, seja na saúde, educação, trabalho, lazer ou qualquer outra situação.

A inclusão de disciplinas sobre deficiência na rede de ensino públicas e privadas contribuiria para uma maior integração entre as pessoas, disciplinas, como LIBRA e Braille. Além de ampliar calçadas regulares e com piso tátil, adaptar semáforos, criar políticas de apoio à mobilidade inclusiva.

REFERÊNCIAS

ABUJAMRA, A.C.P. PICCIRILLO, M.B.; PRUX, O.I. **Saúde: Direito da Pessoa com Deficiência**. UNOPAR. Cient., Ciênc. Juríd. Empres., Londrina, v. 11, n. 1, p. 31-39, Mar. 2010. Disponível em: <https://silo.tips/download/health-a-right-of-people-with-deficiency>. Acesso em: .09.11.2022

ALENCAR, Marcos. **As 7 principais barreiras que impedem a inclusão de pessoas com deficiência**. 2022. São Paulo/SP, 2022. Disponível em: <https://www.sinallink.com.br/single-post/as-7-principais-barreiras-que-impedem-a-inclus%C3%A3o-de-pessoas-com-defici%C3%Aancia>. Acesso em:15.11.2022.

ELALI, A. G. de ARAÚJO, G. R.; PINHEIRO, Q. J. **Acessibilidade Psicológica: Eliminar barreiras “físicas” não é o suficiente**. In: PRADO, de A. R. A.; LOPES, E. M.; ORNSTEIN, W. S. (Orgs.). Desenho Universal: Caminhos da Acessibilidade no Brasil. São Paulo: Annablume Editora, 2010. p. 117- 127.

FREITAS, Fernando. **Conheça 7 tipos de acessibilidades para tornar nossa sociedade mais inclusiva**. 2020. Fundação para pessoas cegas e com baixa visão. São Paulo/SP, 2020. Disponível em: <https://fundacaodorina.org.br/blog/sete-tipos-de-acessibilidade/>. Acesso em: 02.10.2022.

FIUZA, César. Coordenadores: Marcelo Rodrigues da Silva, Roberto Alves de Oliveira Filho. **Temas relevantes sobre o Estatuto da Pessoa com Deficiência**. Reflexos no ordenamento jurídico brasileiro. Salvador: Editora. JusPodivm, 2018. p. 98 – 568. Acesso em: 01.02.2023.

IBGE. Coordenação de População e Indicadores sociais. 2022. **Pessoas com deficiência e as desigualdades sociais no Brasil**. Rio de Janeiro/ RJ, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/34889-pessoas-com-deficiencia-e-as-desigualdades-sociais-no-brasil.html?>. Acesso em: 09.02.2023.

IFPB, Instituto Federal da Paraíba. **Alguns conceitos ligados à inclusão II: Barreiras**. 2022. Disponível em: <https://www.ifpb.edu.br/assuntos/fique-por-dentro/alguns-conceitos-ligados-a-inclusao-ii-barreiras> . Acesso em: 09.12.2022.

PLANALTO. Presidência da República. **Lei Nº 13.146. de 6 de junho de 2015**. Brasília, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso: 10.12.2022.

PLANALTO. Presidência da República. **Decreto Nº 3.956**, de 8 de outubro de 2001. **Eliminação de todas as formas de discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência**. Brasília, 2001. Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm. Acesso em: 10.02.2023.

PLANALTO. Presidência da República. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048 e 10.098. Brasília, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_atos2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 15.02.2023.

PLANALTO. Presidência da República. **Decreto Nº 6.949**, de 25 de agosto de 2009. Brasília, 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 28.02.2023.

PLANALTO. Presidente da República. **Lei Nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 06.03.2023.

PLANALTO. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao.htm. Acesso em: 14.03.2023.

PLANALTO. Presidência da República. **Lei Nº 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Brasília, 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 16.03.2023.

PLANALTO. Presidente da República. **Lei Nº 10.048**, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília, 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm#. Acesso em: 17.03.2023.

TJGO. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás. **Apelação Cível. Mandado de Segurança. Deficientes físicos**. Goiânia, 2020. Disponível em: <https://projudi.tjgo.jus.br/ConsultaJurisprudencia>. Acesso em: 02.05.2023.

TJRJ. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=000446B478B41CC523C16C814691647A1E1468C514302C0C>. Acesso em: 11.05.2023.

VB Medeiros - 2021, **pessoa com deficiência e sua inclusão no mercado de trabalho: implicações legais e práticas** p.15). Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/14091/4/MONOGRAMA%20ENVIAR.pdf>. Acesso em: 16.11.2022.

SENADO FEDERAL. **Estatuto da Pessoa com Deficiência**. – 3. ed. – Brasília : Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2019 . Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/554329/estatuto_da_pessoa_com_deficiencia_3ed.pdf. Acesso em: 19.01.2023.

SETUBAL, Joyce Marquezim; FAYAN, Regiane Alves Costa. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Comentada**. Campinas: Fundação FEAC, 2016. Acesso em: 14. 09.2022.

SIGNIFICADOS, Medicina. **Significado de deficiência.** Site dos significados, 2022. Disponível em: <https://www.significados.com.br/deficiencia/>. Acesso em: 04.11.2022.

STJ . Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial. Ação de cobrança. Ausência. Ressarcimento devido, limitado ao montante estabelecido contratualmente em tabela. Manutenção do equilíbrio atuarial.** . Brasília. 2019. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=97100391&tipo=5&nreg=201801449171&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20190830&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 11.05.2023.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial. Ação de compensação por danos morais. Pessoa com Deficiência Física.** Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=126399276&tipo=5&nreg=202002176685&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20210507&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 05.02.2023.

STJ. Superior Tribunal de Justiça. **Recursos especiais - Ação declaratória objetivando direito de uso do termo "Paraolímpico" - Instâncias ordinárias que admitiram o uso da expressão "paraolímpico"** Brasília. 2022. Disponível em: <https://www.buscadordizerodireito.com.br/jurisprudencia/detalhes/76ba9f564ebbc35b1014ac498fafadd0?categoria=8> .Acesso em: 12.05.2023.

STF. Superior Tribunal de Federal. **Ação Direta de Inconstitucionalidade. Associação Brasileira das empresas de transporte rodoviário intermunicipal, interestadual e internacional de passageiros,** Brasília, 2008. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=555517>. Acesso em 10.05.2023.