

PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

RACISMO PRESENTE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO




SOU CONSUMIDOR, ONDE ENCONTRO MEUS DIREITOS?



**Constituição
Federal/1988**

Todos devem ser tratados igualmente. Perante a lei é proibida qualquer forma de discriminação a fim de promover o bem de todos, sem preconceitos originários de raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de intolerância.

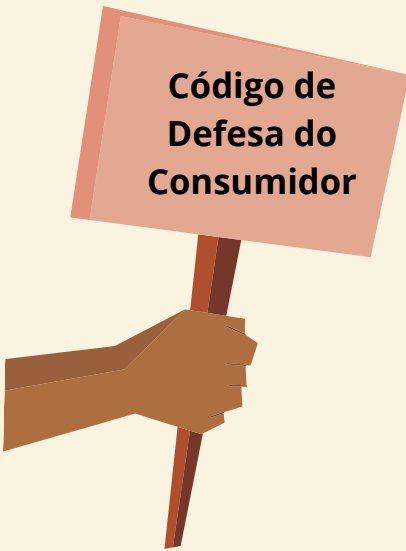


**Lei Federal
7.716/89**

Conhecida como “Lei do Racismo”, trata de condutas resultantes de preconceito ou discriminação. Nos moldes da Constituição Federal, em seu artigo 5.º, inciso XLII, este crime é imprescritível e inafiançável.

Embora o Código de Defesa do Consumidor — CDC não trate expressamente da prática do racismo em seu texto, a principal função do código é regular as relações de consumo, assegurando a proteção ao consumidor considerado-o como parte vulnerável. Assim, em seu artigo 4.º há previsão de que a Política Nacional das Relações de Consumo observará o atendimento das necessidades dos consumidores e o respeito à sua dignidade, saúde e segurança.



A hand holding a sign that says "Código de Defesa do Consumidor".


**Código de
Defesa do
Consumidor**

O **CDC** estabelece também, em seu artigo 6.º, inciso II, o direito básico do consumidor, a liberdade de escolha quanto a serviços e produtos, bem como igualdade nas contratações. Assim, o **fornecedor não pode recusar o atendimento aos consumidores, nem praticar preço diferenciado.**

No mesmo sentido, o artigo 39, nos incisos IX e X do CDC, determina que o **fornecedor não pode recusar a venda de bens ou prestação de serviços a quem se disponha a comprá-los**, e a elevação de preço de produtos ou serviços sem justa causa.

Além disso, o artigo 37, § 2º destaca que, caso os consumidores verifiquem alguma publicidade discriminatória com incitação ao preconceito, podem e devem denunciar aos Órgãos de Proteção ao Consumidor.

A prática de racismo nas relações de consumo configura violação à dignidade do consumidor, ficando o fornecedor sujeito a todas as sanções administrativas previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

A graphic of several hands of different colors (brown, pink, yellow, white) reaching out from the bottom right corner.

EXEMPLOS DE RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO



Quando uma pessoa em razão de sua cor de pele, raça, etnia ou qualquer outra forma de discriminação:

- é impedida de entrar em um estabelecimento comercial;
- entra em um estabelecimento comercial para fazer compras, mas os seguranças a seguem no estabelecimento;
- entra em um estabelecimento comercial, faz compras, mas por alguma orientação equivocada do setor de segurança, acaba sendo revistada ao sair do estabelecimento;
- for ofendida, desrespeitada ou agredida verbal, ou fisicamente no exercício de sua atividade profissional;
- não for atendida por funcionário, ou prestador de serviço.

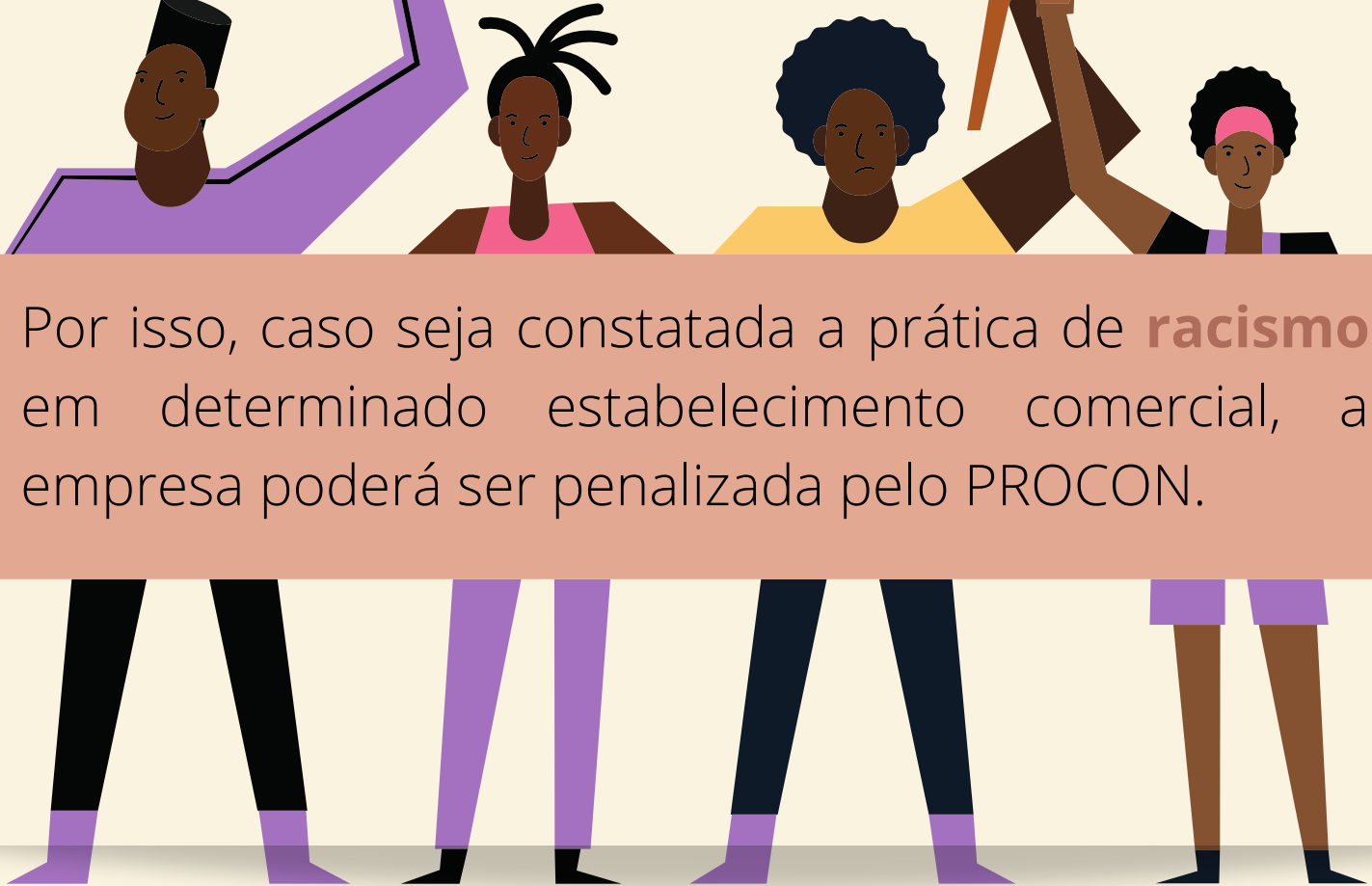
Entenda a diferença entre Racismo e Injúria Racial

O **racismo** atinge uma **coletividade** determinada de pessoas, discriminando assim toda a integralidade de uma raça, ou seja, ele ocorre **quando as ofensas não se direcionam à uma pessoa ou pessoas específicas**. Dessa forma, qualquer um que menosprezar, separar ou der tratamento depreciativo a um grupo em função de sua raça, ou cor, etnia, religião e procedência nacional, estará sujeito a responder legalmente pelo seu ato.

Já a **injúria racial** consiste em **ofender a honra** de alguém valendo-se de elementos referentes à raça, cor, etnia, religião ou origem.



Ou seja, enquanto no crime de racismo há a lesão do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, no crime de injúria a lesão é da honra da vítima, de maneira individual.



Por isso, caso seja constatada a prática de **racismo** em determinado estabelecimento comercial, a empresa poderá ser penalizada pelo PROCON.

Atenção!

Alguns Estados e Municípios possuem legislação específica e mecanismos de combate ao racismo nas relações de consumo, como no caso do município de **Juiz de Fora, que possui a Lei Municipal 9.213/98, que dispõe sobre o Combate ao Racismo.**



PARA REFLETIR

DADOS SOBRE O RACISMO NO BRASIL

3 a cada 10 pessoas entrevistadas afirmaram ter preconceito contra pessoas negras.

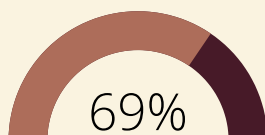


Fonte: PoderData, 2020

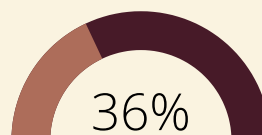
69% dos pretos e 36% dos negros (pretos ou pardos) entrevistados, em pesquisa realizada pelo Instituto Locomotiva, afirmaram já terem sofrido preconceito em lojas, restaurantes, 'shoppings' ou supermercados.



PRETOS



NEGROS



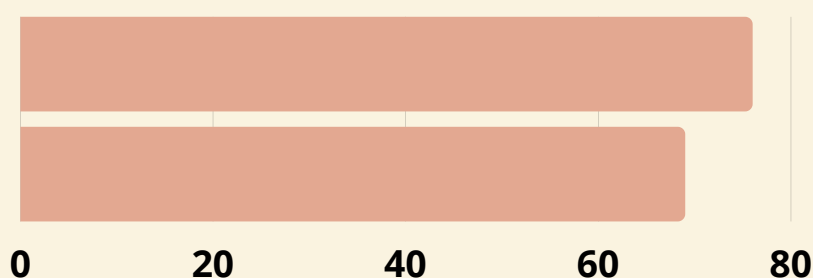
Fonte: Instituto Locomotiva, 2021

Aproximadamente 7 em cada 10 pessoas negras entrevistadas, 69%, afirmaram já terem sido seguidas por seguranças em lojas. Entre as pessoas pretas, o percentual atinge 76%.



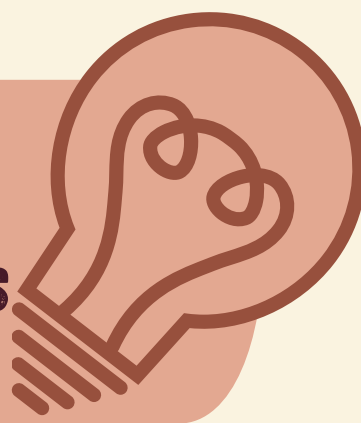
PRETOS

NEGROS



Fonte: Instituto Locomotiva, 2021

DICAS PARA FORNECEDORES



- Zelar pela proteção de seus funcionários e, em situações, que estes vivenciem situações de racismo, se posicionar e apoiar nas ações pertinentes, como: chamar a polícia em casos de violência, notificar a Secretaria de Direitos Humanos ou mesmo orientar os consumidores quanto à diversidade e a importância do respeito entre as pessoas;
- Comprometimento em criar um ambiente inclusivo, preocupado em atender a todas as pessoas respeitosamente;
- Importante ter canais de denúncia, como, por exemplo, uma ouvidoria e uma equipe preparada para receber as denúncias e acolher os consumidores;
- Ouvir o consumidor, entender sua demanda e reunir com a equipe de funcionários visando discutir as ocorrências e melhorar o atendimento e acolhimento dos consumidores.



Fique por dentro da legislação

- **Lei 14.252/21** - dispõe sobre a afixação de placa que informa sobre a proibição de discriminação nos locais que especifica, dessa forma, é proibida qualquer forma de discriminação em virtude de raça, sexo, cor, origem, orientação sexual, identidade de gênero, condição social, idade, deficiência física ou intelectual, ou doença não contagiosa no município de Juiz de Fora.
- **Lei 9.213/98** - dispõe sobre o combate ao racismo no município de Juiz de Fora.
- **Lei 13.109/15** - cria o Conselho Municipal para a promoção da igualdade racial (COMPIR) e o Fundo municipal para promoção da igualdade racial (FUMPIR).
- **Lei Federal 7.716/89** - define os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.
- **Lei 12.288/10** - institui o Estatuto da Igualdade Racial.



SOU CONSUMIDOR, ONDE O CONSUMIDOR PODE SER ATENDIDO?



PROCON CENTRO

Av. Presidente Itamar Franco - 992

Centro | Juiz de Fora - MG

Telefones (32) 3690-7610 | (32) 3690-7611

Horário de funcionamento: 2ª a 6ª das 8h às 18h

Horário de atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 17h30

PROCON/JF NORDESTE

Avenida Rui Barbosa, 784 - Bairro Santa Terezinha

PROCON/JF NORTE

Rua Inês Garcia, 357 - Bairro Benfica

PROCON CASA DA MULHER

Avenida Garibaldi Campinhos, 169, Bairro Vitorino Braga

ATENDIMENTO PELO WHATSAPP

98463-2687

Direitos Humanos

Secretaria de Direitos Humanos

Av. Brasil, 2001 / 10º andar – Centro –

CEP: 36.060-010

Funcionamento: Segunda a sexta-feira, das

8h às 12h e das 14h às 18h

3690-7331



Fontes

Racismo como responsabilidade civil nas relações de consumo (parte 1). Guilherme Dias Trindade. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2022-mar-22/dias-trindade-racismo-relacoes-consumo-parte> - consulta feita em 29/06/2022.

<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Os-10-principios-de-Enfrentamento-ao-Racismo-nas-Relacoes-de-Consumo.pdf> - Consulta feita em 29/06/2022

<https://www.poder360.com.br/brasil/81-veem-racismo-no-brasil-mas-so-34-admitem-preconceito-contranegros/>

<https://naovamosesquecer.com.br/downloads/pesquisa-racismo-brasil.pdf>

Direito de existir. Revista. Edição 239 - Nov/Dez 2021. Disponível em <https://idec.org.br/materia/direito-de-existir>. Consulta feita em 05 de julho de 2022.

FecomercioSP colabora com a construção dos 10 princípios de enfrentamento ao racismo nas relações de consumo. Março de 2022. Disponível em <https://www.fecomercio.com.br/noticia/fecomerciosp-colabora-com-a-construcao-dos-10-principios-de-enfrentamento-ao-racismo-nas-relacoes-de-consumo>. Consulta feita em 05 de julho de 2022.

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e
Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Isabella Ladeira

Estagiária de Pós-Graduação em Direito

Gustavo Henrico da Silva Souza

Estagiário de Geografia

Mariana Vilela Curbani

Estagiária de Ciências Econômicas

Vinícius Di Paula Santos Costa

Estagiário de Ciências Econômicas