

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

NAS RELAÇÕES DE CONSUMO



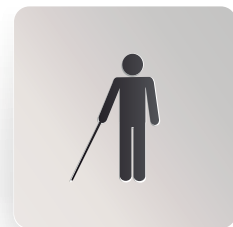
Apresentação

Com base na Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2022 realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil conta com 18,6 milhões de pessoas com deficiência (PCD's) acima dos dois anos de idade, correspondendo a 8,9% da população total do país.

Com isso, é possível perceber que há uma parcela significativa da população que demanda formas de relação que comportem as necessidades relacionadas às suas deficiências. Apesar disso, desde o atendimento no comércio até o modo como os produtos são desenvolvidos e se apresentam no mercado, há empecilhos que afetam diretamente a vida das pessoas com deficiência.

O Procon da Prefeitura de Juiz de Fora elenca algumas das principais reclamações desses consumidores:

- Despreparo durante o atendimento ou ausência de atendimento no comércio;
- Circulação dificultada no ambiente;
- Falta de acessibilidade para preencher documentos, manusear itens e ter acesso a produtos e ofertas.

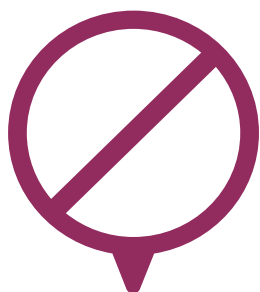


O Procon/JF pretende, portanto, através dessa cartilha, orientar fornecedores, empresários, lojistas e atendentes a tornar a inclusão e acessibilidade no mercado uma realidade.

Principais dificuldades de atendimento presencial

O Procon da Prefeitura de Juiz de Fora elenca algumas das principais reclamações desses consumidores:

- Vendedores despreparados ou mal orientados;
- Recebimento de produtos de qualidade inferior (Ex.: em um açougue não receber a carne solicitada e paga e sim outra de qualidade inferior);
- Ausência de identificação acerca de qual gôndola, área ou local do estabelecimento se está ou como chegar onde planeja ir;



- Embalagens sem demarcações que possam permitir a identificação do produto;
- Ausência de rampas de acesso para adentrar estabelecimentos ou rampas existentes que não tenham formatação adequada;



- Máquinas de cartão de crédito ou caixas eletrônicos de bancos sem qualquer adaptação que possibilite o uso;
- Ausência de elevadores para permitir a circulação livremente e de maneira autônoma;
- Falta de vagas e filas preferenciais em estabelecimentos que possuem grande fluxo de consumidores.

Principais dificuldades de atendimento online

Sendo contexto das relações de consumo que incluem PCD's, o Procon/JF orienta:

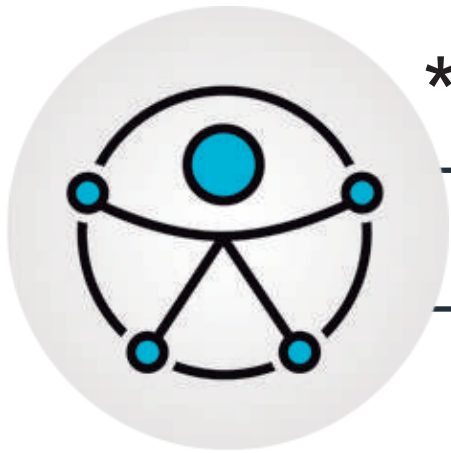
- A abordagem e todo o trato durante o atendimento devem ser direcionados ao cliente e às suas necessidades, exceto em casos onde seja solicitado o oposto;
- A presença de rampas, assim como sinalizações e elevadores nos ambientes visando permitir a localização e o deslocamento do cliente é crucial para o bom atendimento. Na ausência de quaisquer dessas condições, se faz necessária a presença de profissional devidamente preparado para auxiliar o cliente sempre que solicitado;
- Presença de comando por voz em eletroeletrônicos e eletrodomésticos, piso tátil direcional possibilitando o acesso às lojas para as pessoas com deficiência visual, assim como a presença de braile ou alguma demarcação que garanta autonomia no manuseio do produto para o cliente, sendo uma maneira de potencializar uma experiência de consumo positiva;
- O cliente deve ter pleno conhecimento de todo o conteúdo a ser assinado ou preenchido por ele em casos de contratações e preenchimento de documentos;
- Informar ao cliente o valor a ser pago e a forma de pagamento de maneira clara e coerente se torna indispensável, bem como atender suas solicitações com respeito e dignidade, sem formas de preconceito ou desleixo por conta de sua deficiência.

Atenção, fornecedor!

O Procon de Juiz de Fora orienta lojistas e fornecedores a reconhecerem, tendo em vista todos os elementos supracitados, as limitações que existem em seus serviços, produtos e estabelecimentos e refletirem acerca do que está ao alcance de ser realizado no intuito de garantir a acessibilidade para todos e todas. Sendo assim, apresentamos medidas necessárias para facilitar a inclusão das pessoas com deficiência nas relações de consumo:

- Adaptar sites para serem utilizados amplamente por todos;
- Desenvolver itens e serviços para poderem ser consumidos por todos os clientes;
- Executar campanhas de marketing que incluam também pessoa com deficiência como público alvo;
- Incluir sistemas de acessibilidade em libras e leitura de voz que possibilitem passar todas as informações (textuais e visuais) que o site possuir;
- Capacitar e orientar os atendentes acerca da importância de fornecerem todas as informações necessárias, assim como tratar a todos com respeito e empatia na solução das situações de que poderão ocorrer nas relações de consumo.





*

Na legislação...

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (LEI Nº 13.146 DE 06 DE JULHO DE 2015) versa sobre todos os direitos que a pessoa com deficiência possui, como: o direito à vida; à habilitação e reabilitação; ao trabalho; à saúde; à educação e moradia, dentre outros que também constituem o estatuto.

Dessa forma, a pessoa com deficiência tem o total resguardo pela lei de exercer sua cidadania em igualdade com a sociedade, de maneira que sua liberdade também se expresse no convívio social, visando assim um país inclusivo e democrático. Posto isto, o consumidor com deficiência também está incluído no mercado de consumo ativamente e presente, digno de todo o trato respeitoso e cordial que lhe deve ser dado.

* Símbolo internacional de acessibilidade, desenvolvido pelas Nações Unidas (ONU).

Confira algumas leis que garantem direitos às pessoas com deficiência:

LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015

Regulamenta a Lei nº 10.410, de 20 de março de 2003, que dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Município de Juiz de Fora/MG, e dá outras providências

DECRETO Nº 11.342, DE 21 DE SETEMBRO DE 2012

Regulamenta a Lei nº 10.410, de 20 de março de 2003, que dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida no Município de Juiz de Fora/MG.

DECRETO Nº 5.296, DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004

Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

DECRETO Nº 3.956, DE 8 DE OUTUBRO DE 2001

Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.

LEI Nº 7.405, DE 12 DE NOVEMBRO DE 1985

Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências.

LEI Nº 8.160, DE 8 DE JANEIRO DE 1991

Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Passou por algum problema no mercado de consumo?



ACIONE O PROCON/JF

Telefones:
(32) 3690-7610 / 7611

Whatsapp:
98463-2687

Endereço:
**Avenida Presidente
Itamar Franco, 992
Centro**

Horário de Atendimento:
**Segunda a sexta,
das 8h30 às 17h30**

Ficha Técnica

Margarida Salomão

Prefeita de Juiz de Fora

Cidinha Louzada

Secretária de Governo da Prefeitura de Juiz de Fora

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Superintendente do Procon/JF

Organização

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Gerente do DEPP/Procon/JF

Gisele Zaquini Lopes Faria

Supervisora do DEPP/Procon/JF

Gustavo Henrico da Silva Souza

Estagiário de Geografia

Mariana Vilela Curbani

Estagiária de Ciências Econômicas

Vinícius Di Paula Santos Costa

Estagiário de Ciências Econômicas

José Wilson Almeida Macedo Junior

Supervisão de Apoio à Coordenações Temáticas - SEDH

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

Wesley Barbosa Severino

Secretário Executivo Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com
Deficiência e do Conselho de Políticas Integradas sobre Drogas

Comunicação

Anna Virginia Nascimento Silva

Revisão de texto

Maria Fernanda Fonseca

Redação Final

Thais Peralva

Projeto Gráfico e Diagramação



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA