



## O ACESSO À JUSTIÇA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL

### THE ACCESS TO JUSTICE OF THE PERSON WITH DISABILITIES: HYPERVULNERABLE CONSUMER

Diógenes Vicente Hassan Ribeiro<sup>1</sup>

Mariana Moreira Niederauer<sup>2</sup>

Sheila Fonseca Kovalski<sup>3</sup>

#### Resumo

Este artigo reflete sobre o acesso à justiça das pessoas com deficiência na qualidade de consumidoras. A importância do tema emerge da necessidade de inclusão desse grupo em qualquer ambiente social, seja físico ou virtual, sobretudo quanto ao consumo. Assim, pretende-se analisar se a pessoa consumidora com deficiência, possui acesso aos mesmos direitos que as demais. Para tanto, a partir do método qualitativo e dedutivo, bem como histórico e funcionalista, examina-se as construções teóricas sobre a temática, com o intuito de verificar como ocorre o acesso à justiça das pessoas com deficiência. Ademais, quanto ao método de interpretação utiliza-se o sociológico, pautado na análise de bibliografia específica, bem como o tema tem se apresentado na sociedade. Por meio do estudo, conclui-se que a PcD enfrenta dificuldades para exercer seu direito de acesso à justiça quanto consumidora, principalmente na via administrativa, pois o mercado de consumo (físico e online) encontra-se despreparado para conceder atendimento diferenciado e acessível, com a devida inclusão social.

**Palavras-chave:** pessoa com deficiência; inclusão social; consumidor com deficiência; acesso à justiça; políticas públicas.

#### Abstract

<sup>1</sup> Advogado. Professor UNILASALLE/Canoas/RS (graduação e mestrado). Desembargador aposentado TJRS. Mestre e doutor em direito público UNISINOS. Pós-doutor CES/FEUC Universidade de Coimbra-PT. Autor de diversos livros. E-mail: diogenes.ribeiro@unilasalle.edu.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2400-9291>.

<sup>2</sup> Mestranda em Direito e Sociedade na Universidade La Salle (Canoas), com bolsa CAPES/PROSUC. Pós-graduada (bolsa mérito ENADE) e Bacharela em Direito pela PUC/RS. Advogada licenciada OAB/RS. Bolsista de Iniciação Científica FAPERGS e BPA/PUCRS entre 2018-2019. E-mail: mariniederauer2509@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6892-6924>.

<sup>3</sup> Advogada. Mestranda em Direito e Sociedade na Universidade La Salle (Canoas), Bolsista CAPES/PROSUC. Especialista em Direito Social do Trabalho e Seguridade Social pela FMP e Bacharela em Direito pela UNIRITTER/RS. Membro do Grupo de Estudos CEPAC (UFRGS) e do Grupo de Estudos Garantismo e Constitucionalismo Popular (UNILASALLE). E-mail: sheilakovalski@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9657-170X>.





This article reflects on the access to justice for people with disabilities as consumers. The importance of the theme emerges from the need for inclusion of this group in any social environment, whether physical or virtual, especially regarding consumption. Thus, it is intended to analyze whether the consumer with a disability has access to the same rights as the others. To do so, based on the qualitative and deductive method, as well as the historical and functionalist, it examines the theoretical constructions on the subject, in order to verify how the access to justice of people with disabilities occurs. Furthermore, the sociological interpretation method is used, based on the analysis of specific bibliography, as well as on how the theme has been presented in society. Through the study, it is concluded that the PcD faces difficulties in exercising their right of access to justice as consumers, especially in the administrative way, because the consumer market (physical and online) is unprepared to grant differentiated and accessible service, with proper social inclusion.

**Keywords:** disabled person; social inclusion; consumer with a disability; access to justice; public policies.

## 1. INTRODUÇÃO

No presente artigo será exposto um panorama social acerca da afirmação da pessoa com deficiência na figura de consumidor, os quais, de fato, possuem demandas diferenciadas para exercer com autonomia as escolhas nas relações de consumo. Essa constatação é possível de ser vislumbrada através de dados empíricos que serão apresentados nesse trabalho. Além disso, os conceitos de inclusão e acessibilidade serão apresentados com o intuito de contextualizar como as pessoas com deficiência têm acesso a políticas públicas sociais para a plena fruição de seus direitos positivados no ordenamento jurídico brasileiro.

Na construção histórica da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) observa-se o ideal de contemplar os grupos sociais menosprezados pela legislação anterior, almejando a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, trazendo em sua redação à imputação legal da inclusão social das pessoas com deficiência, para que, em igualdade de oportunidades, tenham acesso aos direitos fundamentais aos quais fazem jus.

Assim, o acesso à justiça também passa a ser contemplado destinado às pessoas com deficiência, que adquiriram maior evidência social sobre a tutela de seus direitos. Nesse panorama, a partir de 2006, por meio da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, a qual contemplou diversos direitos a esse grupo



social, dentre eles o acesso à justiça, com a ativa e plena representatividades da categoria das PcDs em sua confecção, culminando no lema: “Nada sobre nós, sem nós”.

Dentre outras conquistas de regulamentação dos direitos das pessoas com deficiência, visando garantir e efetivar o acesso à justiça da pessoa com deficiência no âmbito do Poder Judiciário, no ano de 2016 houve uma forte atuação para a acessibilidade deste grupo, desde a operacionalização do sistema judiciário, como da própria prestação jurisdicional, o que será objeto de debate nesse artigo.

No tocante ao consumo das pessoas com deficiência, acredita-se que o aumento do uso dos meios digitais, na oferta de produtos e serviços, pode proporcionar uma inclusão social mais abrangente nas relações de consumo, com elevação da participação dos consumidores com deficiência, o que também significa a necessidade de uma atenção relacionada à proteção de seus direitos, visto que também contribuem para o incremento do lucro das empresas das quais consomem diversos produtos.

Ainda, tratar-se-á da dignidade de proteção especial à pessoa com deficiência, por parte do poder público, sendo considerado pelo judiciário uma parte na relação processual como hipervulnerável, a fim de colocar todos os cidadãos em patamar material de igualdade, o que justifica a necessidade de abordar o conceito de vulnerabilidade.

Com o intuito de combater a exclusão, a injustiça social e a marginalização das pessoas com deficiência, e inclusive, almejando o alcance dos objetivos determinado no pacto entre Brasil e ONU, percebe-se nos últimos anos uma tendência social e política para facilitar a integração do consumidor com deficiência ao acesso à justiça, na busca de seus direitos na esfera administrativa e/ou judicial.

Nesse sentido, o judiciário também está implementando políticas públicas de acessibilidade às pessoas com deficiência, fazendo com que o consumidor hipervulnerável tenha acesso com facilidades específicas a cada caso e igualitário, quando necessitar.

A metodologia utilizada nesta pesquisa para a obtenção de conclusões particulares/específicas a partir de princípios e preposições gerais encontradas em pesquisas bibliográficas, leituras de artigos, livros, legislações, revistas, reportagens, dentre outras fontes que tenham como enfoque a temática enfoque do presente trabalho. Ainda, utiliza uma abordagem qualitativa, reunindo informações disponíveis dos



referenciais teóricos encontrados e compilados. Ademais, serão apresentadas pesquisas empíricas, com dados que embasam o estudo.

## **2. O RECONHECIMENTO SOCIAL DO CONSUMIDOR COM DEFICIÊNCIA**

Inicialmente, é importante frisar que o indivíduo estigmatizado é “inabilitado para aceitação social plena”, no caso, em razão da deficiência que lhes acomete, promovendo uma espécie de distanciamento dos demais sujeitos sociais. O termo “estigma” faz alusão a “sinais corporais com os quais se procurava evidenciar alguma coisa de extraordinário ou mau sobre o status moral de quem os apresentava” (GOFFMAN, 1988, p. 04 - 05).

Dito isso, a origem do direito à igualdade é o direito à diferença, isso presume o respeito à diferença e à diversidade, assegurando um tratamento especial quando se trata dos direitos das pessoas com deficiência (PIOVESAN, 2008, p. 888). Assim, para a promoção da equidade de oportunidades às PcDs, esse processo social precisa estar acompanhado do reconhecimento das diferenças.

A conceituação de violência simbólica é de grande relevância para a compreensão de uma forma sutil de dominação e exclusão social, fixando ao indivíduo em conceitos e regras que o façam seguir na posição de dominado sendo que os dominantes seriam as pessoas “normais”, sem deficiência. Nesse sentido:

[...] violência simbólica é essa coerção que se institui por intermédio da adesão que o dominado não pode deixar de conceder ao dominante (e, portanto, à dominação) quando ele não dispõe, para pensá-la e para se pensar, ou melhor, para pensar sua relação com ele, mais que de instrumentos de conhecimento que ambos têm em comum e que, não sendo mais que a forma incorporada da relação de dominação, fazem esta relação ser vista como natural; ou, em outros termos, quando os esquemas que ele põe em ação para se ver e se avaliar, ou para ver e avaliar os dominantes (elevado/baixo, masculino/feminino, branco/negro, etc.) resultam da incorporação de classificações, assim naturalizadas, de que seu ser social é produto (BOURDIEU, 2003, p. 47).



Diante disso, cumpre mencionar que de acordo com o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), estima-se que há no território brasileiro cerca de 46 milhões de pessoas com deficiência, ou seja, dentre essa estimativa, considera-se que o número de pessoas com deficiência consumidoras é expressivo, o que não pode ser desprezado, considerando que no Brasil esse dado representa 23,91% da população.

Destaca-se que a transformação promovida pela sociedade capitalista, com alterações no mercado de consumo avassaladoras, as quais trouxeram mudanças significativas na cultura de consumo, com inovações tecnológicas para a informação e comunicação de um mundo global e digital, propiciando diversos tipos de interação entre as pessoas, transcendendo os limites geográficos, com ferramentas tecnológicas que possibilitam a acessibilidade do consumidor com deficiência.

O ordenamento jurídico esforça-se para acompanhar as rápidas mudanças culturais e sociais promovidas pela sociedade, com o intuito de garantir segurança jurídica e efetividade do direito do consumidor frente a essas novas relações no mercado de consumo virtual. A título de exemplo menciona-se a Lei nº 13.146/2015 que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015), e a Lei nº 12.965/2014 que instituiu o Marco Civil da Internet no Brasil (BRASIL, 2014), as quais foram tentativas de regulamentar as novas demandas sociais de consumo na Era Digital.

Na pesquisa realizada pela Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo em parceria com a Toluna, comprovou-se que os consumidores PcDs movimentam cerca de R\$ 5,5 bilhões anuais, mas ainda assim grande parte do mercado de consumo não é voltada para esse público (ONLINE; 2019). Assim, preconiza a seguinte lição:

(...) é pertinente mencionar que, por muito tempo, esta parcela da população (pessoas com deficiência) ficou à margem do seio cultural e desamparada pelo Poder Legislativo, sendo lentamente incluída no decorrer do último século. Em que pese esse grupo minoritário ter permanecido desassistido por muito tempo, não se trata de uma pequena parcela da sociedade, mas de um número representativo de pessoas que permaneceram à margem da sociedade, cerceados de direitos e impossibilitados de oportunidades inerentes a qualquer cidadão (ONLINE; 2019).



O referido estudo teve como objetivo quantificar aspectos relacionados aos hábitos de compra dos consumidores que possuem algum tipo de deficiência, com especial interesse na comparação entre lojas físicas e online, confirmando que 95% dos consumidores com deficiência compram em plataformas digitais, sendo que 37% costumam comprar mensalmente. Mesmo assim, havendo grande participação desse público no comércio virtual, houve relatos de ausência de itens como áudio descrição das telas, atestando que consumidores com deficiência visual possuem mais dificuldade ao comprar dessa forma (ONLINE; 2019).

Cumprindo observar que o marketing e o mercado de consumo ainda não despertaram suas atenções para o nicho das pessoas com deficiência, passando uma impressão de desconsiderar essa fatia populacional como consumidores (FARIA; FERREIRA; CARVALHO; 2015, p. 199).

A abordagem das capacidades é um modelo de análise da qualidade de vida e do nível de justiça promovido pela sociedade aos seus cidadãos, a qual trata as capacidades como sinônimo de direito, trazendo para o enfoque do debate que a dignidade da pessoa humana é um direito fundamental e depende de um determinado nível mínimo de capacidades básicas do indivíduo em diversos setores da vida (NUSBAUMM; 2013, p. 89).

No momento em que se afastam as pessoas com deficiência da formação contratual, não contribui se com a estruturação de princípios sociais básicos, e por conseguinte, não figurará entre os destinatários de produtos e/ou serviços, pois suas necessidades não foram observadas e sequer debatidas (NUSBAUMM; 2013, p. 18-22).

Desse modo, a recepção do modelo social de deficiência, a partir da Convenção sobre os Direitos das PcDs, aprovada em Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU, 2006), transformou significativamente o conceito de deficiência, delimitando-a como uma situação caracterizadora de existência de barreiras sociais para a plena participação de uma pessoa que apresenta algum tipo de deficiência.

A temática da inclusão social das pessoas com deficiência é de suma relevância, tanto que é parte integrante dos dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estipulados pela Organização das Nações Unidas (ONU) através de um pacto assinado em 2015 com os países participantes dessa integração, inclusive o Brasil, para serem alcançados até o ano de 2030 (ONU, 2015).



Nos objetivos do pacto, há sete referências específicas quanto às pessoas com deficiência que visam assegurar a educação inclusiva e a oportunidade de aprendizagem, o emprego pleno, produtivo e de igual remuneração, o empoderamento e a inclusão social, o acesso aos transportes públicos e seguros, o acesso universal a espaços públicos seguros e inclusivos, a disponibilidade de dados confiáveis, algumas dessas metas diretamente conectadas às PcDs na figura de consumidor, uma vez que propiciar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes é a intenção da meta 11.7.

Para analisar o enfoque do acesso à justiça do consumidor com deficiência é necessário conceituar os termos inclusão e acessibilidade, buscando os diferenciar para que haja uma compreensão adequada do enquadramento de cada situação quando se trata desse assunto.

Em um amplo espectro histórico, as pessoas com deficiência passaram por determinados processos sociais, que consiste em quatro etapas: exclusão, segregação, integração e inclusão (SASSAKI; 2003, p. 174).

Na fase da inclusão, surge uma finalidade humanizada para garantir às pessoas com deficiência maior acesso possível às oportunidades de emprego, educação e lazer, de modo que possam usufruir de seus direitos em sociedade, comunidade e em igualdade com as demais pessoas (SASSAKI, 2003, p. 20).

Nesse sentido, para que haja a inclusão social das pessoas com deficiência é preciso existir acessibilidade. Essa palavra é originária do latim *accessibilitas*, que significa livre acesso ou possibilidade de aproximação. Assim, a acessibilidade é a qualidade do que é acessível, relacionado com aquilo que tem fácil acesso de aquisição ou de aproximação, deve ser algo intuitivo, prático e fácil para todos, um produto ou serviço ser acessível faz com que os consumidores em geral consigam usufruir (AZEVEDO, 2003). No mesmo sentido:

As pessoas com deficiência ainda encontram várias barreiras sociais, muito embora a legislação atual seja avançada. Os consumidores com deficiência encontram as maiores barreiras no mercado de consumo, pois muitos produtos e serviços não estão adaptados ou já construídos com a regra do desenho universal. A falta de acessibilidade aos produtos e serviços é o maior entrave na vida dos consumidores com deficiência. (NISHIYAMA e ARAUJO, 2019, p. 70).



O conceito de acessibilidade foi ampliado e passou por mutações intensas percorrendo as percepções de cidadania e inclusão social, as quais permitiram “uma mudança subjetiva frente à conquista do ganho de voz na esfera pública e construção de uma identidade social para a pessoa com deficiência” (SILVA JÚNIOR, 2016, p. 37).

É importante observar os exemplos de acessibilidade no mercado digital, como o *e-commerce* onde são considerados todos os tipos de deficiência (motora, visual, intelectual, auditiva, etc.), o WACG (*Web Content Accessibility Guidelines*), produzido pela *World Wide Web Consortium* (W3C), é referência global quando o assunto é acessibilidade digital, pois é composto por diretrizes sobre acessibilidade de conteúdos na Internet. De acordo com o WACG, para que o conteúdo possa ser considerado acessível, ele precisa atender quatro critérios: ser perceptível, compreensível, operável e robusto (BRASIL, 2022).

Outra inovação digital que merece destaque é a operação bancária do PIX, contudo, mesmo popularizado o seu uso, nessa seara, um número ainda reduzido de instituições oferece opções de acessibilidade aos usuários do sistema, sendo que até o momento o Banco Central contabiliza apenas 35 soluções do gênero (ONLINE, 2022).

Segundo informações da corporação *Hand Talk* – empresa 100% voltada para o acesso e atendimento de pessoas com deficiência auditiva – em pesquisa realizada pela *Big Data Corp* e o Movimento Web para Todos, constatou-se que apenas 0,74% dos sites brasileiros exercem acessibilidade digital, trazendo autonomia para esse público a produtos, serviços e conteúdos digitais, ou seja, uma parte ínfima de PcDs possuem acessibilidade digital (BERTAGLIA, 2022).

A legislação que protege as pessoas com deficiência é ampla, ou seja, no que tange ao resguardo desses direitos, o Brasil possui sólidos preceitos legais, contudo, por vezes, a prática desses direitos é obstruída pelos próprios fornecedores de produtos e serviços (LEITE; NISHIYAMA; 2022, p. 303). Em razão dessa realidade, no próximo item será abordado acesso à justiça do consumidor com deficiência, e como se perfectibiliza o direito da pessoa com deficiência na esfera social baseado na acessibilidade.

### **3. O ACESSO À JUSTIÇA DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL**





O conceito de acesso à justiça é significativamente mais amplo do que apenas a possibilidade de adentrar na sede dos órgãos judiciais, enquanto instituição estatal, sendo que esse estudo ultrapassa esse limite físico, mas deve viabilizar o acesso à justiça no sentido de alcance de direitos (WATANABE, 1998, p. 128). Nesse sentido:

Desde o início da década de 1980, [...] o conceito de acesso à justiça passou por uma importante atualização: deixou de significar mero acesso aos órgãos judiciários para a proteção contenciosa dos direitos para constituir acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que os cidadãos têm o direito de serem ouvidos e atendidos não somente em situação de controvérsias com outrem, como também em situação de problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, como nas dificuldades para a obtenção de documentos seus ou de seus familiares ou os relativo a seus bens. Portanto, o acesso à justiça, nessa dimensão é mais amplo e abrange não apenas a esfera judicial, como também a extrajudicial (WATANABE; 2019, p. 109-110).

É necessário refletir sobre o Acesso à Justiça à pessoa com deficiência, considerando a perspectiva trazida globalmente pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, assinado em Nova Iorque, em 30 de março de 2007 (BRASIL, 2009). A referida Convenção tratou expressamente do Acesso à Justiça da pessoa com deficiência, em seu artigo 13º, itens 1 e 2:

1. Os Estados-parte assegurarão o efetivo acesso das pessoas com deficiência à justiça, em igualdade de condições com as demais pessoas, inclusive mediante a provisão de adaptações processuais adequadas à idade, a fim de facilitar o efetivo papel das pessoas com deficiência como participantes diretos ou indiretos, inclusive como testemunhas, em todos os procedimentos jurídicos, tais como investigações e outras etapas preliminares. 2. A fim de assegurar às pessoas com deficiência o efetivo acesso à Justiça, os Estados-parte promoverão a capacitação apropriada daqueles que trabalham na área de administração da justiça, inclusive a polícia e os funcionários do sistema penitenciário.

A Lei Nº 10.098/2000 (BRASIL, 2000) estabelece normas para promover a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida,



concedendo a esse público condições para usufruírem com segurança e autonomia, os espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, as edificações, os transportes e os sistemas e meios de comunicação, através da eliminação de barreiras e obstáculos que limitem ou impeçam o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança dessas pessoas.

É no *habitus* que se instaura a violência simbólica, um conceito que corresponde a criação contínua de crenças e valores que, socializados, se “naturalizam” no processo de dominação/exclusão dos indivíduos. Uma vez naturalizada, a violência simbólica induz os indivíduos a se posicionarem no espaço social orientando-se pelos critérios e padrões do discurso dominante. Logo, a violência simbólica se estabelece com o consentimento de quem a sofre dado que ela não é percebida como tal. Em se tratando das PCD, as barreiras arquitetônicas e atitudinais são representações da violência simbólica instituída, em parte, pela naturalização da ação dos atores sociais e das instituições e, em parte, pelo desconhecimento do ordenamento jurídico que ampara esses indivíduos.

Com o advento da Lei Brasileira de Inclusão (BRASIL, 2015), o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) sofreu alterações que ampliam as garantias das pessoas com deficiência, inclusive no que tange ao acesso às informações nos produtos e serviços de forma adaptada e cristalina para seu uso, o que habitualmente não se encontra, são casos excepcionais de cumprimento dessa legislação.

É importante destacar que existe um Projeto de Lei, Nº 4.238/2021 (BRASIL, 2021), o qual objetiva o aumento da punibilidade pelo descumprimento legal da acessibilidade digital das pessoas com deficiência, conforme já previsto no Estatuto da Pessoa com Deficiência. O texto legal prevê a aplicação de penas administrativas, instituindo obrigatoriedade de acessibilidade eletrônica na Administração Pública e dispõe sobre recomendação para inclusão de disciplina obrigatória nos cursos de Direito, Jornalismo, Publicidade, Desenvolvimento de Sistemas e sítios eletrônicos ou correlatos.

Ainda, anterior ao projeto mencionado, há em tramitação no Congresso nacional, o Projeto de Lei nº 4.290/2019 (BRASIL, 2019), que pretende alterar o Código de Defesa do Consumidor, para acrescentar uma multa por infração às normas de defesa do consumidor que seja graduada de acordo com a condição de vulnerabilidade do consumidor com deficiência.



Em 04/05/2022, a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados aprovou a proposta que trouxe regramento a serem cumpridos pelas corporações empresariais, quanto ao atendimento das pessoas com deficiência, sendo um considerável avanço na promoção da inclusão desse público no mercado de consumo.

Juridicamente, a pessoa com deficiência é considerada como consumidor hipervulnerável, pois apresenta uma situação de vulnerabilidade potencializada ou agravada, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor. Desse modo, destaca-se um trecho do RESP 931513/RS que versa sobre o assunto: “A categoria ético-política e jurídica dos sujeitos vulneráveis inclui um subgrupo de sujeitos hipervulneráveis, entre os quais se destacam as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental” (STJ, 2010).

O conceito de vulnerabilidade merece destaque para melhor compreensão de seu enquadramento ante o acesso à justiça das pessoas com deficiência e, para tanto, cumpre mencionar o seguinte:

Sob as perspectivas jurídica, os direitos humanos/fundamentais contribuem para bem compreender as potencialidades do conceito de vulnerabilidade, assim como a elaboração de políticas públicas voltadas, por exemplo, para redução de ações administrativas discriminatórias, diminuição da desigualdade em virtude de sexo, idade, cor, conforme as diretrizes do inciso XXX do artigo 7º da Constituição Federal. Os debates sobre vulnerabilidade, portanto, de algum modo relacionam-se com o aprofundamento das ações de discriminação, de fato, voltadas para determinado grupo de pessoas, em que pese toda a dificuldade de laborar com tais categorizações. (OHLWEILER, 2018, p. 15).

O reconhecimento de grupos hipervulneráveis deságua na identificação da hipossuficiência do princípio jurídico da vulnerabilidade, disposto no artigo 4º, I, do código de defesa do consumidor (BRASIL, 1990), situação que torna necessário não apenas o tratamento de modo desigual dos consumidores em geral nas relações com os fornecedores, mas, também, entre os próprios consumidores, sendo inevitável identificar diferenças entre grupos vulneráveis e hipervulneráveis, sendo este último requerente de uma proteção qualificada, haja vista que consiste em uma situação social de fato e de



agravamento da vulnerabilidade, no caso da pessoa consumidora com deficiência, caracterizado pelo grau excepcional e relevante do ponto de vista jurídico da vulnerabilidade (MARQUES; MIRAGEM; 2012, p. 193).

Assim, foi editado um normativo de garantia de Acesso à Justiça, pelo Conselho Nacional de Justiça, que é a Resolução CNJ Nº 230, de 22 de julho de 2016 (CNJ, 2016), cuja finalidade é orientar os tribunais brasileiros para a instituição de uma comissão permanente de acessibilidade e inclusão para atuação direcionada à promoção da inclusão social das pessoas com deficiência no âmbito judiciário, demonstrando ser imprescindível que haja acessibilidade, sem barreiras que impeçam os usuários e operadores do direito com deficiência de exercer seus direitos, bem como a atuação profissional, com plena autonomia, no âmbito do Poder Judiciário.

Ainda a Resolução CNJ Nº 296 reestruturou as comissões permanentes no âmbito desse órgão a Comissão Permanente de Democratização e Aperfeiçoamento dos Serviços Judiciários a competência de:

I – propor estudos que visem à democratização do acesso à Justiça; II – monitorar as políticas judiciárias de custas, despesas processuais e assistência judiciária gratuita; III – promover ações voltadas a ampliar a conscientização sobre direitos, deveres e valores do cidadão; IV – propor parcerias com os demais Poderes, setores e instituições para aperfeiçoamento dos serviços judiciais; V – disseminar valores éticos e morais por meio de atuação institucional efetiva no Judiciário, em universidades, faculdades, centros de pesquisas, bem como junto às funções essenciais à Justiça e associações de classe; e VI – propor ações e projetos destinados ao combate da discriminação, do preconceito e de outras expressões da desigualdade de raça, gênero, condição física, orientação sexual, religiosa e de outros valores ou direitos protegidos ou que comprometam os ideais defendidos pela Constituição Federal de 1988 (CNJ, 2019).

Desse modo, vislumbra-se que no âmbito do poder público judiciário medidas intituladas de políticas públicas para a acessibilidade destinadas às pessoas com deficiência foram implementadas em nível nacional, a fim de conceder prioridade e fácil acesso aos seus direitos dentro da esfera judicial. Dessa forma, medidas similares a essas precisam ser pensadas no âmbito administrativo, visando com que algumas demandas



judiciais possam ser evitadas, caso a população com deficiência usufrua de produtos e serviços, bem como ter um bom atendimento ao consumidor.

Trazendo mais um considerável exemplo, o Superior Tribunal de Justiça decidiu pela obrigatoriedade da adoção do método braile nos contratos bancários, em que o consumidor seja pessoa com deficiência visual, possibilitando igualdade de condições com as demais pessoas que utilizam os serviços bancários, proporcionando acesso e independência social (STJ, 2015).

Com o advento das referidas políticas públicas, o judiciário está almejando uma atuação efetiva para a promoção da inclusão social das pessoas com deficiência através da acessibilidade, em cumprimento ao objetivo N° 16 da Agenda 2030 da ONU, firmada também pelo Estado Brasileiro, de “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” (ONU, 2015).

A meta nacional tem como foco o acesso à justiça dos mais vulneráveis, tendo em vista a necessidade de melhoria das condições de suas vidas quanto a situação de pobreza e baixa escolaridade no Brasil. O conceito de vulnerabilidade trabalhado dentro desta meta é daqueles que sofrem violações ou restrições a seus direitos, sobretudo, em razão de raça, gênero, idade, deficiência, condições de mobilidade, orientação sexual, nacionalidade, religião, territorialidade, cultura, privação de liberdade e situação econômica, ou demais vulnerabilidades constatadas empiricamente (IPEA, 2019).

O propósito maior na busca pelo acesso à justiça é outorgar a democratização do acesso, o que significa:

A inclusão irrestrita de todos no sistema jurídico, ultrapassando barreiras econômicas sociais, culturais e até mesmo físicas, bem como, o reconhecimento da função social do processo, garantindo-se resultados efetivos com a concretização dos direitos através da tutela jurisdicional (PESSOA; ANDRADE; 2014, p. 26).

Assim, primordialmente, a questão da acessibilidade é o ponto de partida para a garantia dos demais direitos, pois se o Estado e a sociedade não se organizarem de maneira a viabilizar o acesso das pessoas com deficiência ao direito a educação, saúde, a



inserção no mercado de trabalho, consumo ou a quaisquer outros direitos, permitindo a essa parcela da população brasileira que participe de forma plena e independente no convívio social, será impossível concretizar a inclusão social.

#### **4. CONCLUSÃO**

Diante do escopo desse trabalho conclui-se que a pessoa com deficiência ainda enfrenta dificuldades para exercer seu direito de acesso à justiça na figura de consumidor, principalmente na via administrativa, bem como que o mercado de consumo está despreparado, seja no âmbito físico ou online para conceder um atendimento inclusivo, diferenciado e acessível, na promoção da respectiva inclusão social. É impossível promover a inclusão social sem acessibilidade.

Diante disso, é urgente o investimento em treinamento de pessoal, remoção de barreiras arquitetônicas operacionais sistêmicas, além de obstáculos físicos, tanto para o gozo integral ao consumo de forma administrativa quanto na esfera judicial. Existem normas e diretrizes que estabelecem as adequações necessárias, contudo, não são integralmente cumpridas devendo ser ampliado o seu acesso. A acessibilidade dos consumidores com deficiência deve prevalecer e ser objeto de abordagem das empresas, por exemplo, desde a elaboração de embalagens dos produtos, sua disponibilidade em lojas (física e online) até a efetiva venda, sobretudo com atendimento de pós-venda ao consumidor deficiente, garantindo o amplo e irrestrito acesso à justiça no escopo extrajudicial.

O acesso à justiça é uma temática de suma importância, principalmente lembrando que esse alcance não se trata especificamente de acionar o Poder Judiciário com a busca de tutela de direitos, mas além disso, a elaboração de políticas públicas suficientes para satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência, respaldados no princípio da igualdade e da dignidade da pessoa humana em todas as esferas de sua vida social.

Acredita-se que as políticas públicas implementadas pelo Poder Judiciário são concebidas com vício de inefetividade, pois não basta legalizar esses direitos se a realidade, já que na prática, sequer há preocupação em capacitar os serventuários e todos os demais profissionais tais como, juízes, promotores, advogados, defensores,



mediadores, etc., para a atuação de uma prestação jurisdicional acessível e inclusiva às PcDs.

É possível averiguar que essa é uma preocupação global e que está sendo destaque na construção dos objetivos das *smart cities*, mas é preciso maior debate e conscientização sobre esse assunto. Portanto, garantir o acesso à justiça é possibilitar a inclusão social das pessoas com deficiência, concedendo autonomia, liberdade e igualdade na busca e alcance de seus direitos não só perante o Poder Judiciário, mas também administrativamente, por meio de políticas públicas capazes de proporcionar as pessoas com deficiência as mesmas possibilidades de acesso ao mercado de consumo que os demais indivíduos.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional das pessoas com deficiência**. 3. ed. Brasília, DF: CORDE, 2001.

BARRETO. Lucas Silva; MEDEIROS. Cíntia Rodrigues de Oliveira; PAULA. Verônica Angélica Freitas de. **Podem as Pessoas com Deficiência Consumir? A Representação Incidental na Publicidade e Propaganda**. Revista Gestão e Planejamento, Salvador, v. 21, p. 416-437, jan./dez. 2020. DOI: 10.21714/2178-8030gep.v.21.6573.

BERTAGLIA. Rosi. **A presença das Pessoas com Deficiência no Mundo Digital**. 17/01/2022. Disponível em: <https://www.handtalk.me/br/blog/pessoas-com-deficiencia-no-mundo-digital/>. Acesso em: 11 ago. 2022.

BOURDIEU, Pierre. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003a.

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 28 set. 2022.

BRASIL, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm). Acesso em 07 ago. 2022.

BRASIL. 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, e dá outras providências**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm)> Acesso em: 06 ago. 2022.

BRASIL. Decreto Nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 30 set. 2022.





BRASIL, Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. **Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em 11 ago. 2022.

BRASIL, 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).** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm). Acesso em 07 ago. 2022.

BRASIL, Projeto de Lei Nº 4.290/2019. **Institui penas administrativas para o não cumprimento da acessibilidade eletrônica prevista no Estatuto da Pessoa com Deficiência.** Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2309865>. Acesso em: 11 ago. 2022.

BRASIL, Projeto de Lei Nº 4.238/2021. **Determina que a condição de vulnerabilidade agravada do consumidor com deficiência seja levada em consideração na fixação da pena de multa.** Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/137950>. Acesso em: 15 out. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça – **RESP: 931513 RS 2007/0045162-7**, Relator: Ministro Carlos Fernando Mathias (juiz federal convocado do TRF, data de julgamento: 25/11/2009, s1 – primeira Seção, Data de Publicação: DJe 27/09/2010).

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça - **REsp: 1315822 RJ 2012/0059322-0**, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Julgamento: 24/03/2015, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 16/04/2015). Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/arquivos/2015/4/art20150430-04.pdf>. Acesos em 30 set. 2022.

BRASIL. **Acessibilidade.** Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/acessibilidade>. Acesso em: 11 ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) Resolução Nº 230 de 22 de junho de 2016. **Orienta a adequação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares às determinações exaradas pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência por meio – entre outras medidas – da convalidação em resolução a Recomendação CNJ 27, de 16/12/2009, bem como da instituição de Comissões Permanentes de Acessibilidade e Inclusão.** Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2301>. Acesso em: 30 set. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) Resolução Nº 296 de 19 de setembro de 2019. **Cria e revoga Comissões Permanentes no âmbito do Conselho Nacional de Justiça.** Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3038>. Acesso em: 30 set. 2022.

FARIA, Marina Dias de; FERREIRA, Daniela Abrantes; CARVALHO, José Luis Felício. **Restaurante como opção de lazer para pessoas com deficiência visual: investigando preferências.** Revista Administração em Diálogo, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 181-206, 2014.

GOFFMAN, Erving. **Estigma: Notas Sobre a Manipulação da Identidade Deteriorada.** Tradução de Márcia Bandeira de Mello Leite Nunes. 4. ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1988. Disponível em: [https://www.academia.edu/39745098/ESTIGMA\\_NOTAS\\_SOBRE\\_A\\_MANIPULA%C3%87%C3%83\\_O\\_DA\\_IDENTIDADE\\_DETERIORADA\\_Erving\\_Goffman?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/39745098/ESTIGMA_NOTAS_SOBRE_A_MANIPULA%C3%87%C3%83_O_DA_IDENTIDADE_DETERIORADA_Erving_Goffman?email_work_card=view-paper). Acesso em: 01. Out. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Conheça o Brasil – População Pessoas com Deficiência.** IBGE Educa. 2010. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html>. Acesso em: 06 ago. 2022.

IPEA, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Agenda 2030 – ODS – **Metas Nacionais dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.** Equipe técnica de coordenação: Enid Rocha Andrade da Silva, Anna







Maria Peliano e José Valente Chaves/ Brasília, 2019. Disponível em: [https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/191114\\_cadernos\\_ODS\\_objetivo\\_16.pdf](https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/191114_cadernos_ODS_objetivo_16.pdf). Acesso em: 30 de set. 2022.

LEITE, Flávia Piva Almeida; NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. **As Pessoas com Deficiência e as Relações de Consumo. Deficiência & os desafios para uma sociedade inclusiva**; coordenado por Igor Lima da Cruz Gomes, Leonardo Rocha de Almeida e João Pedro Leite Barros. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2022.

MARQUES, Claudia Lima. MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; ARAUJO, Luiz Alberto David. **A tutela jurídica do consumidor com deficiência e a necessária aplicação do diálogo das fontes normativas**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, a. 28, n. 124, p. 63-87, jul./ago. 2019.

NUSBAUMM, Martha. **Fronteiras da Justiça: deficiência, nacionalidade, pertencimento à espécie**. São Paulo: Martins Fontes, 2013.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. 2006. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=424-cartilha-c&category\\_slug=documentos-pdf&Itemid=30192#:~:text=A%20Conven%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20os%20Direitos%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%Aancia%2C%20adotada,e%20para%20seu%20p%C3%BAblico%20destinat%C3%A1rio](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=424-cartilha-c&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192#:~:text=A%20Conven%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20os%20Direitos%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%Aancia%2C%20adotada,e%20para%20seu%20p%C3%BAblico%20destinat%C3%A1rio). Acesso em 25 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em 27 set. 2022.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **World Health Organization. World Report on Disabilities**. 2011. Disponível em: <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability>. Acesso em: 06 ago. 2022.

OHLWEILER, Leonel Pires. **Direito administrativo e vulnerabilidades: diálogos sociojurídicos das ações públicas no estado constitucional**. Canoas, RS. Ed. Unilasalle, 2018.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; ANDRADE, Layanna Maria Santiago; **Vicissitudes do Acesso à Justiça: um desafio do nosso tempo**. In: XXIII Congresso Nacional do CONPEDI, 2014, João Pessoa. A Humanização do Direito e a Horizontalização da Justiça no século XXI. Florianópolis: CONPEDI, 2014.

PIOVESAN, Flávia. **Ações afirmativas no Brasil: desafios e perspectivas**. Revista Estudos Feministas [online]. 2008, v. 16, n. 3, pp. 887-896. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-026X2008000300010>>. Epub 27 Mar 2009. ISSN 1806-9584. <https://doi.org/10.1590/S0104-026X2008000300010>. Acesso em 01. Out. 2022.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão Construindo uma Sociedade para Todos**. 5. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2003.

SCOTT JUNIOR, Valmor; PEGLOW, João Pedro de Ávila. **Direito (antidiscriminatório) à educação: ADI nº 5357/2015 e a inclusão de estudantes com deficiência em escolas privadas**. Revista Direito UFMS, Campo Grande v. 5, n. 1, p. 233-252, jan./ jun. 2019.

SILVA JUNIOR, Gilberto Eleuterio. **Conceito de pessoa com deficiência: permanências e rupturas no processo psicossocial de significação**. 2016. Disponível: <https://www.repositorio.ufal.br/bitstream/riufal/2265/1/Conceito%20de%20pessoa%20com%20defici%C3%Aancia%20-%20perman%C3%Aancias%20e%20rupturas%20no%20processo%20psicossocial%20de%20significa%C3%A7%C3%A3o.pdf>. Acesso em 29 set. 2022.





SOCIEDADE BRASILEIRA DE VAREJO E CONSUMO (Toluna). **Estudo o Varejo e o Consumidor com Algum Tipo de Deficiência Física**. 29/10/2019. Disponível em: <https://sbvc.com.br/estudo-o-varejo-e-o-consumidor-com-algum-tipo-de-deficiencia-fisica/>. Acesso em 07. ago. 2022.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coords.). Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

WATANABE, Kazuo. **Depoimento: atualização do conceito de acesso à justiça como acesso à ordem jurídica justa**. In: Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.