

COMÉRCIO ELETRÔNICO E ACESSIBILIDADE: EM DEFESA DOS DIREITOS DE TODOS OS CONSUMIDORES

Rafael A. F. Zanatta

Líder do programa de direitos digitais do Idec

Bárbara Prado Simão

Pesquisadora do programa de direitos digitais do Idec

INTRODUÇÃO

O comércio eletrônico no Brasil tem crescido de forma sustentada, com um faturamento na casa das dezenas de bilhões de reais, mostrando-se uma das grandes forças dos mercados digitais na América do Sul e do mundo. Há um número cada vez maior de consumidores conectados com smartphones, computadores e acesso à banda larga fixa e móvel, com confiança suficiente para firmar relações de consumo por intermédio de sites, plataformas e apps. Pesquisa realizada pelo Idec em 2017 mostrou que o Brasil corresponde a **53% do comércio eletrônico na América Latina** e que as dez maiores empresas nacionais de comércio eletrônico somaram R\$ 25,4 bilhões em vendas em 2016.¹ Em muitos casos, no entanto, há problemas graves de informações insuficientes sobre restrições de ofertas, cláusulas abusivas para direito de arrependimento e descumprimento de normas do Decreto 7.962/2013. Há, em uma palavra, um cenário de expansão do comércio eletrônico e de constante descumprimento de direitos básicos dos consumidores assegurados no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto de Comércio Eletrônico de 2013.

Os problemas são ainda mais graves quando se consideram os direitos das pessoas com algum tipo de deficiência, conforme revelado por estudo conduzido pelo movimento Web Para Todos,² do qual o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) faz parte.

¹ Ione Luques, E-commerce falha na entrega de informação, O Globo, 30/04/2017. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/e-commerce-falha-na-entrega-de-informacao-21278234>

² <http://mwpt.com.br/>

Apesar da afirmação de direitos no Estatuto da Pessoa com Deficiência, o que se verifica na prática é um cenário de enormes obstáculos e de *discriminação por omissão* do setor privado. Neste breve artigo, analisamos o panorama jurídico da defesa do consumidor após a entrada em vigor do Estatuto da Pessoa com Deficiência e contrastamos a letra da lei com a realidade daqueles com deficiência que enfrentam dificuldades com o acesso no comércio eletrônico e o adequado gozo de seus direitos e fruição dos mercados que constituem a ordem econômica nacional.

Na última parte, discutimos desafios para a acessibilidade no comércio eletrônico e quais os canais institucionais pelos quais as pessoas com deficiência podem fazer valer seus direitos.

1. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR APÓS O ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

O Código de Defesa do Consumidor estabeleceu, em 1990, um micro-sistema de proteção jurídica no Brasil voltado às relações de consumo. Em quase três décadas em vigor, o CDC fez com que conceitos básicos como “vulnerabilidade”, “práticas abusivas”, “direito à informação”, “cobrança indevida”, “venda casada”, “direito de restituição em dobro” e “boa-fé contratual” se espalhassem por todo o tecido social brasileiro. Esse processo não aconteceu facilmente. Foi preciso um trabalho cooperativo entre as diferentes entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para o devido cumprimento da Lei 8.078/1990. Procons, Ministério Público, Defensorias Públicas, organizações não governamentais, universidades e empresas atuaram em conjunto para a garantia dos direitos básicos dos consumidores no país, após grande esforço da Organização das Nações Unidas (ONU) na definição de princípios básicos de proteção aos consumidores.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência surgiu com base na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU (2006),³ que definiu “critérios básicos para assegurar, promover e proteger o exercício pleno e em condições de igualdade de todos

³ Ver <https://nacoesunidas.org/onu-lembra-10-anos-de-convencao-dos-direitos-das-pessoas-com-deficiencia/>

os direitos humanos e liberdades fundamentais pelas pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania plena e efetiva”.

De acordo com a base legal brasileira, as 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 igualdade de condições com as demais pessoas” (art. 2º, EPD). O Estatuto afirma, com razão, a ideia básica de que “todas as pessoas com deficiência são iguais perante a lei e não sofrerão nenhuma espécie de discriminação”.

Importa ressaltar que discriminação não é tão somente a exclusão, o ato verbal ofensivo, ou *ação* violenta direcionada à pessoa com deficiência. É também a *omissão* com relação ao gozo e fruição de direitos e liberdades fundamentais dessas pessoas. A pessoa com deficiência deve possuir “igualdade de oportunidades com as demais”. Isso significa o acesso às políticas públicas, o direito à saúde, o direito à educação, o direito à moradia, o direito ao trabalho, o direito ao transporte e, por que não, o direito ao acesso aos mercados de consumo.

A acessibilidade é direito fundamental (art. 67, EPD) e deve ser assegurada para possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar dos aspectos da vida social. Especificamente à vida social online, o Estatuto da Pessoa com Deficiência afirma que a concepção e implantação de projetos de “informação e comunicação, inclusive sistemas e tecnologias da informação e comunicação” devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referência as normas de acessibilidade. No capítulo “Do acesso à informação e à comunicação”, impõe-se que “é obrigatória a acessibilidade nos portais privados e sítios eletrônicos do Poder Público na rede mundial de computadores, para uso das pessoas com deficiência” (art. 74, EPD). O Estatuto da Pessoa com Deficiência também cria um objetivo de fomento à estruturação de sítios eletrônicos plenamente acessíveis, mobilizando o Estado em torno desta tarefa:

“Art. 74. Devem ser estimulados a pesquisa, o desenvolvimento, a inovação e a difusão de tecnologias voltadas para ampliar o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias da informação e comunicação e às tecnologias sociais.

Parágrafo único. Serão estimulados, em especial: (...) II - a adoção de soluções e a difusão de normas que visem a ampliar a acessibilidade da pessoa com deficiência à computação e aos sítios da internet”

O panorama jurídico muito bem construído no Brasil - ao menos no que toca à letra da lei -, contrasta com a realidade brasileira de acessibilidade na Web. A Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios (PNAD) de 2014 mostrava que 57% dos cidadãos com deficiência do Brasil usam a internet com frequência, porém sem o adequado direito de acesso universal. Pesquisa feita pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) do Centro de Estudos sobre Tecnologias Web (Ceweb.br) constatou que **menos de 6%** dos sites brasileiros tiveram cuidado para minimizar barreiras de acesso para pessoas com deficiência.⁴

Há um número massivo de pessoas afetadas com os problemas de comércio eletrônico no Brasil. Basta lembrar que os dados do IBGE de 2010 apontavam que **23% da população brasileira** apresentavam algum tipo de deficiência, totalizando mais de 40 milhões de pessoas.⁵ Nas palavras de Luiz Ventura, “há uma parcela substancial da população brasileira (24%) que tem poder de compra e busca produtos de qualidade, mas enfrenta barreiras, principalmente no comércio eletrônico, quando a acessibilidade é tratada como secundária e menos importante, avaliada como custo extra e não como investimento”⁶.

Em uma interpretação expansiva do Código de Defesa do Consumidor, podemos afirmar que esse fenômeno - a exclusão de parte da população brasileira com poder de compra e a efetiva omissão com relação ao gozo dos direitos de acessos aos mercados eletrônicos - configura violação dos direitos básicos dos consumidores, em especial os direitos básicos de informação sobre os serviços (art. 6º, IV) e o de igualdade nas contratações (art. 6º, III). Não há igualdade quando uma pessoa com deficiência encontra dificuldades e obstáculos em prosseguir com sua relação de consumo em determinado sítio ou aplicativo despreparado para garantir a acessibilidade. Também não há direito pleno direito à informação quando o ferramental tecnológico estruturado em sítios de

⁴ Estado de São Paulo, Internet acessível para inclusão socioeconômica, 30/10/2017. Disponível em: <http://brasil.estadao.com.br/blogs/vencer-limites/internet-acessivel-para-inclusao-socioeconomica/>

⁵ Ver relatório do Ministério do Desenvolvimento Humano: <http://www.mdh.gov.br/assuntos/pessoa-com-deficiencia/dados-estatisticos-arquivo/relatorio-de-monitoramento-da-convencao-pdf-port>

⁶ Luiz Ventura, União de especialidades para ampliar acessibilidade na web, Estado de São Paulo, 19/12/2017. Disponível em: <http://brasil.estadao.com.br/blogs/vencer-limites/uniao-de-especialidades-para-ampliar-acessibilidade-na-web/>

comércio eletrônico não permitem que pessoas com cegueira possam utilizar dispositivos para escuta do conteúdo escrito, por exemplo.

É preciso, portanto, uma adequada reinterpretação do Código de Defesa do Consumidor à luz do Estatuto da Pessoa com Deficiência, atentando para as peculiaridades desse tipo de omissão e as dificuldades reais enfrentadas pelas pessoas com deficiência.

2. A PESQUISA DO MOVIMENTO WEB PARA TODOS

Em setembro de 2017, diante das dificuldades percebidas na utilização da Internet por pessoas com deficiência, o Movimento Web Para Todos foi fundado com o objetivo de mobilizar organizações e empresas por uma web inclusiva e acessível. Divulgaram, então, um primeiro estudo sobre acessibilidade em sítios de universidades e escolas do Brasil, o qual demonstrou diversos desafios.⁷

A iniciativa se expandiu, com o intuito de analisar e influenciar novos mercados. Foi elaborado, então, o 2º estudo sobre acessibilidade, voltando-se à análise de sites de comércio eletrônico sob a ótica de diferentes tipos de deficiência, como autismo, dislexia, cegueira e dificuldades motoras. Na pesquisa, foram analisados critérios como a presença de descrição das imagens divulgadas no site, a disponibilidade do direito ao arrependimento e a identificação do endereço e responsáveis legais pela loja. Os resultados mostram que há um grave problema de exclusão de pessoas com deficiência do mercado eletrônico.

Para 41% dos usuários, não foi possível encontrar o nome empresarial, CNPJ e o endereço da loja de forma fácil, em destaque, em razão do baixo contraste com o fundo da tela e letras muito pequenas para visualização. Quando isso ocorre, há violação do Decreto de Comércio Eletrônico, em especial de seu artigo 2º, que obriga que os sítios eletrônicos possuam, com fácil visualização, informações sobre nome empresarial, CNPJ e endereço eletrônico.

Também não foi possível aos usuários com deficiência a conclusão a compra em 28% dos casos , como a geração

⁷ Ver: <http://mwpt.com.br/web-para-todos-avalia-sites-das-melhores-universidades-e-escolas-de-ensino-medio-do-brasil/>

de boletos por meio do teclado. Nesse caso, há uma dupla violação de direitos. Primeiro, a violação do atendimento facilitado ao consumidor (art. 1º, Decreto 7.962/2013), tenha ele deficiência ou não. Segundo, a violação do direito de acessibilidade nos sítios mantidos por empresas com sede no Brasil, conforme artigo 63 do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015).

Ainda,

.⁸ Como já afirmado, o Estatuto da Pessoa com Deficiência garante o direito à informação e à comunicação. Após sua entrada em vigor, é necessário que seu texto seja interpretado em conjunto com o Código de Defesa do Consumidor, o qual também garante o direito básico à informação nas relações de consumo em seu artigo 6º.

Por fim, há violação ao direito de arrependimento, previsto no Decreto de Comércio Eletrônico. 67% dos usuários que concluíram a compra não puderam cancelar o pedido efetuado. Muitas vezes, a opção não é sequer localizada pelo consumidor com deficiência. De acordo com o art. 5º do Decreto 7.962/2013, os fornecedores devem apresentar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados para exercício do direito de arrependimento. O que se verifica, na prática, é uma tentativa de esconder e ocultar a opção do arrependimento, colocando o consumidor em situação de desvantagem excessiva, o que também configura violação do Código de Defesa do Consumidor.⁹

3. DESAFIOS PARA OS CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA

O cenário para os consumidores com deficiência não é positivo. Há problemas graves a serem sanados e, ao mesmo tempo, uma oportunidade para um novo pacto entre Procons, Ministério Público, Defensorias Públicas, organizações não governamentais, universidades e empresas para que possam atuar em conjunto para a garantia dos direitos básicos dos consumidores no país. Infelizmente, a Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, passa hoje por um problema de desarticulação e fragilização, o

⁸ O leitor de tela é o instrumento necessário para que pessoas cegas ou de baixa visão acessem as imagens. Ele identifica os textos alternativos e retorna o conteúdo em forma de áudio para o usuário.

⁹

que torna seu trabalho de coordenadora desse processo algo mais precário. Na falta de atuação da Senacon, é desejável a atuação de movimentos cívicos como o Web Para Todos.

Da perspectiva concreta de *defesa de direitos*, há muito o que se fazer para garantir que os direitos dos consumidores com deficiência sejam atendidos. O que um consumidor com deficiência pode fazer caso tenha um problema com um sítio de comércio eletrônico que torne sua experiência de consumo dificultada ou impossível?¹⁰ Como denunciar essa violação de direitos básicos do Decreto de Comércio Eletrônico, do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto da Pessoa com Deficiência?

Aqui, a rotina é a mesma para todos. É preciso:

- Entrar em contato com a empresa, por meio dos canais SAC e do atendimento ao consumidor, e denunciar a violação de direitos ocorrida;
- Entrar em contato com o Procon mais próximo do consumidor para registrar o problema de acessibilidade ou de violação de direitos;
- Ou, de forma opção, registrar uma reclamação na plataforma Consumidor.gov.br, que segue as diretrizes do e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico)¹¹;

Aos poucos, têm ocorrido processos de capacitação de funcionários dos Procons para que o atendimento seja adequado às pessoas com diferentes deficiências. Há um desafio para o atendimento virtual, fenômeno crescente no Brasil. É preciso colocar essas discussões no centro da agenda de defesa dos consumidores, mobilizando os Fóruns Nacionais de Entidades de Defesa dos Consumidores, centros de pesquisa como o

¹⁰ A Fundação Procon São Paulo possui orientações para casos de discriminação em lojas físicas: “se o cliente pode compreender o que lhe está sendo ofertado (através da leitura de tabelas de preço, contrato, nota fiscal, contato tátil ou descritivo de determinado produto) e pode claramente manifestar sua intenção de adquirir determinado produto (através de gestos, sinais, apontando para a mercadoria, levando até o caixa e finalmente pagando o valor da etiqueta), não há qualquer impedimento legal, pois este cliente tem todos os direitos e deveres de qualquer cidadão (não está relacionado entre os absoluta ou relativamente incapazes). Como é direito básico do consumidor a informação clara, precisa e ostensiva em relação aos serviços e produtos que pretenda adquirir, é dever redobrado do fornecedor prestar informações para que o consumidor não veja frustradas suas expectativas, originando um conflito na relação de consumo. A Lei Federal nº 13.146/2015 também estabelece que deve ser disponibilizados meios adequados de produtos e serviços a pessoa com deficiência, portanto, não pode estabelecer o montante de produto para ser vendido a pessoa com necessidades especiais, podendo este consumidor comprar na quantidade que venha solicitar.”
http://www.procon.sp.gov.br/dpe_respostas.asp?id=30&resposta=255

¹¹ <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/acessibilidade>

Brasilcon, reuniões do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Há, também, uma oportunidade para discussões mais inclusivas no âmbito do Fórum da Internet do Brasil, promovido pelo Comitê Gestor da Internet, para uma discussão sobre comércio eletrônico e acessibilidade.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor colocou a acessibilidade web como uma das pautas prioritárias para 2018 no programa de telecomunicações e direitos digitais. A partir da colaboração, do trabalho conjunto e do aprendizado mútuo, esperamos avançar na tutela coletiva dos consumidores com deficiência, transformando o estado de coisas atual. Há muito o que se avançar para a efetiva garantia igualitária de direitos.

O **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor** é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não possui fins lucrativos. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Os recursos financeiros para o desenvolvimento de suas atividades têm sua origem nas contribuições dadas pelos seus associados. O Idec também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos e fundações independentes, como Fundação Ford e Open Society Foundation. Esse apoio não compromete a independência do Instituto. O Idec é membro pleno da *Consumers International* e faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais. Em 2016, o Instituto tornou-se membro do *Civil Society Information Society Advisory Council (CSISAC)*, que representa a sociedade civil perante o Comitê de Políticas para Economia Digital da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). O Idec também integra o Grupo de Trabalho de Consumo e Telecomunicações da Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça e Cidadania.

Coordenação executiva: Elici M^a Checchin Bueno. **Conselho Diretor:** Marilena Lazzarini, Fátima Pacheco Jordão, Georgia Patrício Pessoa, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Pó, Mariângela Sarrubbo Fragata, Marijane Vieira Lisboa, Mário Scheffer.



*Este trabalho está licenciado sob uma Licença Creative Commons **Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional**. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.*