

ORIENTAÇÕES

PARA O

BANIMENTO DA

DISCRIMINAÇÃO

NAS RELAÇÕES

DE CONSUMO



APRESENTAÇÃO

PRINCÍPIOS UNIVERSAIS DA IGUALDADE

FORMAS DE DISCRIMINAÇÃO

DISCRIMINAÇÃO RACIAL

DEFINIÇÕES

ATOS DISCRIMINATÓRIOS

PENALIDADES CRIMINAIS

DISCRIMINAÇÃO POR ORIENTAÇÃO SEXUAL E IDENTIDADE DE GÊNERO

DEFINIÇÕES

ATOS DISCRIMINATÓRIOS

PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

ORIENTAÇÕES GERAIS AO EMPRESÁRIO

AÇÕES PREVENTIVAS

I. ADOTE UM CÓDIGO DE CONDUTA!

II. ESTABELEÇA POLÍTICAS INTERNAS DE BANIMENTO
ÀS DESIGUALDADES RACIAIS E DE GÊNERO

III. REALIZE TREINAMENTOS PERIÓDICOS

IV. CRIE GRUPOS DE AFINIDADE

V. CONTRATE EMPRESAS COM AS MESMAS PREOCUPAÇÕES

VI. DISPONIBILIZE MATERIAIS ORIENTATIVOS PARA AS EQUIPES

VII. TENHA UM CANAL DE DENÚNCIAS OU
OUVIDORIA AOS CONSUMIDORES

VIII. ADOTE MEIOS DE CONCILIAÇÃO E
RESOLUÇÃO DESTES CONFLITOS

EXEMPLOS DE DISCRIMINAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

EXIGÊNCIAS DO PROCON-SP NAS AUTUAÇÕES

PROIBIÇÕES PREVISTAS PELO CDC

PLACAS E CARTAZES NOS ESTABELECIMENTOS

DECÁLOGO

INDENIZAÇÃO E OUTRAS PENAS

LEGISLAÇÃO

APRE- SENTA- ÇÃO

A presente ***Cartilha orientativa para banimento da discriminação nas relações de consumo*** é resultado da participação da Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (Fecomercio SP) na elaboração do decálogo sobre os **10 princípios de enfrentamento ao racismo nas relações de consumo**, em conjunto com empresas e outras entidades, no âmbito do Procon Racial. Trata-se de iniciativa que se volta a uma pauta cada vez mais debatida, buscando atender a um anseio social e, sobretudo, estabelecer diálogo entre o setor privado, o setor público e os consumidores, além de criar um canal para o recebimento de denúncias de crimes de racismo cometidos nas relações de consumo.

Assim, a Fecomercio SP, atenta às demandas contemporâneas, ao lado de empresas engajadas em promover a igualdade e o progresso calcados na ética inclusiva, no respeito mútuo e na conformidade legal, vem atuando fortemente no banimento das práticas discriminatórias cometidas nas relações de consumo, razão pela qual é apoiadora do Pacto pela Promoção da Equidade Racial, iniciativa que busca implementar o Protocolo ESG Racial no Brasil, visando a incentivar empresas a adotar ações afirmativas e realizar investimentos sociais para a melhoria da qualidade da educação e formação de profissionais negros. O Pacto pela Promoção da Equidade Racial possui mecanismos próprios de mensuração da diversidade, por meio do Índice ESG de Equidade Racial (IEER), um passo fundamental para avançar no combate a essa desigualdade no País.

Além disso, a FecomercioSP aderiu à proposta do Procon-SP de estabelecer esse paradigmático programa através do Procon Racial, Procon Diversidade e Procon Longevidade, lançados em 24 de março de 2022.

O programa permanente, idealizado pelo Governo do Estado de São Paulo, visa a possibilitar que denúncias de tratamentos discriminatórios sejam registradas e apuradas, a fim de que atos discriminatórios contra pessoas negras e o público LGBTQIAPN+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Queer/Questionando, Intersexos, Assexuais/Agêneros, Pansexuais/Polissexuais, Não Binários e mais) sejam inibidos, e boas práticas, estimuladas, além de combatidas as ações lesivas ao público longo.

Por isso, esta cartilha pretende orientar empresários(as) e gestores(as) quanto às medidas preventivas que podem ser adotadas no dia a dia de suas operações para banimento do preconceito nos locais de atendimento ao público externo, além de informar as possíveis penalidades e esclarecer como proceder quando diante de discriminação entre consumidores e colaboradores em seus estabelecimentos comerciais. Vale observar que o presente trabalho está limitado à discriminação nas esferas racial, por orientação sexual e por identidade de gênero.

PRINCÍPIOS UNIVERSAIS DA IGUALDADE

“Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade.”
DUDH, ONU (1948)

Você já deve ter ouvido falar de que “todos são iguais perante a lei”. O que talvez nunca tenha se dado conta é que, às vezes, para que “todos” estejam em condições iguais, a lei precisa compensar desigualdades inerentes à condição de vida de alguns grupos. Nem sempre estas pessoas pertencem a segmentos identitários minoritários ou sub-representados, mas sempre estão em algum nível de suscetibilidade social.

Nos casos aos quais estamos nos referindo, essa desigualdade é gerada por estereótipos, ideias preconceituosas em relação à cor da pele, à origem nacional ou regional (ou até social), à condição sexual ou à idade. É verdade que esta visão tem causas culturais e raízes profundas em quem por algum motivo trata, de forma desigual, pessoas com características distintas daquelas que acredita ser a “padrão” ou a “desejada”, independentemente da motivação.

Por isso, o mais importante não é, por exemplo, buscar o convencimento de seu colaborador de que a perspectiva ou a crença dele é errada, mas imprescindível que ele saiba que algumas práticas podem, além de prejudicar o bom convívio humano e afrontar o respeito às diferenças sociais, caracterizar crime e gerar muitas repercussões negativas.

Na verdade, em situações de discriminação, todos são prejudicados: as pessoas que sofrem o preconceito têm sua dignidade atingida, podendo ocasionar dor emocional, assim como trazer severos danos psicológicos, entre outros. O ofensor pode responder civil, criminal e até administrativamente, a depender de sua conduta. A empresa tem sua imagem abalada, bem como pode responder pelos atos discriminatórios de diferentes maneiras.

Historicamente, notamos que a Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948, já preconizava que “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade”. Esta emblemática afirmação bem sintetiza a ideia de qual deve ser o lema a orientar a conduta de sua empresa e a inspirar o trato com os consumidores.

No Brasil, também observamos que a busca pela redução das desigualdades sociais é constante. Nossa Constituição Federal de 1988 é prova disso, ao contemplar em seu texto o Princípio da Igualdade e da Dignidade da Pessoa Humana, dentre seus dispositivos:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

...

*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.

*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;*

(...)

XLI – a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

XLII – a prática do racismo constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão, nos termos da lei;

*Art. 170. A **ordem econômica**, fundada na valorização do trabalho humano e na livre-iniciativa, tem por fim assegurar a todos **existência digna**, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:*

(...)

*VII – **redução das desigualdades regionais e sociais;***

Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

*I – **igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;***

É por isso que igualdades racial e de gênero são temas respaldados nos pilares constitucionais da igualdade e da dignidade da pessoa humana, motivando tantas campanhas de conformidade e inspirando leis e ações sociais que mostrem que respeito deve ser concedido a todos – independentemente de raça, cor da pele, sexualidade ou etnia –, o qual deve fazer parte de qualquer relação, inclusive daquelas realizadas no âmbito consumerista.

Nos capítulos a seguir, veremos as formas de discriminação e as penalidades aplicáveis, além de compartilharmos orientações gerais mais práticas para que empresários(as) e gestores(as) possam promover um ambiente cada vez melhor para colaboradores e clientes.



FORMAS DE DISCRIMI- NAÇÃO

“Ninguém nasce odiando outra pessoa por sua cor da pele, sua origem ou sua religião. As pessoas podem aprender a odiar, e, se podem aprender a odiar, é possível ensiná-las a amar.”
Nelson Mandela

Há definições que vale a pena saber mais. Compreendê-las ajuda a reconhecer práticas discriminatórias e ações que podem ser consideradas crimes.

Não é incomum que alguns termos pareçam sinônimos, embora representem situações diferentes. Entenda melhor.

DISCRIMI- NAÇÃO RACIAL

DEFINIÇÕES

DISCRIMINAÇÃO RACIAL: é o ato de distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em raça, cor, descendência ou origem nacional ou étnica que tenha por objeto anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício, em igualdade de condições, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos campos político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro campo da vida pública ou privada, nos termos da Lei Federal 12.288/2010.

RACISMO: pode ser qualquer teoria, doutrina, ideologia ou conjunto de ideias que enunciem um vínculo causal entre as características fenotípicas ou genotípicas de indivíduos ou grupos e seus traços intelectuais, culturais e de personalidade, inclusive o falso conceito de superioridade racial. O racismo ocasiona desigualdades raciais e a noção de que as relações discriminatórias entre grupos são moral e cientificamente justificadas, nos termos do Decreto Federal 10.932/2022.

INTOLERÂNCIA: é um ato ou conjunto de atos ou manifestações que denotem desrespeito, rejeição ou desprezo a dignidade, características, convicções ou opiniões de pessoas por serem diferentes ou contrárias.

INJÚRIA RACIAL: trata-se de uma forma de injúria qualificada, prevista pelo art. 140, §3º, do Código Penal, segundo o qual o crime de injúria consiste na conduta de ofender a dignidade de alguém. No caso da injúria racial, é necessário que essa ofensa esteja baseada em elementos relativos a raça, cor, etnia, religião, idade ou deficiência.

XENOFOBIA: aversão ou rejeição a pessoas ou coisas estrangeiras: “A partir da convicção a respeito dos valores culturais nacionais, podem ser construídos o orgulho nacional, a xenofobia, o racismo e outras atitudes que buscam criar um sentimento de unidade interna” (MCS)¹, podendo estar ligado ao racismo, de forma implícita e por questões de etnia. A palavra “xenofobia” originou-se das palavras gregas *xénos* (medo, aversão) e *phóbos* (estranho, estrangeiro). É uma forma de preconceito contra pessoas de outras origens nacionais e de outras culturas, podendo ser expressa por ataques, como agressões físicas e verbais, ou de forma silenciosa, expresso por falas que, de alguma forma, menosprezem os estrangeiros². Esta forma de conduta é punida na forma da Lei 7.716/1989.

1. Fonte: *dicionário da língua portuguesa michaelis*, disponível em [HTTPS://MICHAELIS.UOL.COM.BR/BUSCA?R=0&F=0&T=0&PALAVRA=XENOFOBIA](https://michaelis.uol.com.br/busca?R=0&F=0&T=0&PALAVRA=XENOFOBIA)

2. Fonte: [HTTPS://MUNDOEDUCACAO.UOL.COM.BR/SOCIOLOGIA/XENOFOBIA.HTM](https://mundoeducacao.uol.com.br/sociologia/xenofobia.htm)

ATOS DISCRIMINATÓRIOS

E quanto aos “atos discriminatórios”: quais práticas podem ser entendidas como violadoras de direitos?

É certo que o termo “atos discriminatórios” tem um sentido mais amplo que “discriminação racial” – e, por isso mesmo, é muito importante entender a diferença. Só assim será possível compartilhar informação com equipes de colaboradores e receber cada vez melhor os seus clientes, sem constrangê-los ou incorrer em uma situação que os discriminem.

Para entender melhor, vejamos o disposto no art. 2º da Lei Estadual 14.187/2010:

I – Praticar qualquer tipo de ação violenta, constrangedora, intimidatória ou vexatória;

II – Proibir ou impor constrangimento ao ingresso ou permanência em ambiente ou estabelecimento aberto ao público;

III – Criar embaraços ou constrangimentos ao acesso e à utilização das dependências comuns e áreas não privativas de edifícios;

IV – Recusar, retardar, impedir ou onerar a utilização de serviços, meios de transporte ou de comunicação, inclusive no sítio de rede mundial de computadores, consumo de bens, hospedagem em hotéis, motéis, pensões e estabelecimentos congêneres ou o acesso a espetáculos artísticos ou culturais, ou estabelecimentos comerciais ou bancários;

V – Recusar, retardar, impedir ou onerar a locação, compra, aquisição, arrendamento ou empréstimo de bens móveis ou imóveis;

VI – Praticar o empregador, ou seu preposto, atos de coação direta ou indireta sobre o empregado;

VII – Negar emprego, demitir, impedir ou dificultar a ascensão em empresa pública ou privada, assim como impedir ou obstar o acesso a cargo ou função pública ou certame licitatório;

VIII – Praticar, induzir ou incitar, por qualquer mecanismo ou pelos meios de comunicação, inclusive eletrônicos, o preconceito ou a prática de qualquer conduta discriminatória;

IX – Criar, comercializar, distribuir ou veicular símbolos, emblemas, ornamentos, distintivos ou propagandas que incitem ou induzam à discriminação;

X – Recusar, retardar, impedir ou onerar a prestação de serviço de saúde, público ou privado.

PENALIDADES CRIMINAIS

Agora que você já conhece melhor alguns conceitos e as definições que distinguem práticas discriminatórias, podemos nos aprofundar quanto às penalidades possíveis em caso de violação às condições da igualdade e da dignidade da pessoa humana, preconizadas em tratados internacionais dos quais o Brasil é signatário, assim como estabelecidas em nossa Constituição Federal.

Separamos as principais leis e relacionamos o texto que menciona as consequências aplicáveis a cada caso.

DECRETO-LEI 2.848/1940: CÓDIGO PENAL

ART. 140 – *Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro:*

(...)

§ 3º Se a injúria consiste na utilização de elementos referentes a raça, cor, etnia, religião, origem ou a condição de pessoa idosa ou portadora de deficiência: Pena: reclusão de um a três anos e multa.

LEI FEDERAL 7.716/1989: DEFINE OS CRIMES RESULTANTES DE PRECONCEITO DE RAÇA OU DE COR³:

ART. 4º *Negar ou obstar emprego em empresa privada. Pena: reclusão de dois a cinco anos.*

ART. 5º *Recusar ou impedir acesso a estabelecimento comercial, negando-se a servir, atender ou receber cliente ou comprador. Pena: reclusão de um a três anos. (...)*

ART. 8º *Impedir o acesso ou recusar atendimento em restaurantes, bares, confeitarias, ou locais semelhantes abertos ao público. Pena: reclusão de um a três anos. (...)*

ART. 11. *Impedir o acesso às entradas sociais em edifícios públicos ou residenciais e elevadores ou escada de acesso aos mesmos: Pena: reclusão de um a três anos.*

(...)

ART. 20. *Praticar, induzir ou incitar a discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional. Pena: reclusão de um a três anos e multa.*

ESTADO DE SÃO PAULO: LEI ESTADUAL 14.187/2010 DISPÕE SOBRE PENALIDADES ADMINISTRATIVAS A SEREM APLICADAS PELA PRÁTICA DE ATOS DE DISCRIMINAÇÃO RACIAL.

PENALIDADES:

I – advertência;

II – multa de até 1.000 Unidades Fiscais do Estado de São Paulo (Ufesps);

III – multa de até 3.000 Ufesps, em caso de reincidência;

IV – suspensão da licença estadual para funcionamento por 30 (trinta) dias;

V – cassação da licença estadual para funcionamento.

Como indicamos no subtítulo desta seção, aqui expusemos “penalidades criminais”, no entanto, há ainda outras penalidades possíveis, como as de cunhos administrativo, civis e indenizatórias, as quais são descritas no item a seguir e, também, no tópico sobre “indenização e outras penas”, ao fim do capítulo 3.

3. As penas aqui informadas foram limitadas àquelas aplicadas nos estabelecimentos comerciais, havendo outras penas aplicáveis a outros casos nesta mesma lei.

DISCRIMINAÇÃO POR ORIENTAÇÃO SEXUAL E IDENTIDADE DE GÊNERO

Equiparada pelo Supremo Tribunal Federal (STF)⁴ ao crime de racismo (inafiançável e imprescritível), a discriminação em virtude de orientação sexual e de identidade de gênero ocorre pela violência psicológica, moral ou física – e, em todos os casos, representa clara violação aos direitos humanos.

No julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) 26, os ministros Celso de Mello, Edson Fachin, Alexandre de Moraes, Luís Roberto Barroso, Rosa Weber, Luiz Fux, Cármen Lúcia e Gilmar Mendes votaram pelo enquadramento da homofobia e da transfobia como tipo penal definido na Lei do Racismo (Lei 7.716/1989), até que o Congresso Nacional edite lei sobre a matéria⁵.

4. *Ação direta de inconstitucionalidade por omissão (ado) 26 e no mandado de injunção 4.733, ações protocoladas pelo pps e pela associação brasileira de gays, lésbicas e transgêneros (abglt).*

5. *Fonte: notícia “stf enquadra homofobia e transfobia como crimes de racismo ao reconhecer omissão legislativa”, disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/vernoticiadetalhe.asp?idconteudo=414010>.*



DEFINIÇÕES⁶

Confira, a seguir, algumas definições que vale a pena distinguir.

HOMOFOBIA: medo irracional, ódio ou aversão em relação a lésbicas e gays. Tal termo é, algumas vezes, usado também para se referir a medo, ódio e aversão a bissexuais e pessoas trans em geral.

TRANSFOBIA: medo irracional, ódio ou aversão às pessoas trans.

6. Fonte: *onu livres & iguais, igualdade lgbti: perguntas frequentes. disponível em: <https://www.unfe.org/pt-pt/learn-more/>*

ATOS DISCRIMINATÓRIOS

Após a citada decisão, o município de São Paulo promulgou a Lei Municipal 17.301/2020, para enquadrar como atos atentatórios e discriminatórios aos direitos individuais e coletivos de homossexuais, bissexuais, travestis ou transexuais as seguintes condutas:

I – Praticar qualquer tipo de ação violenta, constrangedora, intimidatória ou vexatória;

II – Proibir o ingresso ou permanência em qualquer ambiente ou estabelecimento público ou privado, aberto ao público;

III – Praticar atendimento selecionado que não esteja devidamente determinado em lei;

IV – Preterir, sobretaxar ou impedir a hospedagem em hotéis, motéis, pensões ou similares;

V – Preterir, sobretaxar ou impedir a locação, compra, aquisição, arrendamento ou empréstimo de bens móveis ou imóveis de qualquer finalidade;

VI – Praticar o empregador atos de demissão direta ou indireta, em função da orientação sexual do empregado;

VII – Inibir ou proibir a admissão ou o acesso profissional em qualquer estabelecimento público ou privado em função da orientação sexual do profissional;

VIII – Restringir o acesso ou o uso de transportes públicos, como ônibus, metrô, trens, táxis e similares;

IX – Recusar, negar, impedir ou dificultar a inscrição ou ingresso de aluno em estabelecimento de ensino público ou privado de qualquer nível;

X – Praticar, induzir ou incitar, pelos meios de comunicação social ou de publicação de qualquer natureza, a discriminação, preconceito ou prática de atos de violência ou coação contra qualquer pessoa em virtude de sua orientação sexual e/ou identidade de gênero;

XI – Fabricar, comercializar, distribuir ou veicular símbolos, emblemas, ornamentos, distintivos ou propaganda que incitem ou induzam a discriminação, preconceito, ódio ou violência com base na orientação sexual do indivíduo.

Nos termos desta lei, são passíveis de punição: as pessoas físicas, inclusive os detentores de função pública, civil ou militar, e **todas as pessoas jurídicas**, com ou sem fins lucrativos, de caráter privado ou público, instaladas no município, que infringirem esta lei.

PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

Estado de São Paulo: Lei Estadual 10.948/2001 pune administrativamente a prática de discriminação por orientação sexual. Qualquer pessoa física, jurídica (bares, restaurantes, escolas, hotéis, estabelecimentos comerciais etc.) ou organização social poderá ser punida.

Penalidades: advertência até a cassação da licença para funcionamento do estabelecimento.

Município de São Paulo: Lei Municipal 17.301/2020 prevê punição a empresas e pessoas físicas que cometerem atos discriminatórios com violência física e/ou verbal, incluindo publicações LGBTfóbicas em redes sociais ou qualquer outro meio, propagandas que incitem ou induzam a discriminação, preconceito, ódio ou violência.

Penalidades:

I – advertência;

II – multa de valor a ser regulamentado pela Administração Pública Municipal;

III – suspensão do alvará de funcionamento por 30 (trinta) dias;

IV – cassação do alvará de funcionamento.

Há ainda outros aspectos penais e indenizatórios relatados ao longo desta cartilha, como aqueles contidos no tópico sobre “indenização e outras penas”, ao fim do capítulo 3.

ORIENTAÇÕES GERAIS AO EMPRESÁRIO

“Nunca houve no mundo duas opiniões iguais, nem dois fios de cabelo ou grãos. A qualidade mais universal é a diversidade” – Michel Montaigne

AÇÕES PREVENTIVAS

A melhor maneira de banir a discriminação é com informação. Disseminar boas práticas entre os colaboradores certamente fará a diferença. Contudo, é importante lembrar que, para se tornarem ações autênticas, consolidando-se em verdadeira cultura da empresa, o apoio, o treinamento e o aprimoramento de procedimentos deverão ser contínuos.

Mais importante que estabelecer diretrizes é reforçá-las mediante a propagação constante desta cultura inclusiva e o genuíno interesse pela diversidade. Inspirar a equipe e estimular o diálogo são premissas essenciais para o sucesso de qualquer programa voltado a implementar novos hábitos e perspectivas.

Outra sugestão que vale a pena tomar nota é: esteja preparado para imprevistos e crie processos para responder a situações sensíveis, onde haja conflito ou eventuais equívocos. A adoção de protocolos para atender às queixas dos consumidores é tão fundamental quanto criar mecanismos preventivos.

A seguir, indicamos algumas ações simples que podem ser implementadas no seu estabelecimento e contribuir para a estruturação do seu negócio.



ORIENTAÇÕES GERAIS
AO EMPRESÁRIO

I.

ADOTE UM CÓDIGO DE CONDUTA

Contemplar quais são os procedimentos corretos de abordagem e a linguagem adequada para funcionários, terceirizados ou fornecedores que atendem diretamente os consumidores dentro do estabelecimento é um primeiro passo.



II.

ESTABELEÇA POLÍTICAS INTERNAS DE BANIMENTO DAS DESIGUALDADES RACIAIS E DE GÊNERO

Há diferentes maneiras de fazer isso, como o uso de ações afirmativas. Você pode estimular critérios de contratação que se atentem, de forma sensível, às pessoas comumente discriminadas ou sub-representadas, em vez de criar processos de forma inconsistente, nos quais o virtual candidato à promoção ou à contratação seja conhecido apenas por seu currículo e performance.



ORIENTAÇÕES GERAIS
AO EMPRESÁRIO

III.

**REALIZE TREINAMENTOS
PERIÓDICOS**

Fale com colaboradores, fornecedores e parceiros que possam ter qualquer contato com clientes sobre as políticas internas de banimento das desigualdades raciais e de gênero. Estimule o respeito à diversidade e inspire a inclusão!

IV.**CRIE GRUPOS
IDENTITÁRIOS OU
DE AFINIDADE**

Uma excelente maneira de estimular a ruptura de estigmas entre colaboradores e, assim, nas relações de consumo, está em dar visibilidade às pautas costumeiramente relegadas às minorias ou aos segmentos sub-representados. Por meio dos chamados “grupos identitários” ou “grupos de afinidades”, é possível assegurar espaço para que colaboradores (e, até mesmo, clientes) se expressem, propaguem novas perspectivas acerca de aspectos étnicos e de raça, cor, condição sexual, identidade de gênero, idade, religião, condição de pessoa com deficiência entre outras.

A partir destes grupos – que também podem ser compostos por membros que não pertençam a eles, mas que se solidarizam e se interessam pelos desafios e pela cultura atrelada a cada um –, é possível propor soluções para conflitos, repensar formas de relacionamento, engajar outras pessoas à diversidade e, principalmente, construir ambientes seguros e inclusivos para estes públicos.

V.

CONTRATE EMPRESAS COM AS MESMAS PREOCUPAÇÕES

Inclua, em suas contratações, fornecedores e prestadores de serviços que adotem medidas de banimento da discriminação. Opte pela contratação de terceirizados que tenham formação em Direitos Humanos e Práticas Inclusivas ou, a depender das qualificações necessárias para exercer suas atividades, estejam dispostos a passar por treinamentos que orientem à inclusão. Além de ser mais uma ação afirmativa para fortalecer a cultura de respeito, é, ainda, uma forma de agregar valor à sua empresa, comunicando aos seus clientes que isso também é importante para você.

Vale lembrar que os agentes de segurança, nos estabelecimentos comerciais, são um ponto de atenção. Por isso, busque os serviços das empresas autorizadas a exercer vigilância patrimonial, o transporte de valores, a escolta armada e a segurança pessoal em conformidade com as instruções normativas ou portarias que tratam a respeito das qualificações necessárias às atividades de segurança privada, como aquelas dispostas na Portaria 3.233/2012-DG/DPF (alterada pelas Portarias 3.258/2013-DG/DPF e 3.559/2013-DPF). Neste caso, importante salientar, ainda, que há registro no Departamento da Polícia Federal para os profissionais capacitados em curso de formação, cuja validade é de dois anos, exigindo-se periódica reciclagem.

Para saber mais sobre ação afirmativa para banimento à discriminação na atuação da segurança patrimonial, a Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores (Fenavist), em conjunto com a Associação Brasileira de Cursos e Aperfeiçoamento de Vigilantes (ABC Fav), desenvolveu a cartilha **Segurança sem Preconceito**⁷, chancelada pela Universidade Zumbi dos Palmares, com exemplos práticos de medidas que podem ser adotadas para combater atos preconceituosos ou discriminatórios.

7. Para consulta, orientamos contatar a fenavist, em seus canais oficiais.



VI.

DISPONIBILIZE MATERIAIS ORIENTATIVOS PARA AS EQUIPES

Periodicamente, compartilhe conteúdos diversos com seus colaboradores. Não é preciso elaborar um treinamento complexo e dispendioso para instruir e manter o time engajado em adotar condutas em conformidade com a agenda racial. Textos, pequenos vídeos, manuais e mesmo esta cartilha são excelentes iniciativas contra a discriminação nas relações de consumo. Mas é importante sempre estar atento para que situações discriminatórias não ocorram em seu estabelecimento.



VII.

TENHA UM CANAL DE DENÚNCIAS OU OUVIDORIA DISPONÍVEL AOS CONSUMIDORES

Se tem uma coisa que é importante para todo consumidor é ser ouvido verdadeiramente, com atenção, respeito e, quando o assunto é mais sério, sigilo. Implemente um canal para denúncias, sugestões, elogios. Pode ser um e-mail específico ou um link acessível por código QR. O importante é que o cliente saiba da existência desse canal e que seja respondido o quanto antes, de forma gentil, ética e resolutiva sempre que possível.



ORIENTAÇÕES GERAIS
AO EMPRESÁRIO

VIII.

**ADOTE MEIOS DE
CONCILIAÇÃO E
RESOLUÇÃO DESSES
CONFLITOS**

Pensar nas situações pouco desejadas é dispor de um plano de ação que garanta mais segurança na condução de seu negócio quando diante de um conflito, além de gerar reconhecimento por parte do consumidor e dos parceiros. Pense nisso!

EXEMPLOS DE DISCRIMINAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO⁸

Para não restar dúvidas quanto às situações que podem caracterizar discriminação nas relações de consumo ou às condutas que ficam no limiar das práticas questionáveis, confira, a seguir, alguns exemplos que separamos para ficar ainda mais claro o que deve ser evitado.

- Preterir ou ignorar o cliente em detrimento de outro em razão de sua aparência ou qualquer referência que o situe no grupo comumente discriminado, frente a outro cliente que não pertença a tal grupo, sugere um ato discriminatório.
- Impedir que determinado cliente frequente o estabelecimento comercial ou contrate algum serviço sem que haja motivo justificável, como por motivo étnico, de cor da pele ou de discordância em relação à condição sexual.
- Submeter o consumidor a situações constrangedoras ou vexatórias no exercício de seus direitos, como revistas de pertences ou revistas íntimas, perseguição nos corredores do estabelecimento, entre outros motivados por um dos motivos mencionados ao longo desta cartilha.
- Negar-se a chamar o cliente pelo seu nome social ou se referir a partir de outro gênero com o qual não se identifique. Em situações como esta, perguntar antes ao consumidor como quer ser chamado evitará constrangimentos e ainda o fará ver sua empresa com bons olhos.
- Dirigir-se ao cliente com termos, expressões, jargões ou comentários que convirjam para práticas discriminatórias: para aqueles em condições frequentes de desrespeito, certos comentários ou expressões podem ser mal interpretadas.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

De acordo com o art. 5º da Lei 13.709/2018 (LGPD), os dados relativos à origem racial ou étnica e à vida sexual são classificados como sensíveis, sendo necessária a adoção de cuidados especiais no tratamento de dados, para evitar o uso de forma discriminatória, sob pena de violação ao direito fundamental à privacidade e à liberdade individual:

ART. 5º *Para os fins desta Lei, considera-se:*

(...)

II – dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

Como exemplo da aplicação da LGPD em ações de recrutamento e seleção, censo com os empregados ou aplicação de outros formulários que explorem dados pessoais, aconselhamos que a empresa sempre indague antes se pode perguntar sobre o pronome de tratamento preferencial, raça, orientação sexual, idade etc.

O participante da seleção ou funcionário devem consentir, isto é, o processo deve ocorrer de forma autorizativa e voluntária. As alternativas sempre devem conter a opção “prefiro não responder”. É importante explicar o motivo das perguntas, esclarecendo que são para políticas de ações afirmativas, e que nunca tais informações serão usadas para fins diversos ou discriminatórios⁹.

9. Fonte: evento "o aspecto social do esg, diversidade e inclusão e as ações afirmativas: como implementar?", realizado em 19 de maio de 2022. disponível em https://www.youtube.com/watch?v=stwmue_pxse&t=6s.

EXIGÊNCIAS DO PROCON-SP NAS AUTUAÇÕES

Conforme divulgado nas notícias constantes do site¹⁰ da Fundação Procon-SP, em caso de autuações, diversas providências de adaptações podem ser exigidas, como:

- adoção de critérios de contratação, seleção de pessoal de segurança, colaboradores, rede de relacionamentos e outros prestadores de serviços e política de treinamento aplicada, com comprovação do código de posturas exigível na execução das funções corporativas primárias e/ou secundárias;
- manuais de procedimentos internos de segurança e de abordagem atualmente utilizados pela empresa a consumidores idosos, menores de idade, pessoas com deficiência, entre outros;
- mecanismos de segurança e vigilância utilizados nos locais de atuação, como verificação de entrada e saída de clientes, comprovando os graus de confiabilidade, precisão e eficiência;
- comprovação documental de periodicidade das rotinas de treinamento de seguranças e outros prestadores de serviços dos últimos 12 meses.

PROIBIÇÕES PREVISTAS PELO CDC

É importante lembrar que, desde 1990, há proibições previstas pelo art. 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) (Lei 8.078/1990), aos fornecedores de produtos e serviços, relacionadas a algumas proibições específicas para os casos de discriminação, aqui tratadas, e que devem ser observadas:

- recusar o atendimento, a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a qualquer pessoa que se disponha a adquiri-los mediante pronto-pagamento, em moeda corrente nacional e na exata medida de suas disponibilidades de estoque;
- tratar os consumidores com diferença no que diz respeito à forma e à qualidade do atendimento, desrespeitando o direito básico à informação;
- repassar informação depreciativa referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;
- utilizar-se, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor ao ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer.

PLACAS E CARTAZES NOS ESTABELECIMENTOS

Algumas placas e cartazes são obrigatórios nos estabelecimentos comerciais situados no Estado de São Paulo. Verifique se o seu atende a tais exigências.

1 – De acordo com a Lei Estadual 14.187/2010:

a) é obrigatória a afixação de avisos nos ambientes de uso coletivo, públicos ou privados, em pontos de ampla visibilidade, a fim de se assegurar o conhecimento da lei para garantir o cumprimento da punição prevista no art. 1º:

Artigo 1º - Será punido, nos termos desta lei, todo ato discriminatório por motivo de raça ou cor praticado no Estado por qualquer pessoa, jurídica ou física, inclusive a que exerça função pública.

b) os avisos obrigatórios devem ser exibidos na forma de cartaz, placa ou plaqueta com os seguintes dizeres: “Lei Estadual 14.187/2010 pune administrativamente os atos de discriminação racial no Estado de São Paulo. DENUNCIE”;

c) a expressão “ambientes de uso coletivo” compreende, dentre outros, os ambientes de trabalho, estudo, cultura, culto religioso, lazer, esporte ou entretenimento, áreas comuns de condomínios, casas de espetáculos, teatros, cinemas, bares, lanchonetes, boates, restaurantes, praças de alimentação, hotéis, pousadas, estádios de futebol, centros comerciais, bancos e similares, supermercados, açougues, padarias, farmácias, drogarias, repartições públicas, instituições de saúde, escolas, museus, bibliotecas, espaços de exposições, veículos públicos ou privados de transporte coletivo, inclusive veículos sobre trilhos, embarcações e aeronaves, quando em território paulista, viaturas oficiais de qualquer espécie e táxis.



PLACAS E CARTAZES
NOS ESTABELECIMENTOS

RECOMENDÁVEIS

O Procon Racial¹¹ é um canal instituído e criado pela Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo - PROCON-SP para o recebimento e tratamento de denúncias de racismo. Além disso, o Procon SP instituiu a placa de informação do PROCON-SP RACIAL, oficialmente denominada “10 princípios para o enfrentamento ao racismo nas relações de consumo”, nos termos do Anexo I da Portaria Normativa nº 00092, de 9 de maio de 2022, conforme a seguir reproduzida.

11. Fonte: <https://www.procon.sp.gov.br/category/noticias/>

DECÁLOGO

PRINCÍPIOS DE ENFRENTAMENTO AO RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

1 – Racismo nas relações de consumo constitui crime inafiançável e imprescritível.

2 – Todas as pessoas devem ser tratadas com respeito e consideração.

3 – O racismo é uma violência contra a dignidade da pessoa humana.

4 – Nenhuma pessoa pode ser desrespeitada ou ofendida pela cor de sua pele.

5 – Nas relações de consumo, nenhuma pessoa pode sofrer preconceito em razão da cor de sua pele, raça, etnia e quaisquer outras formas de discriminação.

6 – São atos discriminatórios proibir ou restringer o ingresso ou a permanência em estabelecimento aberto ao público, em razão da cor de sua pele, raça, etnia e quaisquer outras formas de discriminação.

7 – O atendimento deve ocorrer sem qualquer tipo de ação violenta, constrangedora, intimidatória ou vexatória.

8 – Não se pode abordar, revistar ou imobilizar nenhuma pessoa em razão da cor de sua pele, raça, etnia e quaisquer outras formas de discriminação.

9 – Nenhuma pessoa pode desrespeitar, ofender ou agredir verbal ou fisicamente funcionário ou prestador de serviço por conta da cor da sua pele, raça, etnia e quaisquer outras formas de discriminação.

10 – Nas relações de consumo, todas as pessoas devem agir com respeito e fraternidade, sem compactuar com atos discriminatórios, conscientes de que todas são dotadas de igualdade e dignidade.

INDENIZAÇÃO E OUTRAS PENAS

O CDC também incluiu, dentre seus princípios e regras de proteção e defesa dos direitos do consumidor, a liberdade de escolha e igualdade nas contratações e a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, em caso de desrespeito à dignidade, passíveis de indenização.

O Código Civil determina a reparação por dano moral:

ART. 186. *Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.*

ART. 187. *Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.*

ART. 927 – *Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.*

Portanto, além das penalidades previstas pelos crimes de racismo, o infrator também estará sujeito à condenação:

a) de indenização por danos morais, na esfera cível;

b) pena de reclusão, na esfera criminal, caso estejam configurados os crimes de calúnia, difamação ou injúria, assim definidos pelo Código Penal:

calúnia

ART. 138 – *Caluniar alguém, imputando-lhe falsamente fato definido como crime. Pena: detenção, de seis meses a dois anos, e multa.*

§ 1º – *Na mesma pena incorre quem, sabendo falsa a imputação, a propala ou divulga.*

difamação

ART. 139 – *Difamar alguém, imputando-lhe fato ofensivo à sua reputação. Pena: detenção, de três meses a um ano, e multa.*

injúria

ART. 140 – *Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro. Pena: detenção, de um a seis meses, ou multa.*

LEGISLAÇÃO

Além dos princípios constitucionais da igualdade citados no presente trabalho, relacionamos, a seguir, a legislação referente ao tema abordado.

1 – Decreto-Lei 2.848/1940: Código Penal.

2 – Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948.

3 – Decreto Federal 65.810/1969: promulga a convenção internacional sobre a eliminação de todas as formas de discriminação racial.

4 – Lei Federal 7.716/1989: define os crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor e atribui as penalidades pelo seu descumprimento às medidas discriminatórias, como impedir ou obstar acesso a emprego público ou privado, impedir ascensão profissional, proporcionar tratamento diferenciado, recusar acesso a hospedagens, restaurantes etc.

5 – Lei Federal 8.213/1991: dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social, fixando o percentual de cargos destinados a beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência habilitadas.

6 – Lei Federal 12.288/2010: institui o Estatuto da Igualdade Racial, garantindo à população negra a efetivação da igualdade de oportunidades; a defesa dos direitos étnicos individuais, coletivos e difusos; e o banimento da discriminação e das demais formas de intolerância étnica, assegurando direito a: saúde, educação, cultura, lazer, moradia, trabalho, entre outros.

7 – Lei do Estado de São Paulo 14.187/2010: dispõe sobre penalidades administrativas a serem aplicadas pela prática de atos de discriminação.

8 – Lei Federal 12.711/2012: dispõe que as instituições federais de educação superior vinculadas ao Ministério da Educação reservarão, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos de graduação, por curso e turno, no mínimo, 50% de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas.

9 – Lei Federal 12.990/2014: reserva aos negros 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos e empregos públicos no âmbito da administração pública federal, das autarquias, das fundações públicas, das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

10 – Decreto Federal 9.571/2018: estabelece as diretrizes nacionais sobre empresas e direitos humanos para médias e grandes empresas, inclusas as empresas multinacionais com atividades no País.

11 – Decreto Federal 10.932/2022: promulga a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância.



PUBLICAÇÃO DA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS,
SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRESIDENTE

Abram Szajman

SUPERINTENDENTE

Antonio Carlos Borges

Rua Dr. Plínio Barreto, 285

Bela Vista • São Paulo

11 3254-1700 • fax 11 3254-1650

www.fecomercio.com.br

PRODUÇÃO  TUTU JULHO 2022