

Consumidor Direito + Grita

Casos de discriminação em lojas, restaurantes e centros comerciais mostram que o racismo faz parte da experiência de consumo de muitos brasileiros. Mas o CDC assegura igualdade nas contratações, proteção contra práticas abusivas e o direito à reparação integral pelos danos sofridos

Mais do que constrangimento

» BRUNNA RAMOS*

Entrar em uma loja para comprar um presente, sentar-se à mesa de um restaurante ou caminhar pelos corredores de um shopping center são situações corriqueiras para qualquer consumidor. No entanto, para muitas pessoas negras, experiências simples como essas ainda podem ser marcadas por olhares desconfiados, abordagens constrangedoras e tratamentos diferentes daqueles dispensados a outros clientes. Embora nem sempre se manifeste por meio de ofensas explícitas, o racismo continua presente nas relações de consumo e gera impactos que vão além do constrangimento momentâneo, atingindo diretamente a dignidade e os direitos dos consumidores.

Frequentemente o tema volta à tona. Em junho deste ano, a influenciadora Cariúcha relatou ter sido vítima de uma abordagem discriminatória em uma loja localizada em um shopping de luxo no Morumbi, em São Paulo. Segundo ela, o episódio ocorreu enquanto fazia compras acompanhada de sua secretária. Em relato exibido no programa *SuperPop*, da RedeTV!, a apresentadora afirmou que passou a ser seguida por um segurança do estabelecimento, que se comunicava com outros funcionários por rádio enquanto a observava pelos corredores da loja. A situação, segundo a influenciadora, só teria sido interrompida após ela ser reconhecida por funcionários e clientes do local.

Até que ponto abordagens supostamente preventivas ultrapassam os limites da segurança e passam a configurar discriminação racial? Para especialistas, quando um consumidor é tratado de forma diferente em razão de sua raça ou cor, a situação deixa de ser apenas um problema de atendimento e passa a representar uma violação de direitos fundamentais.

Foi o que aconteceu com Thiago Cortes, engenheiro de software de 29 anos. Após receber uma promoção no trabalho, ele decidiu comemorar em um restaurante renomado de São Paulo. Ao chegar ao local, percebeu olhares desconfortáveis por parte da equipe de recepção. Embora houvesse mesas vazias no estabelecimento, foi informado que não havia vagas disponíveis. “Eu sei como funcionam esses restaurantes, é comum ter fila de espera, mas não era esse o caso, eles não me queriam ali e não consigo pensar em outro motivo ao não ser a minha cor de pele.”

Pouco depois, observou que um casal branco, que também chegou sem reserva, foi prontamente acomodado. Ao questionar a situação, ouviu insinuações de que o perfil do restaurante, talvez, não fosse compatível com o seu. Sentindo-se constrangido, deixou o local sem realizar o consumo. “Eu poderia ter exigido uma mesa, chamado a polícia, mas resolvi ir

embora. Era um dia de celebração para mim, não iria gastar minha energia com eles. Mas, sempre que posso, exponho o caso para que pessoas do meu círculo não frequentem mais o local”, afirma.

A professora universitária Mariana Tavares, 34 anos, também enfrentou uma situação semelhante. Ao entrar em uma loja de cosméticos de luxo para comprar um perfume em Brasília, percebeu que estava sendo acompanhada por um segurança. Durante a visita, recebeu atendimento frio e diferenciado. O constrangimento aumentou quando foi abordada e teve a bolsa revistada sem qualquer justificativa plausível.

Posteriormente, as imagens das câmeras comprovaram que ela não havia praticado qualquer irregularidade. Mesmo diante das desculpas da gerência, Mariana decidiu registrar a ocorrência e denunciar o caso. “Eles tentaram me convencer de que aquilo não estava acontecendo, pediram para eu me acalmar, que ‘não era exatamente assim’. Mas cometeram um crime com a pessoa errada, eu fui à delegacia e registrei a ocorrência, depois disso nunca mais fui a essa loja e não deixo minhas filhas irem.”

O que diz a legislação

Segundo o advogado especialista em direito do consumidor João Paulo Dornelas, o combate ao racismo nas relações de

consumo envolve dois importantes conjuntos de normas: o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a legislação penal.

De acordo com o especialista, o CDC assegura igualdade nas contratações, proteção contra práticas abusivas e o direito à reparação integral dos danos sofridos pelo consumidor. Além disso, considera abusiva a recusa injustificada de venda de produtos ou de prestação de serviços. Já a legislação penal trata especificamente das condutas discriminatórias e dos crimes de racismo.

A legislação brasileira passou por mudanças importantes nos últimos anos. Desde a promulgação da Lei nº 14.532/2023, a injúria racial foi equiparada ao crime de racismo, tornando-se imprescritível e inafiançável. Além disso, a Lei nº 7.716/1989 prevê punições para práticas discriminatórias que envolvam impedimento de acesso, recusa de atendimento ou tratamento diferenciado em estabelecimentos comerciais.

Para Dornelas, as duas esferas atuam de forma complementar. Enquanto a legislação penal busca responsabilizar o autor da discriminação, o CDC oferece instrumentos para reparar os danos sofridos pelo consumidor e responsabilizar fornecedores que permitam ou contribuam para a prática discriminatória. “Em resumo, o CDC resolve o dano ao consumidor e sanciona o fornecedor, e a legislação

penal responde ao ato ilícito e ao seu autor. As duas frentes são independentes e podem correr em paralelo”, explica.

Responsabilidade

Quando a discriminação é praticada por funcionários ou seguranças que atuam em nome da empresa, a responsabilização do estabelecimento pode ocorrer mesmo que a direção não tenha participado diretamente do ato.

O advogado Juarez da Silva explica que a legislação prevê a responsabilidade do empregador pelos atos praticados por seus empregados e prepostos durante o exercício de suas funções. Segundo ele, isso significa que a vítima não precisa direcionar suas reivindicações apenas à pessoa que realizou a abordagem ou a ofensa. “O consumidor não precisa, necessariamente, limitar sua pretensão à pessoa que praticou diretamente a ofensa, porque a legislação também prevê responsabilidade do empregador pelos atos de seus empregados e prepostos.”

Dependendo das circunstâncias, a própria empresa pode ser responsabilizada pelos danos causados. “Nas relações de consumo, o fornecedor responde, ainda, pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço.”

O especialista ressalta, ainda, que a terceirização do serviço de segurança não

Como agir

» **Preserve sua segurança**
Em casos de ameaça ou agressão, acione imediatamente a polícia.

» **Registre tudo**
Anotar data, horário, local e nomes das pessoas envolvidas.

» **Reúna provas**
Guarde notas fiscais, mensagens, fotografias, vídeos e contatos de testemunhas.

» **Solicite as imagens**
Peça formalmente a preservação das gravações das câmeras de segurança.

» **Faça a denúncia**
Registre boletim de ocorrência e comunique o caso ao Procon e aos órgãos competentes.

» **Procure orientação jurídica**
Advogados, Defensoria Pública e Ministério Público podem auxiliar na responsabilização dos envolvidos. Para os especialistas, denunciar continua sendo uma ferramenta essencial não apenas para a reparação individual, mas também para combater práticas discriminatórias que ainda persistem em diversos espaços de consumo. Ao buscar seus direitos, a vítima contribui para que empresas adotem medidas de prevenção e para que outros consumidores não passem pela mesma situação.

afasta automaticamente essa responsabilidade. Em determinadas situações, tanto a empresa contratante quanto a prestadora do serviço podem responder pelos prejuízos causados ao consumidor. “É necessário examinar quem prestava o serviço, em benefício de quem ele era oferecido e como ocorreu o episódio. Dependendo das circunstâncias, pode haver responsabilidade de mais de uma empresa”, esclarece Juarez.

Mesmo quando o ato discriminatório é praticado por outro cliente, a análise não termina aí. Ainda segundo o advogado, é necessário avaliar a forma como o estabelecimento reagiu ao tomar conhecimento da situação. Caso funcionários presenciem o ocorrido e deixem de agir ou ofereçam um ambiente inseguro ao consumidor, pode haver responsabilização civil.

***Estagiária sob a supervisão de Tharsila Prates**

» CLARO SEM CONEXÃO

Renata Ferrari Gomes relata que ficou sem internet pela quarta vez em outubro. Segundo ela, as interrupções prejudicam atividades profissionais e o acesso à televisão, obrigando-a a compartilhar a conexão do celular. Em 14 de outubro, ao entrar em contato com a central de atendimento, foi informada de que o serviço deveria ser restabelecido às 4h30.

Comentário da empresa

O *Correio* entrou em contato por e-mail com a empresa, mas não obteve retorno até o fechamento desta edição.

Comentário da cliente

“Espero realmente ser ressarcida por essas horas quando eu for contestar a minha fatura. Sou cliente há uma década e sigo cada vez mais descontente com o serviço.”



» TIKTOK SHOP PROBLEMA NA ENTREGA

Kathleen da Silva Amaral relata que comprou unhas postiças decoradas e uma capinha de celular do Flamengo pelo TikTok Shop, mas não recebeu os produtos. Segundo a consumidora, os pedidos foram cancelados pela plataforma, que não realizou o reembolso dos valores pagos.

Comentário da empresa:

O *Correio* entrou em contato por e-mail com a empresa, mas não houve retorno até o fechamento desta edição.

Comentário da cliente:

“Eles, basicamente, cancelaram meu pedido, não o enviaram e não me reembolsaram.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852