



Número: **5028438-32.2018.4.03.6100**

Classe: **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

Órgão julgador: **26ª Vara Cível Federal de São Paulo**

Última distribuição : **16/11/2018**

Valor da causa: **R\$ 10.000.000,00**

Assuntos: **Pessoas com deficiência**

Segredo de justiça? **NÃO**

Justiça gratuita? **NÃO**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Procurador/Terceiro vinculado
MINISTERIO PUBLICO FEDERAL - PR/SP (AUTOR)	LISIANE CRISTINA BRAECHER (PROCURADOR) PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA MACHADO (PROCURADOR)
UNIAO FEDERAL (RÉU)	
BANCO CENTRAL DO BRASIL (RÉU)	
AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES - ANATEL (RÉU)	
STONE PAGAMENTOS S.A. (RÉU)	
REDECARD S/A (RÉU)	
FD DO BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA (RÉU)	
PAGSEGURO INTERNET S.A. (RÉU)	
MASTERCARD BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO LTDA. (RÉU)	
BANCO BRADESCO CARTOES S.A. (RÉU)	
BANCO CITIBANK S A (RÉU)	
ELO SERVICOS S.A. (RÉU)	
HIPERCARD BANCO MULTIPLO S.A. (RÉU)	
ASSOC BRAS DAS EMPRS DE CARTOES DE CREDIT E SERVS ABECS (RÉU)	
INGENICO DO BRASIL LTDA (RÉU)	
VERIFONE DO BRASIL LTDA (RÉU)	
GERTEC BRASIL LTDA (RÉU)	
PAX BR COMERCIO E SERVICOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA LTDA (RÉU)	
GETNET ADQUIRENCIA E SERVICOS PARA MEIOS DE PAGAMENTO S.A. (RÉU)	
GLOBAL PAYMENTS - SERVICOS DE PAGAMENTOS S.A. (RÉU)	
CIELO S.A. (RÉU)	

Documentos

Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
12385 502	16/11/2018 11:05	1.34.001.006763-2015_ACP_Maq_Cartao_Acessib	Petição inicial - PDF



**MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DE SÃO PAULO
PROCURADORIA REGIONAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO**

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) FEDERAL DA
____ª VARA DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO – CAPITAL**

***Une injustice, faite à un seul, est une menace pour tous les autres.
A injustiça que se faz a um, é uma ameaça que se faz a todos.***

Montesquieu como citado em "Devoirs du chef: déontologie et psychologie professionnelle ..." - Página 102, Max Lambert - Presses Universitaires de France, 1942, 2a. ed. - 206 páginas

Inquérito Civil nº 1.34.001.006763/2015-13

CIDADANIA. PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA VISUAL. ACESSIBILIDADE. Máquinas de cartões de crédito e débito com tecla touch. Dificuldade ou impedimento a pessoas cegas ou com baixa acuidade visual a realizarem pagamentos com liberdade, autonomia, segurança e dignidade.

OBS: A numeração de folhas, mencionada ao longo desta petição inicial, refere-se aos autos do Inquérito Civil em epígrafe, que a acompanha.

O MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, pelo Procurador da República que esta subscreve, no exercício de suas funções constitucionais e legais, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, com fundamento nos artigos 1º, incisos II e III; 3º, inciso IV; 5º, incisos XIV, XXXII e §§ 1º e 2º; 109, inciso I; 127 e 170, inciso V, todos da Constituição Federal; artigos 1º, 2º, 5º e 6º da Lei Complementar nº 75/93; da Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e demais disposições legais aplicáveis à espécie propor a presente

**ACÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE
URGÊNCIA E EVIDÊNCIA**

contra:

UNIÃO, pessoa jurídica de direito público, interno, com representação nesta

Rua Frei Caneca, 1360 – Consolação – São Paulo/SP
01307-002 - Fone: (11) 3269-5060
CNPJ 26.989.715/0031-28
<http://www.prsp.mpf.mp.br/prdc>
Email: PRSP-assessoriaprdc@mpf.mp.br

MPF
Ministério Público Federal



seção judiciária pela Procuradoria-Regional da União da 3ª Região, situada na Avenida Paulista, nº 1.374, 7º andar, Bela Vista - São Paulo /SP, CEP 01310-937, endereço eletrônico: pru3@agu.gov.br, telefone (11) 3506-2800;

BANCO CENTRAL DO BRASIL, pessoa jurídica de direito público, autarquia federal instituída pelo artigo 8º da Lei nº 4595 de 31 de dezembro de 1964 (D.O.U. de 31/12/1964), com endereço à Avenida Paulista, nº 1804, CEP 01310-922, São Paulo/SP, telefones (11) 3491-6122 e 2363-6122, CNPJ/BACEN-SP 00.038.166/0009-54, endereço eletrônico: marcel.santos@bcb.gov.br (Procurador-Adjunto do BACEN – Procuradoria Geral do Banco Central – fl. 64vº) e secretarias.gabin.pgbcb@bcb.gov.br (Secretaria da Procuradoria Geral do Banco Central – fl. 53);

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL), Autarquia Federal criada pela Lei nº 9.472/1997, com sede no seguinte endereço: SAUS, quadra 06, blocos C, E, F e H, CEP 70070-940, Brasília-DF; **Gerência Regional em São Paulo (GR01)** com endereço na Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana, CEP 04101-300 - São Paulo/SP; **Procuradoria Federal Especializada junto à Agência Nacional de Telecomunicações** com endereço no SAUS Quadra 06 Bloco H - 6º Andar - Ala Norte - Edifício Ministro Sérgio Motta - Setor de Autarquias Sul - Brasília - DF - Cep. 70070-940 - (61) 23122377;

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS – ABECS, associação de fins não econômicos, com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 1.485, Torre Norte, 13º Andar, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, CNPJ 42.159.244/0001-61, endereço eletrônico: abecs@abecs.org.br;

INGENICO DO BRASIL LTDA, CNPJ 03.616.814/0001-43, Rua Olimpíadas, nº 134, 2º andar – Vila Olímpia – São Paulo/SP, CEP 04551-000 , tel (11) 2678-2200/(11) 4193-5622 - site <https://ingenico.com.br> (fl. 137);

VERIFONE DO BRASIL LTDA, CNPJ 01.394.860/0002-09, Rua Gomes de Carvalho, nº 1507, 10º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04547-005 Brasil, tel. (11) 2078 9710 - <http://www.verifone.com.br> (fl. 137);

GERTEC BRASIL LTDA, CNPJ 03.654.119/0002-57, Avenida Jabaquara, nº 3060, 6º andar, Mirandópolis, São Paulo/SP, CEP 04046-500, tel. (11) 2575-1000 - <https://www.gertec.com.br> (fl. 137);

PAX DO BRASIL LTDA, CNPJ 11.603.135/0001-68, Rua Santa Mônica, nº 1391, Parque Industrial San José, Cotia/SP, CEP 06715-865, tel. (11) 3197-8090, <http://www.paxbr.com.br/> (fl. 137);

STONE PAGAMENTOS S.A. (adquiriu a Elavon), CNPJ 16.501.555/0001-57, Rua Fidêncio Ramos, nº 308, Torre A, 10º andar, conjunto 102, Vila Olímpia, CEP 04551-010, São Paulo/SP - <https://www.stone.com.br> (fls. 236,



242, 252);

CIELO S.A. (sucessora da CIA. BRASILEIRA DE MEIOS DE PAGAMENTO VISANET), CNPJ 01.027.058/0001-91, Alameda Grajaú, 219, Bairro Alphaville, Barueri, CEP 06454-050 – <https://www.cielo.com.br> (fl. 236, 242, 246, 252) ou Avenida Presidente Juscelino Kubitscheck de Oliveira, n.º 1830, Torre I, 9ª andar, Itaim Bibi, São Paulo, CEP: 04543000 (fls. 235, 242, 246, 252, 256/257);

REDECARD S.A., CNPJ n.º 01.425.787/0001-04, com sede na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Avenida Marcos Pentead de Ulhoa Rodrigues, n.º 939, Loja 1 e 12º e 14º andares, CEP 06460-040 – <https://www.userede.com.br/> (fl. 236, 242, 246, 252);

GETNET Adquirência e Serviços para Meios de Pagamento S.A., CNPJ: 10.440.482/0001-54, Av. Pernambuco, 1483, São Geraldo – CEP: 90240-004 - Porto Alegre/RS/ Filial - São Paulo: Rua Alexandre Dumas, n.º 1711, Edifício Birmann, Bloco 12 – 12º andar - Bairro: Chácara Santo Antônio – São Paulo – SP, CEP: 04717-911 - <https://site.getnet.com.br/> (fl. 236, 242, 246, 252);

GLOBAL PAYMENTS - Servicos de Pagamentos S.A., CNPJ: 17.887.874/0001-05, Rua dos Pinheiros, 610, Conj 82 e 83, São Paulo - SP, CEP: 05422-001 - <https://www.globalpaymentsinc.com/pt-br> (fl. 236, 246, 252);

FIRST DATA/BIN - FD do Brasil Soluções de Pagamento Ltda., CNPJ 04.962.772/0001-65, Av. das Nações Unidas, 14.171, Rochaverá Corporate Towers, Torre Marble, 14º andar, São Paulo - SP, CEP 04794-000, Brooklin Paulista, São Paulo - SP, Tel. (11) 3004-2017 - https://www.firstdata.com/pt_br/home.html – maquinadecartaobin.com.br (fl. 246)

PAGSEGURO INTERNET S/A, CNPJ 08.561.701/0001-01, Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.384, 1º andar, Jardim Paulistano, CEP 01451-001, São Paulo/SP - <https://pagseguro.uol.com.br> (fl. 238, 249, 253);

MASTERCARD BRASIL S/C LTDA, inscrita no CNPJ sob o n.º 05577343/0001-37, estabelecida à Avenida das Nações Unidas, n.º 12995, Itaim Bibi, São Paulo, CEP: 04578-000 (fls. 235, 242, 246, 252, 257);

BANCO BRADESCO CARTÕES S.A (AMERICAN EXPRESS), inscrita no CNPJ sob o n.º 59.438.325/0001-01, estabelecida à Rua Benedito Américo de Oliveira, s/n.º, prédio novíssimo, 4ª andar, Vila Yara, Osasco-SP, CEP: 06.029-900 (fl. 242, 246, 252, 257/258);

DINERS/Banco Citibank S.A. - ITAU/UNIBANCO, CNPJ: 33.479.023/0001-80, Av. Paulista, 1.111 - Bairro Bela Vista, CEP 01311-920, São Paulo/SP - <https://www.diners.com.br/atendimento/> (fl. 242, 246, 259);



ELO SERVIÇOS S.A., CNPJ 09.227.084/0001-75, Alameda Xingu, 512, 5º andar, Edifício “Condomínio Evolution Corporate”, Alphaville, Barueri/SP CEP 06455-030, Tel. (11) 2188-1800 - <https://www.cartaoelo.com.br/> (fl. 258)

HIPERCARD BANCO MÚLTIPLO S.A./Itaú, CNPJ nº 03.012.230/0001-69, Avenida Rui Barbosa, 251 - 1º Andar - Bairro: Graças, Recife/PE, CEP: 52011-040, Tel: 3003-3030 - https://www.hipercard.com.br/pf/a_hipercard/nossa_historia.html (fl. 258)

pelos fatos e fundamentos a seguir.

I – DOS FATOS E DO DIREITO

1. Trata-se de inquérito civil instaurado por meio da Portaria IC 150/2016 (fl. 01), com base em representação ofertada pela **Organização Nacional dos Cegos do Brasil – ONCB** (fls. 05/10), noticiando a ausência de requisitos de acessibilidade, aos deficientes visuais, nas máquinas utilizadas para pagamentos com cartões de crédito e débito dotadas de tela sensível ao toque (tecnologia touchscreen), bem como nos aplicativos desenvolvidos para tablets e smartphones, para uso de cartões de crédito ou de débito.

2. Segundo a representante, os tradicionais modelos de máquinas para pagamento por meio de cartões de crédito ou de débito, que contam com mecanismo de sinalização tátil em alto-relevo no número, vêm sendo rapidamente substituídas por modelos touchscreen, inviabilizando o acesso a essa modalidade de pagamento com liberdade, autonomia, segurança e dignidade por parte dos deficientes visuais.

3. A ONCB relata ainda que, mesmo as máquinas “tradicionais”, já dotadas de mecanismos de tecnologia assistiva, não são suficientes para eliminar toda a barreira tecnológica impeditiva do acesso ao sistema por parte dos deficientes visuais, uma vez que, embora permitam a digitação de dados, não são dotadas de funcionalidades que permitem o acesso simultâneo aos valores cobrados, às formas de pagamentos, dentre outras informações relevantes inerentes à operação. Uma dessas funcionalidades seria, por exemplo, saída de áudio nas máquinas de cartões, para conexão de fones de ouvido, e leitores de tela, a fim de que o cliente possa ouvir os valores digitados e demais dados da operação.

4. Instado a se manifestar (fls. 42 e 44), o Banco Central do Brasil afirmou às fls. 72/74 que:

a) a Lei nº 10.098/2000, regulamentada pelo Decreto nº 5.296/2004, já prevê obrigatoriedade de as instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo BCB realizarem adequações em seus procedimentos operacionais, visando garantir acessibilidade aos clientes;

b) o Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução 3694, de 26 de Março de 2009, reforça que a opção, pelas instituições autorizadas pelo Banco Central, por prestação de serviços através de meios alternativos aos convencionais só pode ser exercida se adotadas as



medidas necessárias para preservar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas; tal Resolução também veda às instituições recusar ou dificultar, aos clientes e aos usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, mesmo na hipótese oferecer atendimento alternativo ou eletrônico;

c) especificamente quanto aos arranjos e instituições de pagamento, o artigo 7º da Lei nº 12.865/2013 estabelece alguns princípios aplicáveis ao contexto objeto da solicitação, a exemplo de “acesso não discriminatório aos serviços e às infraestruturas necessários ao funcionamento dos arranjos de pagamento”, “atendimento às necessidades dos usuários finais” e “inclusão financeira, observados os padrões de qualidade, segurança e transparência equivalentes em todos os arranjos de pagamento”, sem deixar de assegurar a “capacidade de inovação e a diversidade dos modelos de negócios para instituições de pagamento e dos arranjos de pagamento”.

5. Em complemento, a Procuradoria-Geral do **Banco Central do Brasil** (fls. 88/91), **em setembro de 2016**, informou que a despeito das garantias legais sobre acessibilidade, **ainda não foram disciplinados requisitos específicos** a serem cumpridos por instituidores de arranjos de pagamentos e por instituições de pagamento **levando em conta as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência visual** no tocante à utilização de sistemas, aplicativos, dispositivos eletrônicos e máquinas de cartões de crédito e de débito. Asseverou que cabe à Secretaria Especial dos Direitos Humanos, na condição de coordenadora do Programa Nacional de Acessibilidade (Decreto 5.296/2004), acompanhar e aperfeiçoar a legislação sobre acessibilidade, cabendo ao Banco Central, apenas, à verificação da existência e regularidade de laudo técnico de acessibilidade de agências e postos de atendimento bancário (PAB). Não existe, segundo a Procuradoria do BCB, norma legal que tenha atribuído ao Banco Central competência para fiscalizar o cumprimento de regras relacionadas com acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência, mas avaliaria a possibilidade de estudos destinados à edição de normas sobre o assunto.

6. Passados seis meses, às fls. 93, oficiou-se novamente ao Procurador-Geral do Banco Central do Brasil, requisitando que informasse acerca de eventual edição de normas regulamentadoras sobre acessibilidade de pessoas com deficiência visual aos recursos disponíveis ao público em geral, ofertadas pelas instituições de pagamento.

7. Em sua resposta, porém, o BACEN simplesmente ratificou seu posicionamento anterior e acrescentou que o seu Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor) reiterou que, embora o Banco Central tenha competência para regulamentar e supervisionar os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento, “não cabe necessariamente a esta autarquia instituir procedimentos específicos, bem como eleger ou vedar o uso de determinadas tecnologias, ou mesmo estabelecer alternativas técnicas, por parte das instituições financeiras ou de pagamento, para fins de cumprimento dos requisitos de acessibilidade previstos na legislação”.

8. Isso porque, segundo tal Departamento, além do fato das diretrizes estabelecidas pelo CMN por meio das Resoluções 3694/2009, 4282/2013 e 4539/2016 já serem suficientes para reger a matéria, “a dinamicidade e as rápidas mudanças das tecnologias não recomendam interferência da espécie”, além do que as instituições devem desenvolver “ações próprias e procedimentos adequados, com independência e autonomia,



considerando sua estrutura de custos e o estágio individual de desenvolvimento da área de tecnologia da informação, de modo a atender os requisitos de acessibilidade a pessoas com deficiência”, de segurança e “concepção adequada de produtos e de serviços.”

9. Paralelamente às diligências adotadas no bojo do Inquérito Civil nº 1.34.001.006763/2015-13, sobreveio informação, através da Notícia de Fato 1.34.001.006858/2017-91 (apensada aos presentes autos) de que a mesma temática é objeto de inquérito civil no âmbito do Ministério Público do Estado de São Paulo, onde, em julho de 2017, foram realizadas tratativas envolvendo as operadoras e as fabricantes das máquinas de meio de pagamento, para que adotassem soluções técnicas para a acessibilidade desses equipamentos, como substituição dos modelos de máquinas "D200", por nova versão já contemplada com funcionalidades de acessibilidade, além de opção de utilização de "máscaras" nos modelos problemáticos (fls. 15/16).

10. Porém, no citado Inquérito Civil em trâmite no Ministério Público do Estado de São Paulo, que tramita desde 2015, ainda não se conseguiu solucionar a questão, como se vê pelas cópias juntadas às fls. 108/212, que retratam, em síntese:

a) as operadoras de cartões de débito e crédito tentam se livrar ou minimizar suas responsabilidades alegando que adquirem ou alugam as máquinas de terceiros, fabricantes nacionais e internacionais, sendo os principais as empresas VERIFONE, INGENICO, PAX e GERTEC, que são as responsáveis por observar as normas técnicas e obter licença/certificação junto à ANATEL (fls. 115), motivo pelo qual são arroladas como rés e detêm legitimidade passiva para responder à presente ação;

b) contudo, tal certificação pela ANATEL não atesta a acessibilidade das máquinas, como se vê às fls. 141/146, em que o Modelo conhecido como D200, aprovado por um Instituto de Pesquisas e homologado pela ANATEL, é reconhecidamente inacessível aos deficientes visuais (fls. 143/146 e 155/156) e estava passando por “adaptações” na tentativa de atender tal requisito (fls. 166/175);

c) apesar das tratativas encetadas desde 2015 entre a Secretaria de Direitos Humanos, a Organização Nacional dos Cegos do Brasil (ONCB), a ABECS e representantes das empresas fabricantes de máquinas de cartões (fls. 120/128, 163/164, 176/212), e da apresentação de algumas formas de adaptação das máquinas, até o momento nada foi efetivamente resolvido e as soluções propostas pelas empresas e pela ABECS (fls. 221/223) não foram satisfatórias (fls. 232/233);

d) a preocupação central do Inquérito Civil em trâmite no Ministério Público do Estado de São Paulo é a acessibilidade das máquinas de cartões, porém os portadores de deficiência visual também relatam muita dificuldade para pagamento com cartão de débito e crédito através de aplicativos e softwares para instalação ou usados em computadores, *tablets* e *smartphones*.

11. A Secretaria-Executiva de Direitos Humanos, por sua vez, sobre a questão (fls. 118 e 232/233), embora concorde que as medidas adotadas pelas empresas do setor são insuficientes para garantir a acessibilidade segura e autônoma às máquinas de cartões pelos deficientes visuais, não adotou qualquer outra medida para fazer cumprir a legislação



aplicável.

12. Alguns Estados tentam diminuir o problema com a edição de leis locais, a exemplo da Lei 4.754/2015 (Mato Grosso do Sul) e Lei 19.198/17 (Paraná) e também já há iniciativa legislativa na Câmara Federal para incluir expressamente o direito aos portadores de deficiência visual de acesso pleno a máquinas de cartões (PL 10.180/2018 - Apensado ao PL 2285/2015), que acrescenta o art. 69-A, à Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência, para tornar obrigatória, nos estabelecimentos comerciais, a disponibilização de terminais de processamento de cartões de débito ou de crédito acessíveis às pessoas com deficiência visual).

13. Contudo, nesse ritmo de indiferença, demora, negligência, omissão e “jogo de empurra”, os problemas, constrangimentos e o desrespeito cotidiano aos direitos de cidadãos vulneráveis, pessoas com deficiência visual, se perpetuam, sem perspectiva de uma solução efetiva, ampla, a tempo razoável e eficaz. Deveras, como relatado, as soluções propostas pelas empresas e pela ABECS (fls. 221/223) não foram satisfatórias (fls. 232/233) e inúmeras são as reclamações, denúncias e apelos dos deficientes visuais, seja em relação às máquinas de cartões com teclas touch, seja com relação aos softwares e aplicativos de pagamento em meio eletrônico, sites, etc (esses últimos objeto de apuração em procedimento administrativo diverso). Veja-se (grifos nossos):

Inacessibilidade: O retrocesso que operadoras de crédito estão impondo às pessoas cegas

Publicado em 12 de abril de 2015 por Jean

(...)

Eu, enquanto consumidor e cego, uso quase que diariamente meus cartões de crédito e de débito, sobretudo para pagar coisas do cotidiano, como almoços, lanches, farras, passagens, combustível, mercados e táxis. E foi neste último serviço que acabei me deparando com o retrocesso cruel da inacessibilidade. Já havia um bom tempo que não pegava táxi e mais tempo ainda que não o pegava para pagar com cartão. Fiquei surpreso quando o taxista, ao ver que eu estava só, me perguntou se eu realmente pretendia pagar a corrida com o cartão, como eu havia sinalizado à atendente. Quando disse que iria depender do valor da corrida, ele então sinalizou que a maquineta do cartão era touch screen, o que me impediria de digitar a senha. Durante a viagem o taxista camarada me informou que havia duas operadoras que estavam oferecendo taxas bem mais baixas, disponibilizando uma maquineta mais simples, o que já atraiu a ele e a maioria dos seus colegas de táxi. Me mostrou então a tal maquineta, ao que percebi ser bem básica mesmo, com a tela quase do tamanho da de um celular, totalmente touch screen e, o que é pior, sem Android. Sorte minha que o valor da corrida ficou bem aquém do que eu esperava, dando pra pagar com o pouco dindin que tinha no bolso.

Aproveitando as informações do taxista, que inclusive ficou de reclamar com a sua operadora Cielo, fiz uma pequena pesquisa sobre as duas novas maquinetas de cartão, dois remédios para redução de custos e, ao mesmo tempo, duas pragas da inacessibilidade para deficientes visuais que são oferecidas pelas empresas Cielo e Pague Seguro.

A Pague Seguro disponibiliza uma maquineta que isenta o cliente de taxas, onde se paga um valor fixo de 500 contos pela maquineta. A ela deram o nome de “Moderninha”, mas, em termo de acessibilidade, de moderninha não tem nada. A Cielo, por sua vez, disponibiliza o Cielo Mobile, onde o cliente recebe um leitor de cartão e paga apenas R\$



11,90, com taxas que variam entre 3% e 7%. Esse leitor era a tal maquineta do camarada taxista que citei e é totalmente inacessível para consumidores deficientes visuais.

Julgo ser importante a criação de inovações que favoreçam a competitividade, disponibilizando redução de custos através de tecnologias mais baratas. Não obstante, creio ser inadmissível o favorecimento de determinados segmentos em detrimento de outros. Sei que estamos falando aqui de um negócio que envolve milhares de empreendedores e bilhões de dinheiro, mas é fundamental que se considere que se trata de milhares de pessoas cegas em todo o mundo que são consumidoras e devem ter os seus direitos preservados.

Nem vou entrar no mérito de que, até então, as máquinas de cartões eram todas acessíveis, por disponibilizarem um teclado físico com uma marcação na tecla “5”, muito menos no mérito de que o pagamento com cartão facilita um tanto a vida do consumidor com deficiência visual. Quero sim deixar claro aos “inovadores” da Cielo e da Pague Seguro que, modernizar os seus dispositivos nada tem a ver com torná-los inacessíveis. Muito pelo contrário! Tenho certeza de que, em algum momento, alguém deve ter imaginado sobre a dificuldade que algumas pessoas teriam ao terem que digitar senhas em telas touch screen, mas, como tudo é dinâmico e rápido no processo de captação de clientes, certamente deram preferência por ignorar ou, pelo menos, por adiar tal “preocupação”. Devo lembrar que inovação e modernização estão diretamente ligados à acessibilidade para pessoas com deficiência, sendo que tal acessibilidade é tão prioritária quanto a redução de custos e a captação de clientes.

Como a acessibilidade e o respeito ao consumidor deficiente visual infelizmente não foram pensados nos novos produtos da Cielo e da Pague Seguro, creio que ainda está em tempo de pensá-los. A melhor opção seria devolver aos seus clientes as máquinas de leitura de cartão que possuem um teclado físico, o que certamente não encareceria os dispositivos, manteria a redução dos custos para os seus clientes e, diferente dos atuais, manteria também a autonomia e a igualdade de oportunidades para os seus milhares de consumidores deficientes visuais, bem como para consumidores com outros tipos de deficiência.

Devo salientar que o problema não é o touch screen, uma tecnologia maravilhosa que tem alcançado cada vez mais um maior número de dispositivos de nosso cotidiano. Pessoas cegas lidam muito bem com o toque na tela, sendo que já falei aqui que celulares touch screen chegam a ser bem mais acessíveis do que celulares com teclados físicos. O problema está no fato de um dispositivo touch screen não disponibilizar um leitor de tela para possibilitar o seu uso por pessoas cegas. No caso da tal Moderninha e do tal Cielo Móbil, isso se resolveria com uma plataforma Android que já vem com um leitor de tela embutido, o Talk Bac, que, se disponibilizado nesses dispositivos, poderia ser acionado pelo vendedor para que colocássemos a senha utilizando um fone de ouvido. O Android foi pensado justamente para isso: ser livre para acompanhar qualquer dispositivo, sem nenhum custo a mais por isso.

O camarada taxista ficou de reclamar junto à Cielo e a pensar em alguma adaptação que tornasse o teclado virtual acessível para seus clientes cegos. Eu, sinceramente, só consigo achar as duas alternativas supracitadas. De qualquer sorte, fiz a minha parte ao entrar em contato com as referidas empresas para que passem a considerar o nosso segmento como potenciais clientes de seus clientes. Coloco abaixo os endereços da Cielo e da Pague



Seguro e sugiro que você, como eu e o camarada taxista, façam o mesmo. Se houver alguma resposta por parte das empresas, postarei aqui!

Fale com a Cielo

Fale com a Pague Seguro

<https://olhardeumcego.wordpress.com/2015/04/12/inaccessibilidade-para-cegos-o-retrocesso-que-operadoras-de-credito-estao-impondo-as/> (acesso em 27/09/2018)

Justificativa ao PL10.180/2018

Deputado FELIPE BORNIER

“No entanto, em que pese o dinamismo tecnológico das chamadas “maquininhas”, que processam pagamentos efetuados por meio de cartões, os fornecedores de produtos e serviços não tem disponibilizado modelos que efetivamente atendam a esse público consumidor. Nota divulgada em 2015 pela Organização Nacional de Cegos do Brasil – ONCB critica esse descompasso.

Destaca que “os tradicionais modelos de máquinas para pagamentos por meio de cartões de crédito e débito que contavam com sinalização tátil em alto relevo do número 5 e nas principais teclas rapidamente vêm sendo substituídas por máquinas de cartão de débito com telas touch”.

Ressalta, também, que, “por possuírem um design falho e restritivo, essas máquinas privam as pessoas com deficiência visual da utilização do tato, sujeitando-as a grandes constrangimentos no ato da transação financeira, como tentar digitar várias vezes a senha até bloquear o uso, ter de passar a senha de seus cartões para que algum conhecido a digite, ou, mais grave, se estiver desacompanhada, ter de informar a senha para uma pessoa estranha digitá-la”.

Há, ainda, relatos de que determinados estabelecimentos obrigam as pessoas com deficiência visual a utilizarem os seus telefones móveis pessoais como terminal de pagamento, ou oferecem tecnologia para reconhecimento de caracteres óticos (OCR ou QR code) que, igualmente, não serve como solução para fins de acesso às informações de pagamento por esse público consumidor.

À margem de qualquer dúvida, são situações inconcebíveis no atual estágio da disciplina da acessibilidade, cujos esforços se dirigem para promoção e garantia da inclusão social e do exercício de direitos pelas pessoas com deficiência em igualdade de condições. (...)

http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=1657714&filename=PL+10180/2018

Folha Online – Máquinas de cartão facilitam compras de cegos

(...)

O primeiro, o aplicativo Pay Voice, foi desenvolvido pela Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito) no centro de pesquisas CPQD, de Campinas.

A professora de inglês Cristiana Cerchiari diz ter ficado contente com os dois lançamentos,



mas contou ter tido dificuldades para usar o app que lê o valor das compras.

Com a ajuda de uma vendedora amiga para posicionar o celular corretamente, conseguiu ler o valor escrito na máquina. Porém, quando foi tentar usar sozinha, teve dificuldade, e o tempo-limite para colocar a senha acabou antes de ela ter sucesso na leitura.

“É muito bom que estejam pensando nisso, mas vou esperar por uma atualização.”

Já para Leonardo, o ideal seria uma adaptação nas próprias máquinas, em vez de se esperar que todo cego tenha habilidades com o uso do smartphone e da câmera.

Também pondera que pode ser constrangedor sacar o celular na frente de um vendedor e ficar apontando para a tela, indicando desconfiar de que o profissional age desonestamente.

Tanto Cristiana como Leonardo contam que, por não poderem ver o valor digitado na tela das maquininhas, usam serviços bancários que enviam mensagens de texto para o celular informando o valor gasto cada vez que um pagamento é feito.

<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/05/maquinas-de-cartao-facilitam-compras-de-cegos.shtml>

Soluções de acessibilidade para deficientes visuais não são suficientes, diz especialista

23.05.2018 - Por Ana Paula de Araujo

Você já parou para pensar como deficientes visuais fazem para pagar suas contas, ir ao banco e realizar tantas outras tarefas financeiras que são corriqueiras para quem enxerga? Acessibilidade e inclusão são assuntos de todos os cidadãos. Felizmente, algumas soluções estão sendo desenvolvidas, mas podem ainda não ser suficientes.

“As máquinas de cartão com teclas em touch não têm nenhum tipo de acessibilidade. Você aperta o botão sem ter certeza do que está fazendo. Temos que ficar falando a senha, que é pessoal e intransferível, para terceiros digitarem. Queriam inovar, mas acabaram piorando nossa situação”, desabafa Marina Guimarães, funcionária pública e deficiente visual.

Ir ao caixa eletrônico também não é tarefa simples. Existe uma norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) sobre acessibilidade: estes terminais deveriam contar com leitores de tela que leem o que está na tela para o deficiente visual.

“Porém, muitos terminais não estão habilitados para isso e o leitor de tela não contempla todas as opções, fazendo com que o usuário precise da ajuda de terceiros para realizá-las”, conta Sarah Marques, secretária de Tecnologia e Acesso à Informação da Organização Nacional de Cegos do Brasil (ONCB) e deficiente visual.

Por isso, Marina prefere resolver suas pendências financeiras pelo aplicativo do banco e receber boletos por email – duas plataformas que permitem que o leitor de tela, amplamente utilizado por cegos, faça seu trabalho, permitindo que ela saiba tudo que está acontecendo.

Possíveis soluções de acessibilidade para deficientes visuais



Recentemente, a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), entidade que representa o setor de meios eletrônicos de pagamento, apresentou duas soluções de acessibilidade.

Uma delas, voltada para as máquinas de pagamento touch screen, é o aplicativo Pay Voice, disponível Android e iOS. Na hora de pagar, a cliente aciona o app e aponta a câmera para a tela da máquina. Este, por sua vez, lê as informações da transação e as traduz em áudio. Assim, ela poderá se certificar de que está pagando o valor certo antes de digitar a senha.

Outra solução desenvolvida, também voltada às máquinas com teclado touch screen, é uma película com identificação tátil para ser fixada na superfície das teclas, permitindo ao deficiente visual seu reconhecimento.

Acessibilidade para quem?

O que parecem ótimas saídas podem, na verdade, ser apenas um pequeno passo em busca da real acessibilidade, inclusão e independência de deficientes visuais no sistema financeiro.

A ONCB, por exemplo, não recomenda o Pay Voice, apesar de ter trabalhado junto à Abecs desde 2015. **“Além de apresentar falhas técnicas, o que a ONCB sempre defendeu é que a acessibilidade deve estar presente na própria máquina, seguindo o conceito de desenho universal, para que não seja ônus do usuário portar um outro dispositivo”**, defende Sarah, que também é Mestra em Ciência da Informação pela UFRJ.

A especialista também aponta que o aplicativo no celular exclui pessoas que não têm acesso ou habilidade com smartphone e com o escaneamento da tela. “Também implica questões de segurança, já que a pessoa terá que expor seu smartphone, além de ter que explicar e convencer os vendedores de que precisa aproximar o celular da máquina. Portanto, a questão da inacessibilidade às máquinas touch de cartão continua.”

Soluções reais para deficientes visuais

Segundo a especialista, a parceria da ONCB com a Abecs começou em 2015, quando as instituições começaram a se debruçar sobre a viabilidade de uma técnica compatível com a demanda da Organização: uma solução implantada nas próprias máquinas, similar aos leitores de tela já usados nos smartphones, que permita que o usuário saiba tudo o que está na tela da máquina de cartão.

“Acontece que, no final de 2016, a Abecs parou de responder a todos os nossos contatos e, no fim do ano passado, propôs o Pay Voice, que acabou de ser lançado, apesar da ONCB não ter aprovado como solução adequada pelas razões que já expliquei”, relata Sarah.

Já a película para as máquinas de pagamento touch screen foi aprovada pela ONCB, mas apenas como solução paliativa para as máquinas já existentes no mercado.

“Necessitamos de máquinas que permitam que as pessoas com deficiência visual saibam o valor que está sendo cobrado e que possam digitar a senha com segurança e autonomia”, reitera.

Já Ricardo Vieira, diretor-executivo da Abecs, defende as soluções encontradas até o



momento. “Não é perfeita, mas sabemos que este processo não está no final, ele é dinâmico. O grupo de trabalho continua discutindo para corrigir eventuais erros e encontrar novas soluções. Mas pode ter certeza que, mesmo com o que já temos, estamos na vanguarda mundial em acessibilidade”, diz.

Ele conta que, há dois anos, a Abecs foi procurada pela Secretaria Nacional de Direitos Humanos com o problema pontual das máquinas de cartão touch screen. A partir da demanda, foi montado um grupo de trabalho em conjunto com diversos órgãos – inclusive a ONCB -, que encontraram na película (chamada de “overlay”) uma solução que, apesar de não ser perfeita, foi tida como minimamente satisfatória.

De acordo com Vieira, há, ainda, uma dificuldade para desenvolver soluções ainda mais abrangentes: “As máquinas de touch screen possuem um padrão internacional. O Brasil conseguiu uma excepcionalidade para conseguir a aplicação do overlay, mas não podemos adotar soluções que não permitam o fluxo de transações mundiais”, completa.

“Como o grupo de trabalho se tornou permanente, estamos desenvolvendo um sistema de QR code para substituir o atual sistema do Pay Voice, feito em OCR [reconhecimento ótico de caracteres], mas ele requer muitas adaptações de todos os equipamentos e sistemas, o que pode levar de 12 a 18 meses”, finaliza.

<https://financasfemininas.com.br/solucoes-de-acessibilidade-para-deficientes-visuais-nao-sao-suficientes-diz-especialista/>

* Representação de Bruno Araujo, deficiente visual, neste ICP – setembro/2017 - fls. 105/107 – relata a dificuldade em utilizar as máquinas de cartão de crédito touch screen, Destacou, inclusive, que, juntamente com outros portadores de deficiência visual, já entraram em contato com a empresa de máquinas de cartões de crédito para comunicar a dificuldade na utilização, mas não obtiveram êxito. Receberam números de protocolo e solicitações de implementação de acessibilidade, mas não houve resposta, nem implementação de solução prática. Sugeriu que além de dispositivos táteis, tais máquinas contenham saída de som para o encaixe de fone de ouvido, a fim de que o deficiente visual possa ouvir os caracteres digitados, tal como os aplicativos TalkBack com Shine Plus permitem.

* Notícia de Fato 1.34.001.006858/2017-91 (apensada aos presentes autos)
– Antonio Domingues da Silva – fl. 04 – confirma a dificuldade em utilizar as máquinas de cartão de crédito touch screen (julho/2015)

* Notícia de Fato 1.29.000.003098/2015-78 (apensada aos presentes autos)
– Luiz Carlos da Silva – fl. 02 – confirma a dificuldade em utilizar as máquinas de cartão de crédito touch screen (setembro/2015)

14. Por sua vez, as empresas responsáveis pela captação de pagamento (Cielo, por exemplo, como será melhor explicado) tentam se livrar de sua responsabilidade no tocante à acessibilidade, alegando que adquirem ou alugam as máquinas de cartão de terceiros, fabricantes nacionais e internacionais, sendo os principais as empresas VERIFONE, INGENICO, PAX e GERTEC (fls. 114/116, 120/121, 134/137, 143), que são as responsáveis por observar as normas técnicas e obter licença/certificação dos equipamentos junto à ANATEL.

15. As fabricantes das máquinas, por seu turno, dizem que os equipamentos



(terminais de captação de pagamento – máquinas de cartão de crédito e débito) que comercializam (vendem ou alugam), são certificados por institutos de pesquisa/laboratórios de certificação e pela ANATEL (fls. 143/146 e 187/189).

16. Nesse contexto, vemos que várias empresas e setores participam e lucram no momento de captar e processar o pagamento dos clientes, incluindo aqueles com deficiência visual, mas ninguém assume a responsabilidade, **que é de toda coletividade e do Estado Brasileiro, de assegurar o direito básico e fundamental de acessibilidade aos portadores de deficiência, decorrência e confirmação que é do consagrado, constitucionalmente, princípio da dignidade da pessoa humana.**

17. De fato, as empresas fabricantes de máquinas de leitura de cartões de pagamento, as empresas ditas “adquirentes” e “subadquirentes de pagamento”, que processam as operações e disponibilizam as máquinas ao mercado, as bandeiras dos cartões que vinculam seu nome/marca/bandeira e quem mais disponibiliza e se utiliza desses terminais de captação de pagamento via cartão (fls. 234/262) DEVEM SE CERTIFICAR DE COMPRAR, VENDER, CEDER, ALUGAR, VINCULAR SUA MARCA/BANDEIRA E EXIGIR DE LOJISTAS, COMÉRCIO E CADASTRADOS EM GERAL que somente utilizem ou disponibilizem a seus clientes MÁQUINAS/TERMINAIS QUE ATENDAM AOS REQUISITOS DE ACESSIBILIDADE.

18. Explica-se: um lojista que opta por oferecer aos clientes um meio de pagamento via cartões de crédito e débito recorre, em regra, às chamadas adquirentes ou subadquirentes de pagamento (existem também os gateways de pagamento, destinados a lojas virtuais/online).

19. As adquirentes são aquelas empresas que liquidam/processam as transações financeiras, entregam aos lojistas os valores recebidos por cartões de crédito e débito (**Rede, Cielo, Stone, Elavon, GetNet, Global Payments, FirstData**). São elas que se comunicam diretamente com as bandeiras de cartão (**Visa, Mastercard, Amex, Hipercard, Elo, Diners**) e com os bancos emissores (como Itaú, Bradesco, HSBC), recebem o valor do consumidor e repassam ao comerciante no prazo combinado em contrato. Por tais motivos essas empresas estão arroladas como rés e têm legitimidade passiva para responder à presente ação.

20. As subadquirentes, como a **PagSeguro**, são as instituições que fazem a intermediação de pagamentos entre adquirentes, lojistas e clientes e é um serviço focado na segurança dos dados, com proteção contra fraude. São muito usadas por prestadores de serviço e lojas menores, porque além de ter o cadastro com as adquirentes, o que garante várias opções de pagamento aos clientes, também contam com serviços de antifraude próprio.

21. Já as bandeiras, como **Mastercard, Visa, Elo, Diners, Hipercard e American Express** determinam regras do mercado de cartão de crédito, como a quantidade de parcelas em que se pode dividir o pagamento, o número de estabelecimentos em que ele é aceito e credenciam/validam/homologam as adquirentes.

22. Para entender melhor a responsabilidade de todas quanto à acessibilidade das máquinas que captam os pagamentos pelos cartões (o que as legitima a integrar o polo passivo



da presente ação, como corrês) cita-se:

Tudo o que você precisa saber sobre como funciona o mercado de pagamentos

3 de Maio de 2018 - por Guest Post

Você já se perguntou o que acontece e quem está envolvido por trás de um pagamento? Pois hoje, finalmente, você vai entender como funciona o mercado de pagamentos.

Você já se deu conta de quantas compras e pagamentos por cartão fazemos por dia? Muitos, não é mesmo? Mas você sabe exatamente os processos e pessoas envolvidas dentro deste fluxo e que permitem que essas transações sejam aceitas e concluídas? Esperamos que, até o fim deste texto, você tenha esta resposta na ponta da língua!

Papéis dentro da transação de pagamentos

Vamos primeiro entender os atores dentro deste processo. O mercado de pagamento precisa de um regulador – que é a bandeira. As bandeiras detêm **os direitos de propriedade das suas marcas, a especificação das regras e o funcionamento do sistema de cartões e meios de pagamento**. As bandeiras principais? Visa e Mastercard.

Em seguida, existe a credenciadora de cartão, ou adquirente. **Ela é a empresa responsável pelo credenciamento dos estabelecimentos comerciais para aceitação de cartões como meios eletrônicos de pagamento na aquisição de bens e/ou serviços. Mas ela é bem mais do que uma processadora! Ela é responsável também por capturar, transmitir às bandeiras, processar e liquidar as transações financeiras junto aos estabelecimentos credenciados. As adquirentes principais? Rede, Cielo e outras crescentes como a Stone.**

(...)

por Carol Lafuente, Analista de Atração de Talentos da Stone

<https://blog.stone.com.br/como-funciona-o-mercado-de-pagamentos/> (acesso 01/10/2018)

ADQUIRENTES DE PAGAMENTO NO BRASIL

Cada adquirente é validado e homologado separadamente com as grandes bandeiras de cartões, como as americanas Visa e Mastercard. No Brasil, essas empresas podiam manter contratos de exclusividade com bandeiras até 2010, mas atualmente todos os players desse segmento mantêm contratos com as bandeiras mais utilizadas. Ainda assim, é comum que lojistas mantenham o serviço de mais de um adquirente, como medida de segurança para o caso de falhas na rede de um deles.

Durante o fluxo de transação com cartão de crédito, adquirentes recebem o pedido de pagamento partindo dos dados do [consumidor](#) captados pelos lojistas, seja no caso de [lojas online](#) ou físicas, e enviam essas informações para a rede das bandeiras de cartão. Os sistemas das bandeiras, por sua vez, fazem o contato com os bancos emissores dos cartões. Quando a transação é aprovada pelo banco, a bandeira do cartão retorna informações ao adquirente que autoriza o processo de compra ao lojista.

Uma das principais fontes de renda do modelo de negócios de adquirentes é o aluguel de máquinas de captura de pagamento por cartão para pontos de venda, conhecidas como “maquininhas”. Esse tipo de equipamento é fundamental para lojas físicas e normalmente tem seu uso cobrado mensalmente pelas adquirentes, com preços que orbitam R\$100, adicionalmente às porcentagens de 3 a 6% cobradas por cada transação.



A porcentagem varia dependendo do tipo de pagamento, sendo mais alta para compras por cartão de crédito parceladas e mais baixa para pagamento por cartão de débito. No caso de integração com lojas virtuais, o serviço de adquirentes é cobrado apenas nas taxas de filiação e nas porcentagens sobre pagamentos efetuados.

Marcelo Teixeira - <https://techinbrazil.com.br/adquirentes-de-pagamento-no-brasil> (acesso 04/10/2018)

23. A ABECS, Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços, expediu, em julho de 2018, um ato normativo para seus associados (Ato Normativo nº 18¹), dispondo sobre a acessibilidade dos terminais de POS² (máquinas de cartão) aos deficientes visuais; porém, a solução determinada, consistente no uso de película autocolante (solução overlay) para comercialização de teclados touch screen **não é suficiente**, como já demonstrado, ainda mais considerando que já existem terminais dotados de várias tecnologias assistivas concomitantes, como o multifuncional Veloh, da Perto, acessível para deficientes visuais, com teclado em braile e sistema de voz (<http://www.ciab.com.br/publicacoes/edicao/70/o-futuro-ja-chegou>). Portanto tal entidade associativa, ao assim agir, desrespeita o marco legal sobre acessibilidade, orientando suas associadas a atuar de forma insuficiente para o cumprimento da lei e da constituição, motivo pelo qual também é arrolada como ré, notadamente por causar, com sua conduta, danos morais a grupo vulnerável

24. De fato, em regulamentação sobre acessibilidade de terminais de postos de auto-atendimento bancários, a Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT destaca, em relação aos deficientes auditivos, de fala e visuais, o chamado **princípio da redundância**, ou seja, a necessidade de utilização de vários meios/canais de atendimento concomitantes (tátil, sonoro, visual, olfativo), na busca da máxima eficiência no atendimento para plena satisfação de suas demandas, até porque pode haver conjugação de deficiências - surdez, deficiência visual, ou ambas concomitantemente, que usam braille ou não, com domínio de Libras ou Português ou não, com alguma visão ou audição ou não, com problemas de fala ou não, enfim...

1 *NORMATIVO Nº 018 - Dispõe sobre a acessibilidade dos terminais de POS aos deficientes visuais, e dá outras providências*

Art. 1º. Os fabricantes de POS Associados à Abecs bem como as Credenciadoras Associadas da Abecs manterão a obrigação contínua de:

a) debater o nível de acessibilidade dos terminais de captura de transações à luz do ordenamento jurídico aplicável; e

b) buscar soluções razoáveis para eventuais barreiras de acessibilidade.

Art. 2º. Os fabricantes de POS tornam-se obrigados a disponibilizar película autocolante (solução overlay) para comercialização de teclados touch screen, devendo as Credenciadoras Associadas da Abecs, de acordo com suas estratégias e políticas de atuação, adquirir as referidas películas.

Art. 3º. Os fabricantes de POS Associados à Abecs bem como as Credenciadoras Associadas da Abecs tornam-se obrigados a:

a) discutir e buscar eventuais aperfeiçoamentos do aplicativo quanto ao seu funcionamento, funcionalidade, usabilidade, alcance, incluindo também a discussão quanto a eventual mudança do padrão base de disponibilização de informações nos terminais para leitura (por OCR, QR Code etc);

b) discutir e buscar eventuais aperfeiçoamentos na forma de disponibilização de informações nos terminais de captura de transações que possam contribuir com a performance do aplicativo.

Art. 4º. Este Normativo entra em vigor na data de sua publicação, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação da Abecs para todos os fins específicos.

<https://www.abecs.org.br/app/webroot/files/media/7/8/e/03650b0aa71c2e056cb64a4ab3032.pdf>

2 POS ou PoS é um ponto de venda ou ponto de serviço (do inglês: Point of Sale ou Point of Service), como máquinas de cartão de crédito e outros terminais eletrônicos de vendas.



25. Desse modo, máquinas de cartões/terminais de captação de pagamento devem obedecer a **critérios da usabilidade**³, para que as pessoas com deficiência possam utilizar esses serviços com autonomia, segurança e sigilo das informações, sem utilização de intermediário. Essa usabilidade, porém, nas máquinas dotadas apenas de tecnologia *touch screen* ou com apenas um teclado tátil autocolante é seriamente comprometida e afronta, flagrante e abusivamente, direitos básicos de consumidores e portadores de deficiência visual, principalmente.

26. Tal quadro impõe às empresas do setor e ao Poder Público que as fiscaliza o dever de prestar um serviço de pagamento aos consumidores dentro de padrões de eficiência. A eficiência neste contexto pode ser definida como “*o que se impõe a todo agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e **satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros**”⁴.*

27. Segundo Odete Medauar, eficiência “*liga-se à ideia de ação, para produzir resultado de modo rápido e preciso. Associado à Administração Pública, o princípio da eficiência determina que a Administração deve agir, de modo rápido e preciso, para **produzir resultados que satisfaçam as necessidades da população. Eficiência contrapõe-se a lentidão, o descaso, a negligência, a omissão** – características habituais da Administração Pública, com raras exceções.*”⁵

28. Nos termos do artigo 4º. da Circular 3.885, de 2018, as Instituições de Pagamentos⁶ **precisam de autorização do Banco Central, que deve exigir que cumpram à risca os direitos dos consumidores em geral e das pessoas com deficiência prioritariamente. Da mesma forma a ANATEL, ao certificar um terminal POS para comercialização, não deve fazê-lo apenas quanto à sua compatibilidade e obediência aos quesitos técnicos de telecomunicações, mas também velando, da mesma forma, pelo cumprimento da legislação protetiva consumerista e dos portadores de deficiência.**

29. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) com base no Censo 2010, no Brasil existem mais de 6,5 milhões de pessoas com deficiência visual. Entre pessoas cegas e com baixa visão, 582 mil sem visão alguma.

³ Que no caso seria a capacidade do equipamento (máquinas de cartão) de oferecer ao usuário o cumprimento a contento de uma tarefa (pagamento com cartão de crédito e/ou débito), de maneira autônoma, eficaz, segura e agradável.

⁴ Meirelles, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. São Paulo: Malheiros, 2003. p. 102

⁵ Medauar, Odete. Direito Administrativo Brasileiro. 8ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 151

⁶ são classificadas nas seguintes modalidades, de acordo com os serviços de pagamento prestados:

- a. emissor de moeda eletrônica:
 - i. gerencia conta de pagamento pré-paga, de usuário final;
 - ii. disponibiliza transação de pagamento nessa conta com base em moeda eletrônica;
 - iii. converte recursos de moeda eletrônica em moeda física ou escritural, ou vice-versa, podendo habilitar a sua aceitação com a liquidação em conta de pagamento por ela gerenciada;
- b. emissor de instrumento de pagamento pós-pago (em geral), é o caso de instituições financeiras que emitem cartões de crédito:
 - i. gerencia conta de pagamento pós-paga de usuário final pagador;
 - ii. disponibiliza transação de pagamento com base nessa conta; e
- c. credenciador (ou empresa adquirente): instituição de pagamento que, sem gerenciar conta de pagamento:
 - i. habilita recebedores (estabelecimentos comerciais, em geral) para a aceitação de instrumento de pagamento emitido por instituição de pagamento ou por instituição financeira participante de um mesmo arranjo de pagamento; e
 - ii. participa do processo de liquidação das transações de pagamento como credor perante o emissor, de acordo com as regras do arranjo de pagamento.



30. Diante de tamanho contingente de consumidores e da era do chamado “dinheiro de plástico”, cada vez mais prestigiado em razão da conveniência, rapidez e segurança, a plena disponibilidade/acessibilidade dessa forma de pagamento é aspecto fundamental para inclusão de pessoas com deficiência e acesso a lugares, informações, produtos e serviços.

31. É indubitável que a utilização de cartões, principalmente de débito e crédito, modificou a funcionalidade do mercado financeiro e impõe uma convivência intensa com a tecnologia, sem perder de vista, porém, os direitos fundamentais dos consumidores em geral e dos consumidores com deficiência, com prioridade.

32. **Aliás é de se destacar que tal forma ágil de pagamentos é extremamente benéfica ao mercado, ao sistema capitalista que obtém seus lucros com segurança e com menores custos, cumprindo, portanto, numa democracia, propiciar-se as condições para que todos se beneficiem de tal funcionalidade, pois se é certo que a nossa Constituição alberga como um de seus fundamentos a livre iniciativa, também está assentado que se elegeru, igualmente como fundamento, a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III e IV, Constituição da República) e, ainda, como objetivos fundamentais a construção de uma sociedade justa e solidária, com a promoção do bem de todos, sem preconceitos (art. 3º I e IV, da Constituição da República)**

33. De outro lado, a defesa da figura do consumidor adquiriu, ao longo do tempo, grande relevância jurídica, sendo reconhecida como a parte hipossuficiente e carecedora de uma tutela jurídica especial, inclusive em aspectos que tangenciam o inafastável princípio da dignidade da pessoa humana. Isso porque a produção de bens e a oferta de serviços ficou massificada e, conseqüentemente, também o consumo se massificou, com contratos de adesão, de cláusulas padronizadas, mitigando a liberdade contratual, gerando assimetria de negociação entre fornecedores e consumidores, circunstâncias que produzem, *ipso facto*, demandas e conflitos igualmente de massa.

34. Não é por outro motivo que nos países democráticos se produziu marcos legais focados na preocupação da tutela do consumidor, em razão do reconhecimento de sua vulnerabilidade nessa sociedade massificada. No Brasil, a Constituição Federal consagrou a defesa do consumidor em vários de seus dispositivos: determinou que cabe ao Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor (art. 5º, inciso XXXII⁷), garantia essa de aplicação imediata (§1º do mesmo artigo). E, ao dispor sobre a ordem econômica (art. 170), destacou que sua finalidade deve assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social, observado, dentre outros, o princípio da defesa do consumidor (inciso V)⁸.

35. Assim, desde **1988**, a defesa do consumidor foi instituída como direito de reconhecimento **imediato** e dever imposto ao Estado para adoção de medidas efetivas para

7 CF - TÍTULO II - Dos Direitos e Garantias Fundamentais – Art. 5º, inciso XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; § 1º As normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata.

8 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: V - defesa do consumidor;



sua garantia. Com esse desiderato, em **1990**, foi publicado o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), que, reconhecendo a **vulnerabilidade** dos consumidores (art. 4º, inciso I), lastreou suas regras na explícita necessidade de **atendimento de suas necessidades**, respeito à sua **dignidade**⁹ e na exigência de **qualidade dos produtos e serviços oferecidos**, incluindo, como decorrência, pleno acesso e um atendimento amplo e eficaz para prestação de informações sobre esses produtos e serviços e solução de problemas.

36. Porém, como é público e notório e já demonstrado, diariamente os consumidores com deficiência visual enfrentam obstáculos de acesso a meios de captação de pagamento (máquinas de cartões de crédito e débito), sendo obrigados a fornecer senhas pessoais e confiar em terceiros para que possam fazer pagamentos com cartões. As empresas, por sua vez, que exploram o sistema/arranjo de pagamento através de cartões de crédito e débito, preferem continuar ignorando a demanda e as necessidades dos consumidores com deficiências visuais, porque talvez, em muitos casos, isso traga vantagens financeiras (o lucro compensa eventuais perdas em caso de ações judiciais individuais) ou o investimento direcionado na manutenção de máquinas de cartão/terminais sem tecnologias de acessibilidade seja bem inferior ao de desenvolvimento de soluções adequadas.

37. Nesse contexto, é indubitável que não basta um bom marco legal protetivo para a tutela dos consumidores, pois imperioso que a letra fria da lei se transforme em realidade, no caso, ante o que até aqui relatado mostrou-se inadiável a busca de tutela jurisdicional para assegurar que as **empresas do setor e os órgãos públicos de regulação e fiscalização** observem o Código de Defesa do Consumidor e, em especial, os direitos do consumidor com deficiência, **cuja defesa é dever de todos – coletividade, Estado, empresas.**

Código de Defesa do Consumidor

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

(...)

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e

9 Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;



segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

(...)

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

(...)

Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral¹⁰.

(...)

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;

(...)

VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores; (...)

Decreto nº 7.963/2013 - Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

Art. 1º - Fica instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

Parágrafo único. O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será executado pela União em colaboração com Estados, Distrito Federal, Municípios e com a sociedade.

Art. 2º - São diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

(...)

II - adequada e eficaz prestação dos serviços públicos;

(...)

IV - garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade, desempenho e acessibilidade; (Redação dada pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

V - fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores;

VI - prevenção e repressão de condutas que violem direitos do consumidor; e

(...)

¹⁰ O que inclui o dever de fiscalização obviamente



Parágrafo único. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se acessibilidade a possibilidade e a condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e suas tecnologias, e de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (Incluído pelo Decreto nº 8.953, de 2017)

Art. 3º São objetivos do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - garantir o atendimento das necessidades dos consumidores;

II - assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor;

(...)

IV - assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor;

(...)

VI - promover a transparência e harmonia das relações de consumo.

(...)

Art. 4º São eixos de atuação do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

I - prevenção e redução de conflitos;

II - regulação e fiscalização; e

(...)

Art. 5º O eixo de prevenção e redução de conflitos será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

(...)

Art. 6º O eixo regulação e fiscalização será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

(...)

III - ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;

(...)

38. Reafirme-se que, na prática, como retratado minudentemente no Inquérito Civil cópia em anexo e no relatório dos fatos nesta inicial, o que se constata no tocante aos serviços de captação de pagamento com cartões de crédito e débito é o desrespeito aos direitos básicos do consumidor em geral e a omissão fiscalizatória estatal, agravando, ainda mais, a situação dos consumidores portadores de deficiência, público vulnerável ao qual consoante marco legal, há de ser dispensado tratamento especial e de integração à vida em sociedade. **Noutro giro verbal, a falta de sensibilidade e o desrespeito dos agentes econômicos com a tragédia que visita os cidadãos com deficiência visual (frise-se cidadãos, que não perdem essa condição por se encontrarem nesta peculiar e dramática condição), bem como com o marco legal que dedica-lhes especial proteção, não pode ser tolerado, como vem sendo, passivamente, pelas entidades públicas arroladas como réis na presente ação.**

39. De fato, a acessibilidade é direito fundamental (art. 53 da Lei 13.146/2015-



EPD e art. 9º da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – promulgada pelo Decreto Federal nº 6.949/2009) e deve ser assegurada para possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar dos aspectos da vida social. Máquinas de cartão sem recursos que permitam o uso autônomo, independente e seguro por pessoas com deficiência visual, dificultam ou impedem o acesso ao serviço prestado, causando-lhes constrangimentos, dificuldades e impedimentos de grandes proporções e impacto na participação social.

40. Referida Convenção, incorporada ao direito pátrio como Emenda Constitucional (aprovada que foi, pelo Poder Legislativo, com quorum qualificado para tanto), assim dispõe:

CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Preâmbulo

Os Estados Partes da presente Convenção,

(...)

e) Reconhecendo que a deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que **impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas,**

(...)

h) Reconhecendo também que **a discriminação contra qualquer pessoa, por motivo de deficiência, configura violação da dignidade e do valor inerentes ao ser humano,**

(...)

j) Reconhecendo a necessidade de promover e proteger os direitos humanos de todas as pessoas com deficiência, inclusive daquelas que requerem maior apoio,

k) Preocupados com o fato de que, não obstante esses diversos instrumentos e compromissos, **as pessoas com deficiência continuam a enfrentar barreiras contra sua participação como membros iguais da sociedade e violações de seus direitos humanos em todas as partes do mundo,**

(...)

m) Reconhecendo as valiosas contribuições existentes e potenciais das pessoas com deficiência ao bem-estar comum e à diversidade de suas comunidades, e que a promoção do pleno exercício, pelas pessoas com deficiência, de seus direitos humanos e liberdades fundamentais e de sua plena participação na sociedade resultará no **fortalecimento de seu senso de pertencimento à sociedade e no significativo avanço do desenvolvimento humano, social e econômico da sociedade,** bem como na erradicação da pobreza,

n) Reconhecendo **a importância, para as pessoas com deficiência, de sua autonomia e independência individuais, inclusive da liberdade para fazer as próprias escolhas,**

(...)

v) Reconhecendo a **importância da acessibilidade** aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para **possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais,**

(...)

y) Convencidos de que uma convenção internacional geral e integral para promover e proteger os direitos e a dignidade das pessoas com deficiência **prestará significativa contribuição para corrigir as profundas desvantagens sociais das pessoas com deficiência e para promover sua participação na vida econômica, social e cultural, em igualdade de oportunidades, tanto nos países em desenvolvimento como nos desenvolvidos,**



Acordaram o seguinte:

Artigo 2 - Definições

Para os propósitos da presente Convenção:

(...)

“Discriminação por motivo de deficiência” significa qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável;

“Adaptação razoável” significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

“Desenho universal” significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.

Artigo 3 - Princípios gerais

Os princípios da presente Convenção são:

a) **O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas;**

b) **A não-discriminação;**

c) **A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;**

(...)

f) **A acessibilidade;**

(...)

Artigo 4 - Obrigações gerais

1. Os **Estados** Partes se comprometem a assegurar e promover o pleno exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, sem qualquer tipo de discriminação por causa de sua deficiência. Para tanto, os Estados Partes se comprometem a:

(...)

d) **Abster-se de participar em qualquer ato ou prática incompatível com a presente Convenção e assegurar que as autoridades públicas e instituições atuem em conformidade com a presente Convenção;**

e) **Tomar todas as medidas apropriadas para eliminar a discriminação baseada em deficiência, por parte de qualquer pessoa, organização ou empresa privada;**

f) **Realizar ou promover a pesquisa e o desenvolvimento de produtos, serviços, equipamentos e instalações com desenho universal, conforme definidos no Artigo 2 da presente Convenção, que exijam o mínimo possível de adaptação e cujo custo seja o mínimo possível, destinados a**



atender às necessidades específicas de pessoas com deficiência, a promover sua disponibilidade e seu uso e a promover o desenho universal quando da elaboração de normas e diretrizes;

g) Realizar ou promover a pesquisa e o desenvolvimento, bem como a disponibilidade e o emprego de novas tecnologias, inclusive as tecnologias da informação e comunicação, ajudas técnicas para locomoção, dispositivos e tecnologias assistivas, adequados a pessoas com deficiência, dando prioridade a tecnologias de custo acessível;

(...)

Artigo 5 - Igualdade e não-discriminação

1.Os Estados Partes reconhecem que todas as pessoas são iguais perante e sob a lei e que fazem jus, sem qualquer discriminação, a igual proteção e igual benefício da lei.

2.Os Estados Partes proibirão qualquer discriminação baseada na deficiência e garantirão às pessoas com deficiência igual e efetiva proteção legal contra a discriminação por qualquer motivo.

3.A fim de promover a igualdade e eliminar a discriminação, os Estados Partes **adotarão todas as medidas apropriadas** para **garantir que a adaptação razoável seja oferecida**.

(...)

Artigo 9

Acessibilidade

1.A fim de possibilitar às pessoas com deficiência **viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público**, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a:

(...)

b) **Informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos** e serviços de emergência.

2.Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para:

a) **Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público;**

b) **Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência;**

(...)

f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações;

g) Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet;

h) Promover, desde a fase inicial, a concepção, o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de que esses



sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a custo mínimo.

(...)

Artigo 12 - Reconhecimento igual perante a lei

(...)

2.Os Estados Partes reconhecerão que as pessoas com deficiência gozam de capacidade legal em **igualdade de condições com as demais pessoas em todos os aspectos da vida.**

3.Os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para prover o acesso de pessoas com deficiência ao **apoio que necessitarem no exercício de sua capacidade legal.**

(...)

5.Os Estados Partes, sujeitos ao disposto neste Artigo, tomarão todas as medidas apropriadas e **efetivas para assegurar às pessoas com deficiência o igual direito de possuir ou herdar bens, de controlar as próprias finanças e de ter igual acesso a empréstimos bancários, hipotecas e outras formas de crédito financeiro,** e assegurarão que as pessoas com deficiência não sejam arbitrariamente destituídas de seus bens.

(...)

Artigo 19 - Vida independente e inclusão na comunidade

Os Estados Partes desta Convenção reconhecem o igual direito de todas as pessoas com deficiência de **viver na comunidade, com a mesma liberdade de escolha que as demais pessoas, e tomarão medidas efetivas e apropriadas para facilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo desse direito e sua plena inclusão e participação na comunidade,** inclusive assegurando que:

(...)

Artigo 21 - Liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação

Os Estados Partes tomarão todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência possam exercer seu direito à liberdade de expressão e opinião, inclusive à liberdade de buscar, receber e compartilhar informações e idéias, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e por intermédio de todas as formas de comunicação de sua escolha, conforme o disposto no Artigo 2 da presente Convenção, entre as quais:

(...)

c) Urgir as **entidades privadas que oferecem serviços ao público em geral, inclusive por meio da Internet, a fornecer informações e serviços em formatos acessíveis, que possam ser usados por pessoas com deficiência;**

(...)

41. Não bastasse a proteção das pessoas com deficiência na qualidade básica de consumidores, de uma forma geral, outros aspectos relevantes devem ser acrescentados à tutela desse público vulnerável quanto à efetiva aplicabilidade do princípio da dignidade da pessoa humana e garantia do pleno exercício da cidadania. **É notório que, em virtude das limitações físicas e sensoriais, as pessoas com deficiência, consideradas tais contingências, já sofrem uma série de limitações; muitas são segregadas do convívio social ou têm severas dificuldades para a convivência social, sendo privadas, em razão da peculiar e dramática situação em que se encontram, do acesso a vários tipos de bens e serviços, dentre outras restrições.**

42. A pessoa com deficiência, por sua própria condição e também pela atitude discriminatória da sociedade (aí incluídos os agentes econômicos) tem sérias dificuldades para se integrar e exercer atividades de lazer, trabalho, estudo, e, no caso, até uma simples compra e pagamento, enfim exercer a sua cidadania. Ademais as dificuldades próprias das necessidades das pessoas com deficiência não são invencíveis, pelo contrário, são passíveis de



serem superadas se a sociedade e o Estado se empenharem na implementação da acessibilidade e das tecnologias assistivas disponíveis e que propiciarão a integração social e o exercício da cidadania para esse público vulnerável.

43. Todos esses direitos, tão explícitos e protegidos constitucionalmente, não podem ser encarados como meras recomendações a serem cumpridas somente quando e como vierem a definir as autoridades públicas de plantão, considerada a força normativa da Constituição, cuja vigência já supera 3 (três) décadas, a denotar a mora incompreensível do poder público. Sobre o tema anota André Ramos Tavares que:

(...)

Por fim, resta insistir no caráter normativo dos preceitos fundamentais. Partindo do pressuposto de que os preceitos fundamentais da Constituição apresentam-se como uma categoria autônoma formada por princípios e por regras constitucionais, nos termos acima especificados, tem-se de, agora, assinalar a função que cumprem dentro do ordenamento jurídico, sublinhando, principalmente, a eficácia dos princípios fundamentais.

Enquanto expressão direta das idéias fundamentais do ordenamento jurídico, não podem deixar de ser consideradas como fontes imediatas das demais normas. Se é certo que, por vezes, muitos dos preceitos fundamentais são utilizados pela hermenêutica constitucional, ou seja, apresentam, marcadamente, uma função interpretativa, nem por isso deixam de apresentar, simultaneamente, a função de fonte do Direito.

De outra parte, não se apresentam tampouco como simples normas programáticas, pautas ou como meras aclamações de desejos inalcançáveis, conselhos, antes sendo imediatamente aplicáveis e exigíveis. Ainda que concentrem grande carga valorativa, os preceitos fundamentais principiológicos não podem ter sua eficácia normativa afastada.

Tanto é assim que a Constituição brasileira chegou a formular uma medida judicial específica para fins de conferir a necessária guarida a estes preceitos fundamentais, quando descumpridos por aqueles que estariam obrigados a segui-los (a arguição).

São prescrições jurídicas inafastáveis, ainda quando reveladas como princípios programáticos da Constituição. Não poderia vingar a tese - que teve como ênfase as normas principiológicas - da falta de carga normativa de alguns preceitos, quando a própria Constituição tem criado determinados mecanismos para combater o descumprimento de seus preceitos fundamentais, sem qualquer discriminação quanto a estes. Não são, pois, meros "conselhos" ou "recomendações", ou mesmo "faculdades" dirigidas aos Poderes Públicos

[...]

Não se pode, portanto, negar valor normativo (e todas consequências que esta posição desencadeia) aos preceitos fundamentais da Constituição de 1988.

Quanto às regras, que se apresentem como integrantes da noção de "preceitos fundamentais" é preciso insistir que todas elas, igualmente, possuem suficiente força normativa. Assim ocorre com as regras concretizadoras de direitos humanos, bem como com aquelas instituidoras da partilha entre os poderes. Acentua-se, neste estudo, que tanto umas quanto as outras gozam de força normativa - embora nem sempre tenha sido assim quanto às primeiras.

Aliás, se alguma distinção houvesse de ser feita quanto à força normativa dos preceitos fundamentais, seria para colocá-los em posição de destaque em relação aos demais, senão por



*outros motivos, ao menos por terem sido dotados de medida própria e específica para sua imposição, já que revelam os mais fundamentais valores para o Direito positivo de dado país.*¹¹

44. **E reforçando a proteção constitucional, temos várias outras normas que reforçam: é dever de todos – indivíduos, família, coletividade, iniciativa privada, Estado** - a defesa do consumidor e, principalmente, do consumidor pessoa com deficiência, a fim de que possa exercer com autonomia, independência, clareza e segurança suas escolhas e suas atividades, aí incluídas as desenvolvidas no âmbito do consumo, comércio, mercado financeiro e transações decorrentes, como pagamentos. Tanto que a Lei Federal nº 10.098/2000, ao estabelecer regras gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência, tratou como discriminação a recusa de adaptações razoáveis para elidir eventuais barreiras ao pleno exercício desse e outros direitos:

Art. 4º Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

§ 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.”

(...)

Art. 88. Praticar, induzir ou incitar discriminação de pessoa em razão de sua deficiência:

Pena - reclusão, de 1 (um) a 3 (três) anos, e multa.

45. Ademais o Estatuto da Pessoa com Deficiência estabelece:

Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência

Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Parágrafo único. Esta Lei tem como base a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo no 186, de 9 de julho de 2008, em conformidade com o procedimento previsto no § 3º do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, em vigor para o Brasil, no plano jurídico externo, desde 31 de agosto de 2008, e promulgados pelo Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009, data de início de sua vigência no plano interno.

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:

I - **acessibilidade**: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

(...)

¹¹ TAVARES, André Ramos. A categoria dos preceitos fundamentais na Constituição brasileira. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 105-133, 2001.



III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

(...)

d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

(...)

f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

V - comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações;

VI - adaptações razoáveis: adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais;

(...)

CAPÍTULO II - DA IGUALDADE E DA NÃO DISCRIMINAÇÃO

Art. 4º - Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

§ 1º - Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

(...)

Seção Única - Do Atendimento Prioritário

Art. 9º A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:

(...)

II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

III - disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas;

(...)

V - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis;

(...)



TÍTULO III - DA ACESSIBILIDADE
CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 53. A acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.

Art. 55. A concepção e a implantação de projetos que tratem do meio físico, de transporte, de informação e comunicação, inclusive de sistemas e tecnologias da informação e comunicação, e **de outros serviços, equipamentos e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo**, tanto na zona urbana como na rural, devem atender aos princípios do **desenho universal, tendo como referência as normas de acessibilidade.**

§ 1o O desenho universal será sempre tomado como regra de caráter geral.

§ 2o Nas hipóteses em que comprovadamente o desenho universal não possa ser compreendido, deve ser adotada adaptação razoável.

Art. 61. A formulação, a implementação e a manutenção das ações de acessibilidade atenderão às seguintes premissas básicas:

I - **eleição de prioridades, elaboração de cronograma e reserva de recursos para implementação das ações; e**

II - **planejamento contínuo e articulado entre os setores envolvidos.**

Art. 69. O poder público deve assegurar a disponibilidade de informações corretas e claras sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, por quaisquer meios de comunicação empregados, inclusive em ambiente virtual, contendo a especificação correta de quantidade, qualidade, características, composição e preço, bem como sobre os eventuais riscos à saúde e à segurança do consumidor com deficiência, em caso de sua utilização, aplicando-se, no que couber, os arts. 30 a 41 da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.

CAPÍTULO III - DA TECNOLOGIA ASSISTIVA

Art. 74. É garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.

46. Assim, as empresas do setor de pagamentos, a ANATEL que certifica os equipamentos/terminais/máquinas de cartão, o Banco Central, que fiscaliza o setor e a União, através de sua Secretaria de Direitos Humanos – todos são solidariamente responsáveis e ninguém pode alegar desconhecimento da situação, diante dos vários casos relatados de consumidores que entraram em contato com o SAC das empresas para relatar sua dificuldade de acesso independente, seguro e eficaz às máquinas de cartão.

47. Cabe destacar que devem prevalecer os direitos fundamentais sobre os interesses exclusivamente econômicos, diante de eventual questionamento das empresas sobre custos de implantação de terminais plenamente acessíveis a deficientes. Incide no caso o princípio da solidariedade social (art. 3º, I, da Constituição da República), conforme se



abordará mais adiante.

48. Como pontuado, a falta de acessibilidade gera impossibilidade de atendimento a uma parcela considerável da população, alijada de gozar seus direitos enquanto consumidor, tratados como subcidadãos, vivenciando cotidianamente situações constrangedoras, exclusão social. Ocorre que, como já visto, o marco legal determina seja adotado um ambiente e práticas de atendimento acessíveis, que garantam o exercício da cidadania, proporcionem prestação de serviços (inclusive entre fornecedores e consumidores) e soluções com qualidade. Aliás tal determinação reforça os valores sociais da livre iniciativa (art. 1º, IV, da Constituição da República), com a conquista de novos consumidores, fidelização de antigos clientes, promoção do comércio e do consumo, além de fazer com que as companhias, as sociedades empresárias, cumpram sua função social (art. 116, par. único e art. 154, da Lei nº 6.404/76), através da promoção da inclusão social das pessoas com deficiência.

49. Feitas essas considerações, eventuais “custos” envolvidos para implementação de tecnologias de atendimento específicas para o público deficiente devem, também, ser encarados como **investimentos**, pois a ampliação e melhoria dos serviços de captação de pagamento através de POS acessíveis, para o atendimento das pessoas com deficiência, consumidoras, certamente incrementa o comércio e o consumo, em inegável benefício dos agentes econômicos e da livre iniciativa

50. De qualquer modo, mesmo que não fosse assim, tais supostos “custos” são inerentes à atividade econômica (art. 170, inciso V, da CF c.c. art. 4º, inciso III do CDC) e, diante da quantidade expressiva de pessoas cujos direitos estão sendo violados, é plenamente justificável que as empresas (adquirentes, subadquirentes que disponibilizam POS e bandeiras) sejam impelidas a oferecer terminais acessíveis:

CF - 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:

(...)

V - defesa do consumidor;

(...)

CDC - Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; (...)

51. Ou, como já se afirmou, que tais custos sejam suportados por todos – empresas e demais usuários/consumidores de tais serviços. Trata-se de sistemática que se harmoniza com o **princípio da solidariedade social**, insculpido no texto constitucional, como um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil (art. 3º, I) comezinho quando se



trata do tema de acessibilidade. Ou seja, custo das tecnologias assistivas devem ser suportados pelos agentes econômicos (custos da atividade econômica) e pelos demais consumidores (repartição dos custos dos agentes econômicos repassados aos preços). Note-se que já é o que ocorre, v.g., na área da edificação (acessibilidade arquitetônica), transportes de passageiros, telecomunicações etc.

Constituição da República Federativa do Brasil

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

I - construir uma **sociedade** livre, justa e **solidária**; (...)

52. Aliás, em outros ramos da atividade econômica esse **princípio da solidariedade social** já é observado (ainda que não envolva especificamente o direito de pessoas deficientes), como em vários casos de tarifas de energia elétrica, em cujos preços está embutido um custo, pago por todos os consumidores do país, em benefício ora de usuários das regiões norte e nordeste do país¹², ora em benefício dos enquadrados na chamada “tarifa baixa renda.”¹³ (Lei nº 10438/2002, Lei nº 12.212/2010 e Resolução ANEEL nº 414/2010)

53. Sobre o princípio da solidariedade, recorre-se às lições da professora Maria Celina Bodin de Moraes (grifos nossos):

“... Entre nós, até a promulgação da Constituição de 1988, a única acepção jurídica do vocábulo solidariedade era a que remontava ao Corpus juris civilis: solidários são aqueles sujeitos que, encontrando-se em um pólo da relação obrigacional, estão aptos a receber a dívida inteira (quando a concorrência é de credores), ou obrigados a solvê-la integralmente (nos casos em que a multiplicidade de sujeitos se registra no pólo passivo). Pluralidade subjetiva e unidade de objeto constituem, portanto, a essência do instituto da solidariedade¹⁴ do direito obrigacional.

*A este significado soma-se hoje um outro muito mais abrangente e relevante. A Constituição, ao estatuir os objetivos da República Federativa do Brasil, no art. 3º, I, estabelece, entre outros fins, a construção de uma sociedade livre, justa e **solidária**. Ainda no mesmo art. 3º, no inciso I, há uma outra finalidade a ser atingida, que completa e melhor define a anterior: a erradicação da pobreza e da marginalização social e a redução das desigualdades sociais e regionais. Tais objetos foram destacados, no Texto Constitucional, no Título I, denominado “Dos Princípios Fundamentais” e, como tal, a sua essencialidade - qualidade do que é essencial ou fundamental - faz com que desfrutem de preeminência, seja na realização pelos Poderes Públicos e demais destinatários do ditado constitucional, seja na tarefa de interpretá-los e, **à sua luz, interpretar todo o ordenamento jurídico nacional**.*

*Assim é que os incisos do art. 3º conclamam os Poderes a uma atuação promocional, através da concepção de justiça distributiva, voltada para a igualdade substancial, vedados os preconceitos de qualquer espécie. Não há espaço, no projeto constitucional, para a exclusão; mas também **não há lugar para a resignação submissa, para a passiva aceitação da enorme***

12 Vide: <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/PrestacaoContasPresidente/2012/Arquivos/Parte-III/3.4.3.pdf> – acesso aos 05/09/2013 - Decreto nº. 73.102, de 07 de novembro de 1973 - Refere-se ao rateio dos ônus e vantagens do consumo de combustíveis fósseis para geração de energia termoeletrica. A geração termoeletrica se faz necessária quando as condições de geração de energia hidroeletrica nos Sistemas Interligados são insuficientes para o atendimento ao mercado e nas regiões do país localizadas fora da área de atendimento pelo sistema interligado, como na região Norte, nos denominados sistemas isolados. Os custos da geração termoeletrica nos Sistemas Isolados são rateados por todos os consumidores do país, mediante a fixação de valores anuais para cada concessionária de distribuição, em função do seu mercado e podem variar em função da necessidade maior ou menor do uso das usinas termoeletricas. A Lei nº. 9.648/2002 e, posteriormente, a Lei n.º 10.438/2002, mantiveram até 2022 a sistemática de rateio do custo de consumo de combustíveis para geração de energia elétrica nos sistemas isolados.

13 Lei nº 10.438, de 26 de abril de 2002 - Sobre o tema vide: http://pt.wikipedia.org/wiki/Tarifa_de_energia_el%C3%A9trica – acesso aos 05/09/2013

14 Cf. C. M. da Silva Pereira, Instituições de Direito Civil, 13ª ed., vol. I. Rio de Janeiro: Forense, 1994, p. 58



massa de destituídos com que (mal) convivemos. De acordo com o que estabelece o texto da Lei Maior, a configuração do nosso Estado Democrático de Direito tem por fundamentos a dignidade humana, a igualdade substancial e a solidariedade social, e determina, como sua meta prioritária, a correção das desigualdades sociais e regionais, com o propósito de reduzir os desequilíbrios entre as regiões do País, buscando melhorar a qualidade de vida de todos os seus cidadãos.

A expressa referência à solidariedade, feita pelo legislador constituinte, longe de representar um vago programa político ou algum tipo de retoricismo,¹⁵ estabelece um princípio jurídico inovador em nosso ordenamento,¹⁶ a ser levado em conta não só no momento da elaboração da legislação ordinária e na execução das políticas públicas, mas também nos momentos de interpretação-aplicação do Direito, por seus operadores e demais destinatários, isto é, pelos membros todos da sociedade. ...” [“O Princípio da Solidariedade”. Texto escrito especialmente para integrar o volume comemorativo do 60º Aniversário do departamento de Direito da PUCR-Rio. vide: <http://www.tepedino.adv.br/wp/wp-content/uploads/2012/09/biblioteca9.pdf> – acesso aos 05/09/2013]

54. Diante dessas considerações, indubitável que os abundantes preceitos do ordenamento jurídico que tutelam os direitos das pessoas portadoras de deficiência devem ter sua aplicação e interpretação justamente sob a perspectiva do princípio da solidariedade, vetor orientador dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil (art. 3º, inc. I, CF).

55. Nem se diga que impor tal obrigação às empresas implicaria em indevida ingerência do Judiciário na livre iniciativa, uma vez que, como já julgado pelo Supremo Tribunal Federal em caso que se amolda, perfeitamente, à situação em testilha, não constitui ofensa à livre concorrência a regulamentação econômica de serviços visando à igualdade de oportunidades para as pessoas que apresentam deficiência:

"Ação direta de inconstitucionalidade: Associação Brasileira das Empresas de Transporte Rodoviário Intermunicipal, Interestadual e Internacional de Passageiros – ABRATI. Constitucionalidade da Lei 8.899, de 29 de junho de 1994, que concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência. Alegação de afronta aos princípios da ordem econômica, da isonomia, da livre iniciativa e do direito de propriedade, além de ausência de indicação de fonte de custeio (arts. 1º, IV; 5º, XXII; e 170 da CF): improcedência. A autora, associação de classe, teve sua legitimidade para ajuizar ação direta de inconstitucionalidade reconhecida a partir do julgamento da ADI 3.153-AgR, Rel. Min. Celso de Mello, DJ de 9-9-2005. Pertinência temática entre as finalidades da autora e a matéria veiculada na lei questionada reconhecida. Em 30-3-2007, o Brasil assinou, na sede da ONU, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como seu Protocolo Facultativo, comprometendo-se a implementar medidas para dar efetividade ao que foi ajustado. A Lei 8.899/1994 é parte das políticas públicas para inserir os portadores de necessidades especiais na sociedade e objetiva a igualdade de oportunidades e a humanização das relações sociais, em cumprimento aos fundamentos da República de cidadania e dignidade da pessoa humana, o que se concretiza pela definição de meios para que eles sejam alcançados." (grifamos) (ADI 2.649, Rel. Min. Cármen Lúcia, julgamento em 8-5-2008, Plenário, DJE de 17-10-2008.)

15 Entre os autores que advogam a necessidade de negar este tipo de aproximação ao texto constitucional, principalmente na manipulação dos seus princípios, destacam-se as palavras de G. Tepedino, "Premissas Metodológicas para a Constitucionalização do Direito Civil", in Temas de Direito Civil, Rio de Janeiro: Renovar, 199, pp. 17-18: *Não se pode imaginar ... que os princípios constitucionais sejam apenas princípios políticos. Há que se eliminar do vocabulário jurídico a expressão "carta política", porque suscita uma perigosa leitura que acaba por relegar a Constituição a um programa longínquo de ação ...*

16 Que o princípio da solidariedade seja daqueles que mais se presta a servir como oxigênio da Constituição, conferindo unidade de sentido e auferindo a valoração da ordem normativa do sistema constitucional, é o entendimento expresso por P. Bonavides, *Curso de direito constitucional*, 7ª ed. São Paulo: Malheiros, 1998, p. 259



56. Do julgamento do mérito dessa ADI 2.649, pertinente destaque-se os seguintes fundamentos (grifos nossos):

Do Mérito

O contexto social

5. Há de se enfatizar, inicialmente, o destinatário das normas constantes da lei questionada, a saber, a pessoa portadora de deficiência.

A Lei n. 8.899/94 "concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência". Ela foi regulamentada pelo Decreto n. 3.691, de 19.12.2000.

Nos termos da Resolução aprovada pela Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas - ONU - em 9.12.1975, que proclamou a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, considera-se assim toda pessoa "incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais".

As desvantagens física, mental, intelectual ou sensorial limitam as capacidades de seus portadores para a interação e execução das atividades cotidianas, donde a sua dificuldade de efetiva participação na vida da sociedade.

6. A busca da igualdade de oportunidades e possibilidade de humanização das relações sociais, uma das inegáveis tendências da sociedade contemporânea, acolhida pelo sistema constitucional vigente, determina a adoção de políticas públicas que propiciem condições para que se **amenizem os efeitos das carências especiais de seus portadores e toda a sociedade atue para os incluir no que seja compatível com as suas condições.**

7. Para a plena interação do portador de carências especiais com a família, a escola, a sua vida em seu ambiente de trabalho e em todas as atividades da comunidade, várias providências são adotadas pelo Estado e pela sociedade para o atingimento daquele objetivo, tais como, reserva de vagas para deficientes nos estacionamento públicos, isenção de tributos, por exemplo, Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI – para aquisição de veículos por eles; sua prioridade no atendimento em órgãos públicos e particulares; medidas que assegurem o acesso físico destas pessoas nos equipamentos públicos e nos espaços particulares.

Em 30.3.2007, o Brasil assinou, na sede da ONU, em Nova York, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como seu Protocolo Facultativo.

Os Países signatários dessa Convenção e que vieram a ratificar o Tratado antes mencionado teriam, necessariamente de implementar medidas para dar efetividade ao que foi ajustado.

8. Segundo informações do sítio da Organização das Nações Unidas, aproximadamente dez por cento da população mundial porta algum tipo de deficiência, o que significa cerca de seiscentos e cinquenta milhões de portadores de necessidades especiais em todo o mundo. Desse total, oito em cada dez deficientes, ou seja, **oitenta por cento desse total, mora em países em desenvolvimento.** E o que há de ser realçado é que é na população economicamente carente que se concentram os maiores índices de marginalidade e de exclusão desses cidadãos.



9. Foi exatamente com vistas à tutela dessas pessoas que o legislador brasileiro elaborou a Lei n. 8.899/94, antecipando, de alguma forma, o quanto posto naquele Tratado ainda não ratificado pelo Brasil.

O exame da matéria revela não haver contrariedade entre o que constitucionalmente estabelecido e as normas legais questionadas.

O contexto constitucional: valores sociais da solidariedade e do bem-estar e o valor supremo da sociedade fraterna e sem preconceitos

10. Devem ser postos em relevo os valores que norteiam a Constituição e que devem servir de orientação para a correta interpretação e aplicação das normas constitucionais e apreciação da subsunção, ou não, da Lei n. 8899/94 a elas.

11. Vale, assim, uma palavra, ainda que brevíssima, ao Preâmbulo da Constituição, no qual se contém a explicitação dos valores que dominam a obra constitucional de 1988. Ali se esclarece que os trabalhos constituintes se desenvolveram “para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos ...”.

Não apenas o Estado haverá de ser convocado para formular as políticas públicas que podem conduzir ao bem-estar, à igualdade e à justiça, mas a sociedade haverá de se organizar segundo aqueles valores, a fim de que se afirme como uma comunidade fraterna, pluralista e sem preconceitos.

12. É certo que parte da doutrina não considera o Preâmbulo como dotado de força normativa. Observava Kelsen que o Preâmbulo “*expressa as idéias políticas, morais e religiosas que a Constituição tende a promover. Geralmente, o Preâmbulo não estipula normas definidas em relação com a conduta humana e, por conseguinte, carece de um conteúdo juridicamente importante. Tem um caráter antes ideológico que jurídico*” (KELSEN, Hans - Teoria General del Derecho y del Estado. 2ª ed., p. 309). Diversamente, Karl Schmitt defendia ser no Preâmbulo da Constituição que se estampariam as decisões políticas que a caracterizariam, pelo que não cuidaria ele apenas de dar notícia histórica do texto ou de ser mera enunciação de decisões. Seria o Preâmbulo parte integrante da ordem jurídica constitucional, dando o verdadeiro significado das normas que a compõem.

No Brasil, cuidando com especificidade o tema, leciona José Afonso da Silva que os Preâmbulos, “*as mais das vezes... fazem referência explícita ou implícita a uma situação passada indesejável, e postulam a construção de uma ordem constitucional com outra direção, ou uma situação de luta na perseguição de propósitos de justiça e liberdade; outras vezes, seguem um princípio básico, político, social e filosófico, do regime instaurado pela Constituição. ... em qualquer dessas hipóteses, os Preâmbulos valem como orientação para a interpretação e aplicação das normas constitucionais. Têm, pois, eficácia interpretativa e integrativa*” (Comentário contextual à Constituição. Malheiros, 2006, p. 22).

E, referindo-se, expressamente, ao Preâmbulo da Constituição brasileira de 1988, escolia José Afonso da Silva que “*O Estado Democrático de Direito destina-se a assegurar o exercício de determinados valores supremos. 'Assegurar' tem, no contexto, função de garantia dogmático-constitucional; não, porém, de garantia dos valores abstratamente considerados, mas do seu 'exercício'. Este signo desempenha, aí, função pragmática, porque, com o objetivo de 'assegurar', tem o efeito imediato de prescrever ao Estado uma ação em favor da efetiva realização dos ditos valores em direção (função diretiva) de destinatários das normas*



constitucionais que dão a esses valores conteúdo específico." (Idem, ibidem – grifos nossos).

13. Na esteira destes valores supremos explicitados no Preâmbulo da Constituição brasileira de 1988 é que se afirma, nas normas constitucionais vigentes, o princípio jurídico da solidariedade.

Esse princípio projeta-se e afirma-se já no tít. I, art. 3º, no qual se fixam os objetivos da República Federativa do Brasil, dentre os quais se tem o de "construir uma sociedade livre, justa e solidária" (inc. II), "erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais" (inc. III), e "promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação" (inc. IV).

É, ainda uma vez, José Afonso da Silva que, ao comentar estes dispositivos constitucionais, e, em especial, o que se contém no inc. I do art. 3º, assinala que " 'construir' aí tem sentido contextual preciso o que a Constituição quer, com esse objetivo fundamental, é que a República Federativa do Brasil construa uma ordem de homens livres, em que a justiça distributiva e retributiva seja um fator de dignificação da pessoa e em que o sentimento de responsabilidade e apoio recíprocos solidifique a idéia de comunidade fundada no bem comum" (op. cit., p. 46).

O princípio constitucional da solidariedade tem, pois, no sistema brasileiro, expressão inegável e efeitos definidos, a obrigar não apenas o Estado, mas toda a sociedade. Já não se pensa ou age segundo o ditame de "a cada um o que é seu", mas "a cada um segundo a sua necessidade". E a responsabilidade pela produção destes efeitos sociais não é exclusiva do Estado, senão que de toda a sociedade.

(...)

15. Preceitua o caput do art. 170, da Constituição, que a ordem econômica funda-se na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, e que é sua finalidade "assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social", para o que são elencados os princípios expressos nos oito incisos em que se estende o dispositivo.

(...)

18. A livre iniciativa, prevista no caput do art. 170, da Constituição, significa a liberdade de comércio e de indústria, a liberdade empresarial e a liberdade contratual que são constitucionalmente asseguradas.

Não se há negar que as empresas associadas da Autora dispõem de liberdade constitucionalmente garantida para se constituírem e desempenharem as atividades para as quais foram criadas, nos termos da legislação vigente.

Todavia, a titularidade de serviços públicos, como são os transportes coletivos, mantém-se com o concedente – ente público - e o seu exercício afeiçoa-se à demanda social e, ainda, ao cumprimento das exigências constitucionais e legais.

(...)

21. A autora aponta eiva de inconstitucionalidade na Lei nº 8.899/94 porque, dentre outras máculas, nela se teria a desobediência ao princípio da igualdade. Segundo a argumentação esgrimida por ela, o ônus do benefício teria sido atribuído a uma parcela da sociedade, a saber, os empresários do ramo de transporte coletivo interestadual em desobediência àquele princípio.

Dá-se o inverso do quanto alegado pela Autora. É desigualando os desiguais que se iguala juridicamente. O critério de discrimen é que haverá de guardar perfeita consonância com os fins buscados com a norma. E esses não de ser legítimos segundo os valores



estabelecidos no sistema.

Conforme realcei em outra ocasião, “ (...) No sistema constitucional fundamentado pelo princípio de igualdade materialmente cogitado, o serviço público é prestado de forma a assegurar que a prestação daquela atividade considere a condição subjetiva e mesmo a sócio-econômica do usuário, a fim de que não se chegue a uma situação de injustiça em que os mais favorecidos, materialmente, recebam os melhores serviços públicos, enquanto exatamente os menos aquinhoados sejam despojados de seus direitos fundamentais por não poderem contar com o mínimo de estrutura de serviços para o seu bem-estar” (O princípio constitucional da igualdade. Belo Horizonte: Ed. Lê, 1990, ps. 28 e 94).
(...)

No julgamento do Recurso em Mandado de Segurança n. 13.084, o Ministro José Delgado, do Superior Tribunal de Justiça, explicou a razão pela qual se deve, em nome do princípio da igualdade, isentar os deficientes físicos do pagamento de tarifas para o uso de ônibus de empresa permissionária de serviço regular comum intermunicipal:

"Com efeito, o princípio da igualdade deve ser entendido consoante as exigências da fórmula política do Estado Democrático de Direito, consagrada constitucionalmente. Não há mais lugar, atualmente, para a ideologia jurídica liberal, que compreendia a isonomia em termos puramente formais e abstratos, desconsiderando as diferenças efetivamente existentes entre os homens, colocando no mesmo nível os desiguais.

*A participação ativa do Estado no sentido de oferecer aos deficientes físicos melhores condições de vida compatibiliza-se perfeitamente com os princípios do Estado Democrático de Direito, que se caracteriza por intervir socioeconomicamente para assegurar a dignidade da pessoa humana. **Procura-se justamente compençar as reconhecidas dificuldades que tais pessoas enfrentam, tais como o preconceito, a discriminação, a comiseração exagerada**, as objeções ouvidas da busca de um emprego, os obstáculos físicos, as barreiras para o acesso à cultura, à saúde e à educação.*

*Observa-se que a diferenciação do portador de deficiência física conforma-se com o sistema constitucional. **Trata-se de um meio para atingir um fim juridicamente colimado, qual seja, a integração social dos deficientes**. O tratamento normativo diferenciado configura -se legítimo, se estiver preordenado à consecução de um fim perseguido pelo Direito.*

Deve-se partir de uma consideração teleológica.

*Verifica-se que o próprio texto constitucional federal consagra a proteção aos deficientes físicos, outorgando-lhes garantias distintas, que objetivam efetivamente promover a inserção dessas pessoas na sociedade. Senão, vejamos os seguintes preceitos da Carta Magna: artigo 7º, inc. XXXI; artigo 23, inc. II; artigo 24, inc. XIV; artigo 37, inc. VIII; artigo 203, incs. IV e V; artigo 208; artigo 227, §1º, inc. II, artigo 227, § 2º; e artigo 244. Depreende-se, portanto, que a legislação ordinária não só pode, mas deve obrigatoriamente propiciar meios que atenuem a natural falta de oportunidades dos deficientes físicos, concretizando assim os preceitos constitucionais. (DJ 1.7.2002).”
(...)*

57. Como arremate, sobre o descabimento total de preponderância de interesses



econômicos sobre direitos humanos, destaque-se que o Decreto nº 7.037/2009, que aprovou o Programa Nacional de Direitos Humanos – PNDH-3, em seu Eixo Orientador II, que trata de Desenvolvimento e Direitos Humanos, destaca em suas diretrizes que o desenvolvimento deve ter como sujeito central do processo a “valorização da pessoa humana” (Diretriz 5), ser sustentável, com inclusão social e econômica, ambientalmente equilibrado e tecnologicamente responsável, cultural e regionalmente diverso, participativo e não discriminatório (Diretriz 4).

58. Mas enfim, se existem todos esses preceitos, porque continuam a ser violados? Porque as pessoas com deficiência auditiva, de fala e visuais continuam a se deparar com essa situação de discriminação, que lhes impõe obstáculos adicionais para realizar um simples pagamento? Será que já não basta a situação peculiar e de fragilidade em que se encontram em razão das peculiaridades de seu corpo e sentidos?

59. É óbvio que para toda essa lamentável situação contribuíram o desdém da iniciativa privada com esse público, como demonstrado, mas também, inexoravelmente, a omissão do Poder Público – BACEN, UNIÃO (Secretaria de Defesa de Direitos Humanos) e ANATEL em expedir e implementar normas específicas regulamentadoras dos POS (máquinas de cartão) para deficientes, bem como em fiscalizar efetivamente e em exigir o cumprimento pelas empresas do setor de promover a acessibilidade para inclusão social desse público.

60. A responsabilidade proativa do Poder Público, no caso, ao lado da sociedade e das empresas é incontestável:

Lei nº 7.853/1989 - Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências

Art. 2º - Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Parágrafo único. Para o fim estabelecido no caput deste artigo, os órgãos e entidades da administração direta e indireta devem dispensar, no âmbito de sua competência e finalidade, aos assuntos objetos esta Lei, tratamento prioritário e adequado, tendente a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:
(...)

Decreto 3.298/99 - Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

Art. 2º - Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.



CAPÍTULO VI - Dos Aspectos Institucionais

Art. 9º - Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta deverão conferir, no âmbito das respectivas competências e finalidades, tratamento prioritário e adequado aos assuntos relativos à pessoa portadora de deficiência, visando a assegurar-lhe o pleno exercício de seus direitos básicos e a efetiva inclusão social.

Lei nº 10.098/2000 - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.

Decreto nº 5.296/2004 - Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

Art. 5º - Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 6º - O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.

CAPÍTULO VIII - DO PROGRAMA NACIONAL DE ACESSIBILIDADE

Art. 68. A Secretaria Especial dos Direitos Humanos, na condição de coordenadora do Programa Nacional de Acessibilidade, desenvolverá, dentre outras, as seguintes ações:

(...)

II - acompanhamento e aperfeiçoamento da legislação sobre acessibilidade;

Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013 - Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo.

Art. 1º - Fica instituído o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, com a finalidade de promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

Parágrafo único. O Plano Nacional de Consumo e Cidadania será executado pela União em colaboração com Estados, Distrito Federal, Municípios e com a sociedade.

Art. 2º - São diretrizes do Plano Nacional de Consumo e Cidadania:

II - adequada e eficaz prestação dos serviços públicos¹⁷;

(...)

Lei nº 13.146/2015 - Estatuto da Pessoa com Deficiência

¹⁷ o que inclui o dever de fiscalização obviamente



Art. 8º - É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Seção Única - Do Atendimento Prioritário

Art. 9º A pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de:

(...)

II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público;

(...)

Art. 69. O poder público deve assegurar a disponibilidade de informações corretas e claras sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, por quaisquer meios de comunicação empregados, inclusive em ambiente virtual, contendo a especificação correta de quantidade, qualidade, características, composição e preço, bem como sobre os eventuais riscos à saúde e à segurança do consumidor com deficiência, em caso de sua utilização, aplicando-se, no que couber, os arts. 30 a 41 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

60. Cabe aqui lembrar que a partir de precedente jurisprudencial da justiça francesa, conhecido como caso "Blanco", de 1873, foi construída a teoria sobre a responsabilidade do Estado sob o prisma do direito público, originando, assim, a chamada teoria da culpa do serviço - "*faute du service*".

61. Maria Sylvia Zanella Di Pietro, em sua obra Direito Administrativo, Atlas, 12 ed., p. 504, esclarece sobre o tema que:

"Essa culpa do serviço público ocorre quando: o serviço público não funcionou (omissão), funcionou atrasado ou funcionou mal. Em qualquer dessas três hipóteses, ocorre a culpa (faute) do serviço ou acidente administrativo, incidindo a responsabilidade do Estado independentemente de qualquer apreciação de culpa do funcionário."

62. Tal teoria, de há muito, tem sido reconhecida também no direito pátrio, tendo-se notícia que o E. Supremo Tribunal Federal, já no ano de 1968, em julgado relatado pelo Ministro Temístocles Cavalcanti, assentou:

A administração pública responde civilmente pela inércia em atender a uma situação que exigia a sua presença para evitar a ocorrência danosa. (RDA 97/177)

63. Nessa questão específica - obrigação fiscalizatória, restou evidente que o Poder Público – BACEN, UNIÃO (Secretaria de Defesa de Direitos Humanos) e ANATEL – se



colocou numa situação totalmente passiva. Sobre o tema (omissão estatal na observância de direitos consagrados no ordenamento jurídico), vale registrar o que diz o E. Ministro Herman Benjamin, do C. Superior Tribunal de Justiça, embora tratando de matéria ambiental, mas que calha perfeitamente na situação aqui exposta:

“... É o Estado Teatral, aquele que, ..., mantém uma situação de vácuo entre a lei e a implementação. O poder público que, na letra fria do texto normativo, não se importa em esbravejar, mas que fácil e rapidamente amansa diante das dificuldades da realidade político-administrativa ... A teatralidade estatal é a marca dessa separação entre lei e implementação, entre a norma escrita e norma praticada. O resultado é uma Ordem Política Ambiental incompleta. ... O Estado tem a obrigação constitucional e legal de intervir em matéria ambiental. Não é uma faculdade. A Constituição Federal trata do tema na forma de obrigação estatal, não de inócua recomendação, ...” (BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos. O Estado teatral e a implementação do Direito Ambiental. Anais do 7º Congresso Internacional de Direito Ambiental, São Paulo, 2004, Volume I, p. 338).

64. Neste diapasão e na linha do raciocínio de Norberto Bobbio, cumpre destacar que o problema dos direitos humanos, hodiernamente, não é tanto o de fundamentá-los, mas sim o de efetivá-los (grifos nossos):

"Deve-se recordar que o mais forte argumento adotado pelos reacionários de todos os países contra os direitos do homem, particularmente contra os direitos sociais, não é a sua falta de fundamento, mas a sua inexecutabilidade. Quando se trata de enunciá-los, o acordo é obtido com relativa facilidade, independentemente do maior ou menor poder de convicção de seu fundamento absoluto; quando se trata de passar à ação, ainda que o fundamento seja inquestionável, começam as reservas e as oposições.

O problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los. Trata-se de um problema não filosófico, mas político.

Com efeito, o problema que temos diante de nós não é filosófico, mas jurídico e, num sentido mais amplo, político. Não se trata de saber quais e quantos são esses direitos, qual é sua natureza e seu fundamento, se são direitos naturais ou históricos, absolutos ou relativos, mas sim qual é o modo mais seguro para garanti-los, para impedir que, apesar das solenes declarações, eles sejam continuamente violados"¹⁸

65. Ora, se a UNIÃO, o BACEN e a ANATEL exercessem a contento suas atribuições, as empresas não aventurariam a encetar prática lesiva aos seus clientes/consumidores com deficiência. Porém, insistindo os órgãos fiscalizadores em participar da “confraria-dos-braços-cruzados”, evadindo-se de impor medidas efetivas e eficientes (aliás eficiência é um dos postulados da administração pública) quando se entra na seara do direito do consumidor e da tutela das pessoas com deficiência, cultiva-se terreno fértil para práticas abusivas, na certeza sempre presente, nesse país, da impunidade... Já se disse, mais é sempre útil reiterar, a Constituição da República impõe aos Agentes Públicos deveres indeclináveis nesta seara. **De outro lado, a postura das empresas, pessoas jurídicas de direito privado, aqui arroladas como réis, descumprindo o marco legal (dentre outros, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, o Estatuto das Pessoas com Deficiência, o Código de Defesa do Consumidor), inegavelmente causou,**

¹⁸ BOBBIO, Norberto. A Era do Direito, Editora Campos. 1992. p. 24/25



por ato ilícito (omissão), prejuízos materiais e extrapatrimoniais coletivos a grupo vulnerável – pessoas com deficiência (art. 186, 187 e 927, Código Civil):

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANOS MORAIS COLETIVOS. POSSIBILIDADE. VIOLAÇÃO A DIREITOS FUNDAMENTAIS DA SOCIEDADE. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. IMPOSSIBILIDADE DE APRECIÇÃO DADA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. A jurisprudência das Turmas que compõem a Segunda Seção desta Corte dispõe que "o dano moral coletivo é categoria autônoma de dano que não se identifica com os tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), mas com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade (grupos, classes ou categorias de pessoas). Tem a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais" (REsp 1.643.365/RS, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/6/2018, DJe 7/6/2018). [...] (STJ, AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - 1312148 2018.01.47715-3, MARCO AURÉLIO BELLIZZE, STJ - TERCEIRA TURMA, DJE DATA:20/09/2018)

II.5 - Dos danos morais ou extrapatrimoniais coletivos - O descaso do Poder Estatal e dos agentes econômicos, que desrespeitam direitos fundamentais, tem um preço compensatório

66. Como explanado, a presente demanda – que visa a efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana, cuja observância é imperiosa num Estado Democrático de Direito e se concretiza através da garantia de exercício efetivo dos direitos fundamentais - consiste na única medida que restou ao Ministério Público, enquanto órgão de promoção de direitos humanos e fundamentais, para lutar contra essa odiosa omissão, negligência e leniência do Poder Público e dos agentes econômicos do setor de seguros.

67. Como sempre tem afirmado o Ministro Marco Aurélio, do Supremo Tribunal Federal, o Judiciário é a última trincheira da cidadania. Ainda mais no presente caso, quando são solapados direitos fundamentais de público vulnerável, gravados de forma expressa, enfática e explícita no ordenamento jurídico.

68. E, com tristeza, é preciso reconhecer que **essa vulnerabilidade decorre de postura da própria sociedade, compreendida a partir de uma dimensão histórica, cultural e econômica, que acabou por segregar as pessoas com deficiência, em sua dinâmica**, inflando o descaso e mesmo o desrespeito. Tal situação, no entanto, não mais se alinha à sociedade contemporânea, notadamente em nações que adotam o Estado Democrático de Direito, **conforme se apreende do conteúdo da expressa ordem mandamental dos dispositivos constitucionais e legais, para que a integração e o respeito aos demais direitos dessas pessoas seja meta a ser perseguida de forma obstinada, sem vacilação ou tergiversações**.

69. Assim, diante da supressão de direitos fundamentais dos consumidores com deficiência, principalmente visual no caso, da omissão e negligência do Poder Público, da



postura dos demais envolvidos e da impossibilidade do retorno ao *status quo* original, patentes e incontestáveis os danos extrapatrimoniais ou morais coletivos (art. 5º, inciso V, da Constituição Federal; arts. 186, 187 e 927, do Código Civil; art. 1º, incisos II e IV, da Lei nº 7.347/85¹⁹).

70. É cediço que nenhum valor irá reparar os prejuízos sofridos, mas é a reposta adequada do direito para situações como a aqui descrita e, sob uma perspectiva democrática, impor ônus de caráter pedagógico ao Poder Estatal e os detentores do poder econômico, para que adotem as providências para mitigar esta infame e famigerada agressão aos direitos fundamentais violados, das pessoas com deficiência. Segundo a lição de Leonardo de Medeiros Garcia, *in* Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência. Editora Jus Podivm. 11ª ed., 2015, p. 89 (grifos nossos):

“Sob a perspectiva constitucional, que consagrou a dignidade humana como um dos fundamentos do nosso Estado Democrático de Direito, dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo, ou seja, é a violação aos direitos da personalidade.

Assim, sempre que uma pessoa for colocada em situação humilhante, vexatória ou degradante, afrontando assim a sua dignidade, poderá exigir, na justiça, indenização pelos danos morais causados. Quando se refere à indenização, vale lembrar que o dano moral não é passível de ressarcimento ou reparação, pois é impossível voltar ao status quo ante, ou seja, voltar ao estado anterior. Isso somente é possível em se tratando de dano material. Por isso é que se diz que o dano moral é passível de compensação, possibilitando compensar a dor da vítima, sua humilhação, a perda de um objeto de vida, da honra etc.”

71. Sobre o tema já se decidiu que:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS SOCIAIS. DANO MORAL COLETIVO. DIREITO SUBJETIVO DOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA AO PASSE LIVRE NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL. LEI 8.899/94. DIREITO QUE DEPENDIA DE REGULAMENTAÇÃO PARA A DEFINIÇÃO DO SEU CONTEÚDO. INEXISTÊNCIA DO DIREITO SUBJETIVO ANTES DA REGULAMENTAÇÃO PELO PODER EXECUTIVO FEDERAL. PERDA PARCIAL DO OBJETO DA AÇÃO COM A SUPERVENIÊNCIA DA REGULAMENTAÇÃO. PERSISTÊNCIA DO INTERESSE NO JULGAMENTO DO PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS. PEDIDO ADMISSÍVEL EM TESE. PRECEDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS PERMISSIONÁRIAS DO TRANSPORTE RODOVIÁRIO POR DANOS MORAIS COLETIVOS. DANOS IMPUTÁVEIS À OMISSÃO DA UNIÃO FEDERAL. DEMORA EXCESSIVA EM REGULAMENTAR A LEI 8.899/94. CONDENAÇÃO DA UNIÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO. [...]. **É insofismável que o Poder Executivo federal extrapolou de forma gritante o comando legislativo para regulamentar em 90 dias o direito previsto no art. 1º da Lei 8.899/94, só vindo a fazê-lo cerca de seis anos**

19 CF – art. 5º – inc. V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; (...)

CC - 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.

Lei nº 7.347/85 - LACP - Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (Redação dada pela Lei nº 12.529, de 2011).

(...)

II - ao consumidor;

(...)

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.

(...)



depois da entrada em vigor deste diploma normativo. 14. Inexorável, destarte, a responsabilidade da União pela reparação destes danos de natureza coletiva, com fundamento no § 6º do art. 37 da Constituição Federal. 15. O arbitramento do valor deve obedecer a critérios distintos daqueles propostos na petição inicial e na apelação, para ser arbitrado em valor determinado, o que, em se tratando de processo de natureza coletiva, está compreendido nos poderes do juiz que Ada Pellegrini Grinover cita como "defining function". 16. Parcial provimento à apelação para anular parcialmente a sentença e, nos termos do § 3º do art. 515 do CPC, condenar a União Federal ao pagamento de indenização no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a ser destinada ao fundo previsto no art. 13 da Lei 7.347/85. Sem condenação em honorários advocatícios. (TRF-3. AP Cível nº 1418769, Ação Civil Pública nº 00045059119994036000. Terceira Turma, Juiz Convocado Valdeci dos Santos. Disponibilizado em 11.05.2012)

II. 6 – Legitimidade Ativa do Ministério Público Federal

72. Como visto, passados mais de 28 (vinte e oito anos) da entrada em vigor da Constituição Federal e vários anos da vigência de uma vasta legislação infraconstitucional, que enunciam de forma clara e inequívoca uma gama imensa de direitos e garantias para permitir o grau máximo de acessibilidade possível às pessoas deficientes, o malferimento desses direitos é cotidiano, infeliz e incontestavelmente.

73. Assim, o Ministério Público Federal não pôde permanecer inerte, diante de todas as atribuições que a Constituição e as leis lhe conferem:

Constituição Federal

Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

(...)

Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

Lei Complementar nº 75/93 – Estatuto do Ministério Público da União

Art. 1º O Ministério Público da União, organizado por esta lei Complementar, é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e dos interesses individuais indisponíveis.

Art. 2º Incumbem ao Ministério Público as medidas necessárias para garantir o respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados pela Constituição Federal.



Art. 5º São funções institucionais do Ministério Público da União:

I - a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e dos interesses individuais indisponíveis, considerados, dentre outros, os seguintes fundamentos e princípios:
(...)

Art. 6º Compete ao Ministério Público da União:

(...)

VII - promover o inquérito civil e a ação civil pública para:

a) a proteção dos direitos constitucionais;

(...)

c) a proteção dos interesses individuais indisponíveis, difusos e coletivos, relativos às comunidades indígenas, à família, à criança, ao adolescente, ao idoso, às minorias étnicas e ao consumidor;

d) outros interesses individuais indisponíveis, homogêneos, sociais, difusos e coletivos;

(...)

XII - propor ação civil coletiva para defesa de interesses individuais homogêneos;

XIII - propor ações de responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços;

(...)

XIV - promover outras ações necessárias ao exercício de suas funções institucionais, em defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, especialmente quanto:

(...)

b) à ordem econômica e financeira;

(...)

Lei nº 8.625/93 – Lei Orgânica Nacional do Ministério Público

Art. 25. Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público:

(...)

IV - promover o inquérito civil e a ação civil pública, na forma da lei:

a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos;

(...)

Código de Processo Civil

Art. 176 - O Ministério Público atuará na defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses e direitos sociais e individuais indisponíveis.

Art. 177 - O Ministério Público exercerá o direito de ação em conformidade com suas atribuições constitucionais.

CDC - Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

(...)



Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público,
(...)

74. Ainda, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989), em seu art. 3º, com a redação dada pela nova Lei nº 13.146/2015, estabelece:

“Art. 3º - As medidas judiciais destinadas à proteção de interesses coletivos, difusos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis da pessoa com deficiência poderão ser propostas pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela União, pelos Estados, pelos Municípios, pelo Distrito Federal, por associação constituída há mais de 1 (um) ano, nos termos da lei civil, por autarquia, por empresa pública e por fundação ou sociedade de economia mista que inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção dos interesses e a promoção de direitos da pessoa com deficiência.”

75. Estabelece também que:

Art. 79. O poder público deve assegurar o acesso da pessoa com deficiência à justiça, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, garantindo, sempre que requeridos, adaptações e recursos de tecnologia assistiva.

§ 1º A fim de garantir a atuação da pessoa com deficiência em todo o processo judicial, o poder público deve capacitar os membros e os servidores que atuam no Poder Judiciário, no Ministério Público, na Defensoria Pública, nos órgãos de segurança pública e no sistema penitenciário quanto aos direitos da pessoa com deficiência.

(...)

§ 3º A Defensoria Pública e o Ministério Público tomarão as medidas necessárias à garantia dos direitos previstos nesta Lei.

(...)

76. Portanto, diante da missão institucional outorgada constitucionalmente ao Ministério Público Federal para atuar na tutela de direitos difusos, coletivos e individuais indisponíveis, em função da população/consumidor que apresenta deficiências, verifica-se a existência de contornos que delineiam e legitimam a atuação deste Órgão Ministerial no intento de promover a inclusão social dessas pessoas da forma mais ampla e irrestrita possível.

II. 7 – Competência do Juízo

77. Diante do disposto no art. 109, inciso I da Constituição Federal, tendo a União e órgãos da administração pública federal no polo passivo da ação, a competência para o julgamento é, inequivocamente, da Justiça Federal:

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:



I - as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;

(...)

V - A - as causas relativas a direitos humanos a que se refere o § 5º deste artigo; [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

(...)

§ 5º Nas hipóteses de grave violação de direitos humanos, o Procurador-Geral da República, com a finalidade de assegurar o cumprimento de obrigações decorrentes de tratados internacionais de direitos humanos dos quais o Brasil seja parte, poderá suscitar, perante o Superior Tribunal de Justiça, em qualquer fase do inquérito ou processo, incidente de deslocamento de competência para a Justiça Federal. [\(Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004\)](#)

II – DOS PEDIDOS

II. 1 - DA TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA (FUMUS BONI IURIS E PERICULUM IN MORA) E DE EVIDÊNCIA

78. Como sabido, o Estado, ao proibir ao administrado a autotutela, assumiu o poder-dever de solucionar os conflitos, devendo, pois, conferir ao jurisdicionado o direito à tutela adequada, tempestiva e efetiva. Discorrendo sobre o direito à adequada tutela jurisdicional, Luiz Guilherme Marinoni e Sérgio Cruz Arenhart ensinam que²⁰:

“É necessário que ao tempo do processo seja conferido o seu devido valor, uma vez que, no seu escopo básico de tutela dos direitos, o processo terá uma maior capacidade para atender aos anseios do cidadão, quanto mais prontamente tutelar o direito do autor que tem razão.

Quando é reivindicado um bem da vida, o tempo do processo sempre prejudica o autor que tem razão, beneficiando na mesma proporção o réu que não a tem.

(...)

Se é evidente que a tutela jurisdicional deve ser prestada, na medida do possível, de forma rápida, e que para tanto é imprescindível uma boa organização judiciária e sobretudo um número razoável de magistrados bem preparados, também é certo que o procedimento, em sua estrutura técnica, deve conter mecanismos que viabilizem uma distribuição racional do tempo do processo.

Nessa perspectiva, a tutela antecipatória, baseada em fundado receio de dano ou em abuso de direito de defesa, é fundamental para o bom desempenho do Poder Judiciário. Nessa linha, é correto dizer que a tutela antecipatória também é garantida pelo princípio constitucional da inafastabilidade (art. 5º da CF).

(...)

Quando se fala em tutela ‘efetiva’, deseja-se chamar a atenção para a necessidade de a tutela jurisdicional poder realizar concretamente os direitos, e não apenas declará-los (ou proclamá-los, pois a lei já cuida disso) ou condenar o demandado (na verdade exortar o réu a adimplir a sentença, que, em caso de não observância espontânea, apenas sujeita-se à ação de execução).”

79. Feitas essas considerações, à vista do disposto no artigo 300 do Código de

²⁰ In Manual do processo de conhecimento: a tutela jurisdicional através do processo de conhecimento, Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 2001, pág. 52.



Processo Civil²¹ vigente, cabe destacar, *in casu*, a presença dos requisitos para concessão da tutela antecipada.

80. O *fumus boni iuris*, ou seja, a plausibilidade do direito invocado no caso concreto consiste na flagrante omissão da União, BACEN e ANATEL em regulamentar e fiscalizar as empresas do setor de captação de pagamentos e gerenciamento de operações com cartões de crédito e débito para que cumprissem seus deveres e garantissem os direitos de seus clientes/consumidores com deficiência visual, consoante as disposições constitucionais, convencionais e legais já articuladas.

81. O segundo requisito reside na ineficácia do provimento somente ao final do processo porquanto os direitos fundamentais ora suscitados, de aplicabilidade imediata, deveriam ter sido observados desde a promulgação da Carta Magna, sendo que *a posteriori* vieram normatizações específicas infraconstitucionais e constitucionais (tratados internacionais sobre direitos humanos), que somente corroboram a omissão da União, BACEN e ANATEL no seu mister de regulamentar e fiscalizar as empresas de seguros.

82. Considerando tudo o que aqui exposto e articulado, é possível ainda vislumbrar que estão presentes circunstâncias que autorizam a **concessão de tutela antecipada de evidência**, lastreada no art. 311, II e IV, assim como art. 356, I, ambos do Código de Processo Civil vigente²², pois demonstrado à exaustão, com prova documental, a omissão na observância de mandamentos expressos de efetivação de direitos fundamentais de pessoas com deficiência, previstos na Constituição Federal, em tratado internacional com força de emenda constitucional e na legislação infraconstitucional, além de precedentes jurisprudenciais aplicáveis em casos análogos, cuja similaridade com o objeto da presente demanda é incontestável.

83. Assim, presentes os requisitos necessários à concessão da liminar, requer o Ministério Público Federal o seu deferimento, *inaudita altera partes*, **seja NA MODALIDADE TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA OU TUTELA ANTECIPADA DE EVIDÊNCIA**, para o fim de impor:

83.1 - à União, BACEN e ANATEL, solidariamente, conforme art. 497, *caput*²³, do Código

21 Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

(...)

22 Art. 311. A tutela da evidência será concedida, independentemente da demonstração de perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo, quando:

(...)

II - as alegações de fato puderem ser comprovadas apenas documental e houver tese firmada em julgamento de casos repetitivos ou em súmula vinculante;

(...)

IV - a petição inicial for instruída com prova documental suficiente dos fatos constitutivos do direito do autor, a que o réu não oponha prova capaz de gerar dúvida razoável.

Parágrafo único. Nas hipóteses dos incisos II e III, o juiz poderá decidir liminarmente.

Art. 356. O juiz decidirá parcialmente o mérito quando um ou mais dos pedidos formulados ou parcela deles:

I - mostrar-se incontroverso;

(...)

23 Art. 497. Na ação que tenha por objeto a prestação de fazer ou de não fazer, o juiz, se procedente o pedido, concederá a tutela específica ou determinará providências que assegurem a obtenção de tutela pelo resultado prático equivalente.

Parágrafo único. Para a concessão da tutela específica destinada a inibir a prática, a reiteração ou a continuação de um ilícito, ou a sua remoção, é irrelevante a demonstração da ocorrência de dano ou da existência de culpa ou dolo.



de Processo Civil de 2015, obrigação de fazer, através de seu poder-dever regulatório e fiscalizatório, inclusive de impor sanções (observado o devido processo legal):

a) para notificar e exigir (inclusive fiscalizando) que todas as chamadas empresas adquirentes e subadquirentes de pagamento, as “bandeiras” de cartões que operem no país, e as empresas que fabriquem terminais POS ou outros equipamentos destinados à captação de pagamentos e outras operações através de cartões de crédito e débito somente disponibilizem (aluguem, vendam, emprestem, etc) máquinas/terminais plenamente acessíveis a pessoas com deficiência visual, para operacionalizar pagamentos via cartão com independência, autonomia, eficácia e segurança, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis e normativamente previstas;

b) para notificar e exigir (inclusive fiscalizando) que todas as empresas do setor de pagamento (adquirentes, subadquirentes, bandeiras e fabricantes de terminais) vinculem suas atividades e exijam de seus cadastrados/clientes/lojistas o uso de máquinas plenamente acessíveis aos deficientes visuais, para operacionalizar pagamentos via cartão, com independência, autonomia, eficácia e segurança, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis e normativamente previstas;

c) para notificar e exigir (inclusive fiscalizando) que todas as empresas do setor de pagamento (adquirentes, subadquirentes, bandeiras e fabricantes de terminais) adotem todas as providências necessárias, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a fim de que todos os terminais de captação de pagamento (máquinas e equipamentos de pagamentos com cartões de crédito/débito) dotados apenas de tela *touch screen* sejam substituídos por modelos com **plena acessibilidade** para deficientes visuais (teclado tátil, saída de áudio, leitura de tela e outras tecnologias assistivas concomitantes), para que possam realizar operações com cartões de crédito e débito de forma independente, segura, autônoma e eficaz, sem necessidade de uso de celular ou outro equipamento próprio.

d) para notificar e exigir (inclusive fiscalizando) que todas as empresas réis mantenham canais suficientes de acesso aos Serviços de Atendimento ao Cliente - SACs para cadastro de demandas decorrentes de ausência de acessibilidade aos terminais de pagamento (máquinas de cartão), enviando relatórios trimestrais ao Juízo, até a solução da lide, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis e normativamente previstas;

e) que, no prazo máximo de 30 (trinta) dias comprovem nos autos o cumprimento das medidas requeridas nas alíneas anteriores, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por dia de descumprimento;

f) que a UNIÃO providencie o necessário para que nenhuma contratação de empresas deste segmento do mercado seja doravante efetivada pelo Governo Federal sem que estejam as contratadas dotadas das tecnologias assistivas mencionadas na alínea “c” supra (teclado tátil, saída de áudio, leitura de tela e outras tecnologias assistivas concomitantes), observadas as condições legais de acessibilidade nacional e internacionalmente estabelecidas, inclusive inserindo tal obrigação nos editais de licitação e nas cláusulas dos instrumentos contratuais respectivos, cuja inobservância deverá implicar na rescisão contratual.

g) que o BACEN e a ANATEL expeçam atos de regulação específicos (inclusive quanto à



fiscalização), dentro de suas respectivas atribuições, sobre a exigibilidade de total acessibilidade (teclado tátil, saída de áudio, leitura de tela e outras tecnologias assistivas concomitantes) a deficientes visuais em terminais de captação de pagamento (máquinas e equipamentos de pagamentos com cartões de crédito/débito) dotados de tela touch screen e sua substituição no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por dia de descumprimento.

83.2 – às empresas corrés, pessoas jurídicas de direito privado, obrigação de fazer, consistente em (independente da atuação da UNIÃO, BACEN e ANATEL) implementar, **adotando as medidas necessárias, ao seu alcance, no âmbito de suas esferas de atribuição e competência**, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, as obrigações das alíneas “a” a “d” acima descritas, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por dia de descumprimento, a partir da intimação levada a efeito por esse r. Juízo.

II.2 - DOS PEDIDOS FINAIS

84. Requer-se:

- a) a atuação da presente petição com o Inquérito Civil nº 1.34.001.006763/2015-13, Notícia de Fato nº 1.29.000.003098/2015-78 e Notícia de Fato nº 1.34.001.006858/2017-91 que a instruem e pela citação das requeridas para, querendo, contestarem os pedidos;
- b) embora desnecessária, caso Vossa Excelência entenda cabível, propugna-se pela produção de provas por todos os meios em direito admitidos, mormente oitiva, como testemunhas, dos representantes das associações e entidades nominados à fl. 10;
- c) no mérito, a confirmação da tutela antecipada, com a condenação definitiva das rés nas obrigações de fazer requeridas a título de tutela antecipada, bem como na indenização por danos morais coletivos, em valor a ser fixado pelo Juízo;
- d) a fixação de multa (astreinte) para o caso de descumprimento da sentença que vier a ser prolatada, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por dia de descumprimento, sem prejuízo do previsto nos arts. 536, caput, e 537, caput e § 1º, II e II do Código de Processo Civil de 2015 e de responsabilização criminal, na forma do art. 330 do Código Penal.
- e) a produção de **efeitos em âmbito nacional das decisões** exaradas na ação ora ajuizada, **considerada a indivisibilidade do dano e a competência do Juízo** (arts. 21 da Lei nº 7.347/85 e 93, inciso II da Lei nº 8.078/90²⁴)
- f) a condenação de todas as requeridas em danos morais/extrapatrimoniais coletivos em valor

²⁴ Lei nº 7.347/85 - Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. (Incluído Lei nº 8.078, de 1990)

Lei nº 8.078/90 – CDC - Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:
(...)

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.



não inferior a 0,1% de seu faturamento bruto cada uma, em razão da mora e da inércia na tutela dos consumidores e, especialmente das pessoas com deficiência, quanto à acessibilidade adequada dos terminais de captação de pagamento (máquinas de cartão);

f.1) que na fixação dos danos morais/extrapatrimoniais o montante nunca seja inferior R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), em face de cada uma das rés, caso não seja possível a utilização do critério do faturamento bruto anual, ou caso o percentual de 0,1% não atinja tal cifra.

Requer-se, após apreciado o pedido de tutela de urgência ou de evidência, seja designada audiência de conciliação, na forma do art. 319, VII, do Código de Processo Civil.

85. Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais).

São Paulo, 13 de novembro de 2018.

PEDRO ANTONIO DE OLIVEIRA MACHADO
Procurador da República

LISIANE CRISTINA BRAECHER
Procuradora da República

