

Artigo

1 INTRODUÇÃO:

A discriminação econômica nas relações de consumo diz respeito a práticas em que os consumidores são tratados de forma desigual com base em sua capacidade econômica, classe social ou origem, e essa situação, não apenas perpetua estigmas sociais, mas também configura uma forma de violência que deve ser combatida.

Este artigo visa discutir como essa forma de discriminação se manifesta no cotidiano das relações de consumo e a necessidade urgente de uma mudança cultural que promova o respeito e a inclusão de acordo com os ditames dos Direitos Humanos.

O enfrentamento dessa problemática deve ir além da simples punição; é necessário educar tanto empresas quanto consumidores sobre os impactos negativos dessa prática, pois a educação é ferramenta fundamental para sensibilizar todos os atores envolvidos nesse processo de conscientização, incentivando o desenvolvimento de boas práticas que respeitem os direitos dos consumidores nessa relação, por vezes mais vertical do que horizontal.

Utilizando uma metodologia de análise bibliográfica e legislativa, este estudo busca orientar sobre como a adoção de práticas comerciais justas não só beneficia o negócio, mas também se alinha aos princípios dos direitos humanos.

No mais, a cultura da discriminação deve ser transformada pela conscientização, pois o setor econômico é amplamente diversificado e plural, e conseqüentemente, as mudanças de atitudes e percepções nessa relação consumerista só tendem ao crescimento do negócio e, em especial, o bem-estar dos consumidores.

2 DISCRIMINAÇÃO ECONÔMICA E RELAÇÕES DE CONSUMO:

A discriminação econômica pode manifestar-se de várias maneiras, a exemplo de não acesso a serviços para alguns grupos de pessoas, como fator impeditivo de cor da pele, orientação sexual entre outros.

Cardoso e Rocha (2022) discorrem que os comportamentos de discriminação são direcionados a indivíduos que possuem certos traços distintivos, como grupos étnico-raciais específicos, pessoas com incapacidades, mulheres, membros da comunidade LGBTQIA+, entre outros, assim os consumidores expostos à vulnerabilidade decorrente desses traços distintivos tendem a enfrentar uma redução na capacidade de prever, lidar, resistir e se recuperar de riscos ou desequilíbrios nas interações do mercado, e no contexto das relações de consumo, a discriminação com base na identidade, expressão de gênero e/ou orientação sexual é uma prática que ocorre quando o fornecedor, ao reconhecer a diversidade sexual, trata a oferta de forma pejorativa ou nega o consumo, além de causar uma emoção negativa resultante de uma

experiência de consumo negativa, as práticas discriminatórias também causam sofrimento psicológico e distúrbios de saúde mental.

Outra questão parecida com essa, envolveu discriminação por idade. Um caso emblemático de discriminação nas relações de consumo refere-se ao caso de idosos e pessoas com deficiências físicas em planos de saúde. Conforme o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (2016) condenaram a Sul América Seguros e Saúde S/A e a Qualicorp S/A a pagar a um idoso que teve o plano negado a compensação de R\$ 10 mil por danos morais devido à recusa de seu pedido de plano de saúde com base em sua idade. Além da indenização, as empresas serão obrigadas a aceitá-lo como segurado.

Ainda, de acordo com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (2024) Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho, que é o diretor-presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), comunicou que a ANS está conduzindo uma investigação interna para que as empresas responsáveis pelos planos de saúde apresentem os motivos e explicações para o cancelamento e término de contratos de indivíduos com deficiência. Ele ressaltou que é proibido, tanto pela resolução da ANS quanto pela legislação vigente, que as operadoras realizem qualquer tipo de discriminação, seja baseada em deficiência ou idade. Rebello Filho também destacou a existência de medidas para fiscalizar e coibir tais práticas negativas.

Nas relações de consumo, Miragem (2018) afirma que, muitas vezes, é o fornecedor que tem o poder de definir as condições do contrato. O consumidor fica obrigado a aceitar o preço e as cláusulas gerais do contrato propostas pelo fornecedor, sem ter muita margem para negociação, e em alguns casos, o consumidor pode conseguir negociar certos aspectos do contrato, como o preço, mas em geral é o fornecedor quem dita as regras do negócio, assim, é importante analisar se as eventuais condições diferenciadas impostas pelo fornecedor são justificadas, a fim de evitar qualquer discriminação injusta, dessa maneira, esse cuidado também se aplica ao setor de seguros privados, no qual é elementar avaliar corretamente os riscos, estimá-los financeiramente e distribuí-los entre os segurados, sob a responsabilidade e conhecimento técnico da seguradora.

Para superar essas desigualdades e promover uma relação consumerista mais justa, é necessário promover um cenário mais educativo que aflore a conscientização coletiva da não-discriminação, incluído, além de diretrizes educacionais nesse sentido para as empresas, há no cenário legislativo, que deve, por meio daqueles que tem iniciativa legislativa, repensar e promover o bem-estar para a população.

Nesta perspectiva, a discriminação econômica e as relações de consumo são temas complexos e interconectados que envolvem questões de poder, desigualdade e justiça social. Assim, é necessário implementar políticas públicas e aceitação em Projetos de Leis que tratem da temática, ainda que de forma genérica, ou seja, no sentido de não personalizado para uma esfera limitada dessa relação, e conseqüente, qualquer situação de discriminação pode ser contemplada.

3 CONSCIENTIZAÇÃO PARA MUDANÇA DE CULTURA:

A discriminação econômica nas relações de consumo é um problema que afeta a dignidade dos consumidores, ela tende a criar desigualdades perpetuando um sistema injusto nessas relações. Porém, a conscientização é um mecanismo, que de fato, pode provocar mudança de cultura em relação a essa discriminação, isto posto, é importante educar as pessoas e as empresas sobre os efeitos negativos dessa prática e incentivá-las a agir de maneira mais inclusiva e igualitária.

É fundamental destacar como essa prática contribui para a exclusão de grupos menos privilegiados e continua a alongar a desigualdade social. Compreender que a discriminação econômica vai além das questões individuais de consumo, mas também tem um impacto mais amplo na sociedade, por isso, projetos de leis, como o 3697/2024 do Rio de Janeiro, que tem como autor o deputado Dioniso Lins do Partido Progressista, vem sendo um dos métodos combativos nessa questão.

O projeto de lei referido sugere que, em sua essência, fortalecer a salvaguarda antidiscriminatória nas interações de consumo no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, por meio da adoção de medidas punitivas educativas que não somente sancionam os transgressores, mas também fomentam a conscientização e a alteração de conduta. A colaboração conjunta dos órgãos de proteção ao consumidor, das delegacias especializadas,

das comissões temáticas da administração pública e de outras entidades é fundamental para esse processo (DO -RJ, 2024). Nesse escopo, com o objetivo de garantir um ambiente de consumo mais equitativo e imparcial, respeitando os direitos e promovendo a dignidade de todos os consumidores, o texto propõe a implementação de medidas sancionadoras educativas que não apenas penalizam os comerciantes e empresários infratores, mas também promovem a conscientização e incentivam a modificação de comportamento, e a participação conjunta dos órgãos de proteção ao consumidor, das delegacias especializadas e das comissões temáticas da administração pública desempenha um papel fundamental, dessa maneira, conforme estabelecido no documento, os transgressores estão sujeitos a sanções que incluem multas proporcionais aos danos causados, levando em consideração a capacidade econômica do infrator; a obrigatoriedade de participação em programas de capacitação sobre direitos humanos e não discriminação; a suspensão temporária da atividade comercial em casos de reincidência; e a obrigatoriedade de publicação da condenação em veículos de comunicação de grande circulação, sendo assim, as multas arrecadadas como resultado das sanções aplicadas serão destinadas ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, para financiar programas de educação, capacitação e campanhas de conscientização sobre os direitos do consumidor e o combate à discriminação (OAB-RJ, 2024).

Além disso, é necessário promover a compreensão entre os consumidores, para que eles saibam que são sujeitos de direitos amparados legalmente nessa relação, que tem como órgão protetor a defesa do consumidor como os

Procons que são margeados pelo Código de Defesa do Consumidor, e em alguns casos mais severos de discriminação, a esfera penal se vale a favor.

A exemplo disso, a empresa Decolar diferenciava serviços de acordo com a localização geográfica do cliente, fator impeditivo e discriminante econômico que vai em desencontro com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), vejamos:

Em sua defesa, a Decolar.com negou que praticasse geopricing e afirmou que não existe ferramenta disponibilizada pela empresa aos hotéis parceiros, por meio da qual seja possível dar tratamento diferenciado aos consumidores de acordo com sua localização geográfica. Com relação à disponibilidade de vagas, a Decolar.com explicou que é realizada por meio de uma “extranet” (interface por meio da qual os hotéis administram seus anúncios). Entretanto, o DPDC considerou que as práticas ofendem a liberdade de escolha dos consumidores nas contratações, e declarou que a Decolar.com é responsável pelas ilegalidades cometidas, utilizando-se das técnicas de geopricing e geoblocking. “As práticas apuradas não atendem às legítimas expectativas dos consumidores”, defendeu Ana Carolina Caram. Ela explicou que a multa foi calculada com base na gravidade dos fatos, na extensão das lesões aos consumidores e no porte econômico da empresa (GOV., 2022).

Outra situação que podemos citar é de casal gay que foi impedido de se hospedar em flat em São Paulo, vejamos a notícia do G1:

A Justiça de São Paulo condenou um engenheiro agrônomo francês a pagar R\$ 30 mil em danos morais por impedir casal gay de entrar em flat alugado, na Alameda Ministro Rocha Azevedo, nos Jardins, bairro nobre de São Paulo. Cabe recurso. A sentença da 2ª Vara Cível - Vergueiro é de 25 de julho deste ano. De acordo com a decisão, foi assinado o contrato, depositado caução de R\$ 1 mil, o aluguel de R\$ 4.100 e foi encaminhado um e-mail à portaria do edifício para autorização de entrada em fevereiro de 2021. No dia da mudança, o inquilino, que é médico, já com os móveis carregados, ao chegar ao local foi informado que não poderia entrar no apartamento porque o locador desistiu do negócio, sem comunicação prévia, porque descobriu que era para um casal homossexual e proibiu a entrada. A administradora de imóveis mostrou à vítima as mensagens do proprietário, que escreveu: “não posso fechar por um casal gay, para esse tipo de cliente gay eu não quero alugar”, e que “gay e traveco não dá, eles são gay, não posso alugar para viados”. A pessoa que intermediava o contrato citou que nunca havia passado por situação parecida (G1, 2023).

Por essas questões, a conscientização também deve envolver as empresas e os setores responsáveis pela regulação e fiscalização das práticas de consumo, elas são responsáveis pelos seus estabelecimentos e devem ser incentivadas a adotar políticas e práticas comerciais evitando a discriminação econômica, e da mesma maneira, é imprescindível que as autoridades atuem de forma eficaz na aplicação de leis e regulamentos que protejam os consumidores contra a discriminação.

A mudança de cultura em relação à discriminação econômica nas relações de consumo é um processo contínuo e necessário, e a conscientização é o primeiro passo para essa mudança, sem esta ação, o movimento discriminatório continuará nesse ciclo de violências múltiplas ao consumidor.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A discriminação econômica nas relações de consumo é, de forma evidente, é uma mal que necessita de ser combatido. Este artigo analisou como essa discriminação se manifesta no cotidiano e destacou a necessidade de uma mudança cultural para promover respeito e inclusão, conforme os princípios dos Direitos Humanos.

Para enfrentar essa problemática, é elementar que as ações vão além da punição, focando na educação de empresas e consumidores sobre os impactos negativos da discriminação econômica. A educação é mecanismo essencial para sensibilizar todos os envolvidos, incentivando a adoção de boas práticas que respeitem os direitos dos consumidores, geralmente sujeitos a uma relação desigual e com o amparo legal fragilizados pelas práticas abusivas e predatórias que algumas empresas fazem, como as citadas nessa investigação.

Desta maneira, orienta-se que o consumidor procure fazer o registro na empresa, caso a medida a priori seja insatisfatória, procurar o órgão de proteção da defesa do consumidor, bem como, a depender, registrar o crime na delegacia de polícia, e após orientação jurídica de confiança poderá também, como última instância, buscar reparo na esfera judicial.

Assim, o estudo mostrou que práticas comerciais justas não apenas beneficiam os negócios, mas também se alinham aos princípios dos direitos humanos e aos preceitos legais que acolhem os consumidores, da mesma maneira que a transformação da cultura de discriminação deve ocorrer por meio da conscientização, reconhecendo que o setor econômico é diversificado.

Destarte, mudar atitudes e percepções nas relações de consumo não só promove o crescimento dos negócios, mas também, eleva o bem-estar dos consumidores, assim como, ampara os seus direitos legais nessa relação.

REFERÊNCIAS:

CARDOSO, J. G.; ROCHA, R. A. Do explícito ao sutil: existe discriminação percebida pelo consumidor LGBTI+ no Brasil? Revista Cadernos EBAPE.BR, v. 20, n. 4, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/6jNzyMTkcdTQCYCG9BHkGVR/> . Acesso em: 21 jun. 2024.

DO-RJ. Ano L. nº 101, parte II, quinta-feira, 6 de junho de 2024.

G1. Dono de flat em SP é condenado a pagar R\$ 30 mil por proibir casal gay de entrar em imóvel: 'Não posso alugar para viados'; 2023.

Disponível em:

<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2023/07/28/dono-de-flat-em-sp-e-condenado-a-pagar-r-30-mil-a-casal-gay-por-proibir-entrada-de-inquilinos-nao-posso-alugar-para-viados.ghtml>. Acesso em: 21 jun. 2024. GOV. Decolar.com é multada por prática de geopricing e geoblocking. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/collective-nitf-content-51> . Acesso em: 21 jun. 2024.

MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA. Pessoas com deficiência relatam discriminação de planos de saúde e Direitos Humanos cobra medidas à ANS. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/ptbr/assuntos/noticias/2024/maio/pessoas-com-deficiencia-relatam-discriminacao-deplanos-de-saude-e-direitos-humanos-cobra-medidas-a-ans>. Acesso em: 19 jun. 2024.

MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8ª ed. São Paulo: RT, 2019, p. 55 e ss. OAB-RJ. Comissão de Defesa do Consumidor da OABRJ formula projeto de lei contra discriminação nas relações de consumo. 2024. Disponível em: <https://oabrj.org.br/noticias/comissao-defesa-consumidor-oabrj-formula-projeto-lei-contradiscriminacao-nas-relacoes> . Acesso em: 21 jun. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS – TJDF. Seguradoras são condenadas a indenizar por negar plano de saúde a idoso. Processo: 2013.07.1.028026-4. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2016/janeiro/seguradoras-saocondenadas-a-indenizar-por-negar-plano-de-saude-a-idoso> . Acesso em: 19 jun. 2024.

Palavras Chaves

Relação de Consumo. Discriminação Econômica. Cultura.