



RECOMENDAÇÃO N. 011/2022/DPMG/CETUC

Ilustríssimo Presidente da Empresa Telefônica/Vivo

Sr. Christian Gebara

Ilustríssimo Presidente da Claro Brasil

Sr. José Felix

Ilustríssimo Diretor-Presidente da Tim S.A.

Sr. Alberto Mario Griselli

Ilustríssimo Presidente da Câmara dos Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte

Sr. Marcelo de Souza e Silva

Belo Horizonte/MG, 13 de dezembro de 2022.

Considerações e Recomendações:

Atendimento Prioritário e Imediato à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência

Referência: PTAC 37.2022 – SEI 9990000001.005782/2022-73

Ilustríssimos Senhores,

A **Defensoria Pública de Minas Gerais** tomou conhecimento, por intermédio de uma Defensora Popular de Belo Horizonte/MG, que realiza trabalhos voluntários de atenção a pessoas idosas e a pessoas com deficiência, de que lojas de telefonia com atendimento presencial e outros fornecedores de produtos e serviços sediados na cidade não estão respeitando as regras legais que determinam o atendimento prioritário e imediato às pessoas idosas e com deficiência.



Diante de tais fatos, a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais instaurou o Procedimento Administrativo de Tutela Coletiva (PTAC) n. 37.2022 – SEI 9990000001.005782/2022-73, com o objetivo de averiguar os fatos relacionados com o descumprimento, por esses estabelecimentos, do dever legal de oferta de atendimento prioritário a grupos de consumidores vulneráveis, bem como adotar as providências cabíveis para a adequação dos serviços prestados à população.

Vale registrar que a Defensoria Pública é instituição considerada instrumento do regime democrático, incumbida da orientação jurídica, da promoção dos direitos humanos e da defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, em favor das **pessoas necessitadas**, conforme art. 5º, inciso LXXIV e art. 134, da Constituição Federal (CRFB/1988).

Ademais, é função institucional da Defensoria Pública exercer a **defesa dos interesses individuais e coletivos da criança e do adolescente, do idoso, da pessoa com deficiência, do consumidor, bem como de outros grupos sociais vulneráveis que mereçam proteção especial do Estado, nos moldes do artigo 4º, incisos VIII e XI, Lei Complementar Federal nº 80/1994.**

Nesse sentido, configura dever do Estado dar efetividade aos princípios constitucionais da **dignidade da pessoa humana** e da **igualdade material**, cumprindo com os objetivos fundamentais de construir uma sociedade justa e solidária, promovendo o bem de todos, sem preconceitos de raça, cor, sexo, ou qualquer outra forma de discriminação, nos termos do art. 1º, inciso III, art. 3º, incisos I e IV e art. 5º, *caput*, todos da Constituição Federal (CRFB/1988).

Ressalta-se, ainda, que a Constituição prevê ser dever da família, da **sociedade e do Estado amparar as pessoas idosas, assegurando sua participação na comunidade, defendendo sua dignidade e bem-estar (art. 230, da CRFB/1988).**



Dessa maneira, por ser instituição garantidora de direitos humanos, bem como de **defesa dos direitos fundamentais das pessoas idosas e com deficiência, dentre outros grupos sociais vulnerabilizados, fica a Defensoria Pública incumbida de cobrar a implementação de políticas públicas em favor das minorias e, sempre que possível, atuar junto de instituições públicas e privadas, visando à efetivação dos preceitos constitucionais que expressem a dignidade da pessoa humana, impedindo, ainda, o desrespeito aos direitos de tais comunidades, especialmente quando inseridas nas relações de consumo.**

1. Do Serviço de Atendimento Prioritário

O ordenamento jurídico brasileiro, em sua vasta normativa, conta com a Lei 10.741/2003, responsável por dispor sobre o Estatuto da Pessoa Idosa. Tal Estatuto é destinado a regular, nos termos de seu art. 1º, os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Nos moldes de seu art. 3º, *caput*, referida Lei estatui a doutrina da proteção integral, atribuindo à pessoa idosa, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito, bem como à convivência familiar e comunitária.

Nesses termos, dentre as garantias conferidas à pessoa idosa, em caráter prioritário, está o **atendimento preferencial, imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população, nos moldes do art. 3º, § 1º, inciso I, do referido Estatuto.**

Igualmente, os artigos 4º e 6º, do Estatuto da Pessoa Idosa, preveem que nenhuma pessoa idosa será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação,



violência, crueldade ou opressão, e que todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei, cabendo a todo cidadão o dever de comunicar à autoridade competente as violações de que tenha conhecimento.

Some-se a isso que a Política Nacional do Idoso, amparada pela Lei 8.842/1994, prevê, em seu art. 1º, o **objetivo de assegurar os direitos sociais do idoso, criando condições para promover sua autonomia, integração e participação efetiva na sociedade. Tais garantias só podem ser efetivadas se as pessoas idosas tiverem acesso facilitado ao mercado de bens e serviços, haja vista que o consumo de muitos desses produtos são fundamentais ao seu bem-estar biopsicossocial.**

Para além das previsões normativas que amparam as pessoas idosas, cumpre salientar que a Lei 13.146/2015, responsável por instituir a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, dispõe ser dever estatal e social assegurar, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando à sua inclusão e cidadania.

Nesse contexto, Lei 13.146/2015 (também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência), estabelece em seu art. 9º, incisos II e III, o **direito ao atendimento prioritário em todas as instituições e serviços de atendimento ao público, bem como o dever de disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, para que se garanta atendimento a esse grupo vulnerabilizado em igualdade de condições com as demais pessoas.**

Percebe-se, então, o **especial amparo oferecido pelo ordenamento jurídico brasileiro às pessoas idosas e às pessoas com deficiência no mercado de consumo, especialmente no que toca à agilidade e adequação no atendimento, com prioridade e imediaticidade.**



Tratando especificamente dessas **adequações no atendimento** em favor de grupos de pessoas vulneráveis, a Lei 10.048/2000 cuidou de prever a obrigação de se prestar **prioridade, individualização e atendimento diferenciado e imediato** às pessoas idosas e com deficiência. Cabe transcrever:

Art. 1º - As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. (...)

Art. 2º - As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Nota-se, por conseguinte, que a Lei 10.048/2000 se preocupou em garantir não só atendimento individualizado, célere, imediato e prioritário à pessoa idosa e à pessoa com deficiência, mas um serviço diferenciado e de atenção adequada às necessidades e particularidades desses grupos.

Salienta-se, para mais, que o Decreto n. 5.296/2004 se debruçou sobre a regulamentação dos termos da Lei 10.048/2000, de modo a conferir densidade à norma e, com isso, **efetiva proteção à pessoa idosa e com deficiência, para que logrem acesso facilitado ao mercado de bens e serviços que lhes são essenciais**.

Nessa perspectiva, referido Decreto n. 5.296/2004 indica o que deve ser oferecido pelos fornecedores para que seja assegurado o “**tratamento diferenciado**” aos **consumidores hipervulneráveis** (conforme rol da Lei n. 10.048/2000):

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

§ 1º: O tratamento diferenciado inclui, dentre outros:



- I - assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;
- II - mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT;
- III - serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comunicam em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;
- IV - pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas;
- V - disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- VI - sinalização ambiental para orientação das pessoas referidas no art. 5º;
- VII - divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- VIII - admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa portadora de deficiência ou de treinador nos locais dispostos no caput do art. 5º, bem como nas demais edificações de uso público e naquelas de uso coletivo, mediante apresentação da carteira de vacina atualizada do animal; e
- IX - a existência de local de atendimento específico para as pessoas referidas no art. 5º.

Resta claro, portanto, as providências que devem ser tomadas pelos estabelecimentos para que prestem, efetivamente, um atendimento **prioritário** completo em prol dos consumidores idosos e com deficiência, que deve contemplar tratamento **diferenciado** e, ainda, **atendimento imediato** aos grupos anteriormente citados.

Não bastasse, o Decreto 5.296/2004 também se preocupou em dispor, de forma minuciosa, sobre o que deve ser ofertado a título de **atendimento imediato**, definindo-o nos moldes do art. 6º, § 2º:



Art. 6º, § 2º: Entende-se por imediato o atendimento prestado às pessoas referidas no art. 5º, antes de qualquer outra, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento, observado o disposto no inciso I do parágrafo único do art. 3º da Lei no 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto da Pessoa Idosa).

Infere-se, assim, que o **atendimento imediato**, como expressão do dever de oferta de atendimento prioritário, para ser assegurado, deve ser realizado de **modo ágil e direto, em favor de pessoas idosas e com deficiência, em qualquer guichê ou caixa do estabelecimento, não apenas naqueles designados como “preferencias”, e tão logo concluído o atendimento anterior ao público geral.**

Dessa forma, para que o direito ao atendimento prioritário seja prestado da maneira como prevê a legislação, **não basta que o estabelecimento possua caixas preferenciais, sendo imperioso que os fornecedores garantam o atendimento imediato, sem qualquer óbice ou demora e independentemente do guichê no qual a pessoa idosa ou com deficiência esteja aguardando pelo serviço.**

Não se pode ignorar que a Lei 10.048/2000, somada ao que dispõe o Decreto 5.296/2004, cuidaram de prever, igualmente, o direito ao atendimento prioritário (com imediatividade, individualização e adequação) não apenas à pessoa idosa, mas também às pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo. Por se tratar de **consumidores em situação de hipervulnerabilidade**, devem ter seus direitos efetivados pelas empresas fornecedoras de produtos e serviços.

Portanto, havendo **registro de descumprimento dessa obrigação legal e diante da proximidade das festividades de fim de ano** (quando a frequência às lojas físicas é intensificada), é urgente que empresas tomem medidas para reestruturação de seus serviços, garantindo aos grupos que fazem jus ao atendimento prioritário condições para acesso eficaz, célere e facilitado a esse direito.



Por fim, há de se registrar que a inércia das empresas destinatárias de tal Recomendação em adotar providências imediatas para a adequação e correto oferecimento de atendimento prioritário às minorias já descritas pode redundar na prática de violações ao princípio da dignidade inerente à pessoa humana e ofensas ao direito do consumidor, posturas passíveis de fiscalização e sanções.

2. Recomendações

Cumprir ter em mente que a Defensoria Pública possui, como funções institucionais o dever de promover, **prioritariamente**, a **solução extrajudicial** dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos; promover a difusão e a conscientização dos direitos humanos, da cidadania e do ordenamento jurídico; promover ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes; tudo visando a assegurar às pessoas, sob quaisquer circunstâncias, o exercício pleno de seus direitos e garantias fundamentais, conforme o disposto no art. 4º, II, III, VII, VIII, X, da Lei Complementar Federal nº 80/94.

A atuação da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, portanto, é orientada pelos princípios da eficiência, da economicidade, e pela necessidade de **buscar soluções pela via consensual, como método de valorização do diálogo**, da mediação e da participação democrática dos grupos vulnerabilizados atingidos, postulados de pacificação que atendem ao disposto na Lei Complementar nº 80/94.

Assim, considerando que é prerrogativa da Defensoria Pública requisitar de autoridade pública ou de entidade particular vistorias, diligências, esclarecimentos e providências necessárias ao exercício de suas atribuições (art. 128, X,



da Lei Complementar Federal nº 80/1994 c/c art. 9º, XVII, da Lei Complementar Estadual nº 65/2003), **RECOMENDA-SE** a adoção das seguintes providências:

1. **Que se garantam assentos de uso preferencial sinalizados, bem como espaços e instalações acessíveis às pessoas idosas e às pessoas com deficiência;**
2. **Que se estructurem filas de acesso aos caixas e guichês de atendimento com dimensões amplas o suficiente para a passagem desobstruída de pessoas idosas e com deficiência com cadeiras de roda ou com outros equipamentos de apoio;**
3. **Que se disponibilize mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas com deficiência física, seja pelo uso de cadeira de rodas ou com nanismo, conforme as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);**
4. **Que seja ofertada capacitação continuada aos funcionários para a prestação de atendimento adequado, diferenciado e digno às pessoas com deficiência física, mental, intelectual, sensorial (visual ou auditiva), autistas e às pessoas idosas;**
5. **Que seja divulgada, de forma ostensiva, a prestação de atendimento prioritário em favor das pessoas idosas ou com deficiência, assegurando a oferta de atendimento imediato que não se restrinja a caixas ou guichês preferencias, permitindo o acesso rápido e facilitado dos grupos citados a quaisquer estações de atendimento, antes de qualquer outra pessoa do público geral e logo após concluído o atendimento que estiver em andamento, conforme art. 6º, § 2º, do Decreto 5.296/2004.**



Fixa-se o prazo de **10 (dez) dias** para resposta ao que foi acima exarado e apresentação de cronograma ou atuações programadas sobre o tema, que poderão ser encaminhados para os seguintes endereços de e-mail:

- a) **paulo.almeida@defensoria.mg.def.br**
- b) **fernanda.milagres@defensoria.mg.def.br**

Solicita-se, ainda, o apoio na difusão da presente Recomendação, de modo que seja encaminhada às **empresas franqueadas (no caso das concessionárias de serviço de telefonia) e a todos os associados da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL)**, a fim de que tomem ciência do documento e adequem seus serviços aos **termos recomendados**.

Por fim, a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais se coloca à disposição para acompanhar a implementação das recomendações, bem como participar de eventuais construções, reuniões e debates que se façam necessários. Atenciosamente,

PAULO CESAR AZEVEDO DE ALMEIDA
COORDENADORIA ESTRATÉGICA EM TUTELA COLETIVA
DEFENSOR PÚBLICO
MADEP 883

FERNANDA CRISTIANE FERNANDES HERINGER MILAGRES
DEFENSORIA ESPECIALIZADA DA PESSOA IDOSA E DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
DEFENSORA PÚBLICA
MADEP 621