Consumidor NEGRO

CADC
Centro de Apoio Operacional da Defesa dos Direitos do Consumidor

MPES
MINISTÉRIO PÚBLICO
do Estado do Espírito Santo

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Francisco Martínez Berdeal
Procurador-Geral de Justiça

Elda Márcia Moraes Spedo
Subprocuradora-Geral de Justiça Administrativa

Andréa Maria da Silva Rocha
Subprocuradora-Geral de Justiça Judicial

Luciana Gomes Ferreira de Andrade
Subprocuradora-Geral de Justiça Institucional

Gustavo Modenesi Martins da Cunha
Corregedor-Geral do Ministério Público

Humberto Alexandre Campos Ramos
Ouvidor do Ministério Público

Sidia Nara Ofranti Ronchi
Ouvidora das Mulheres

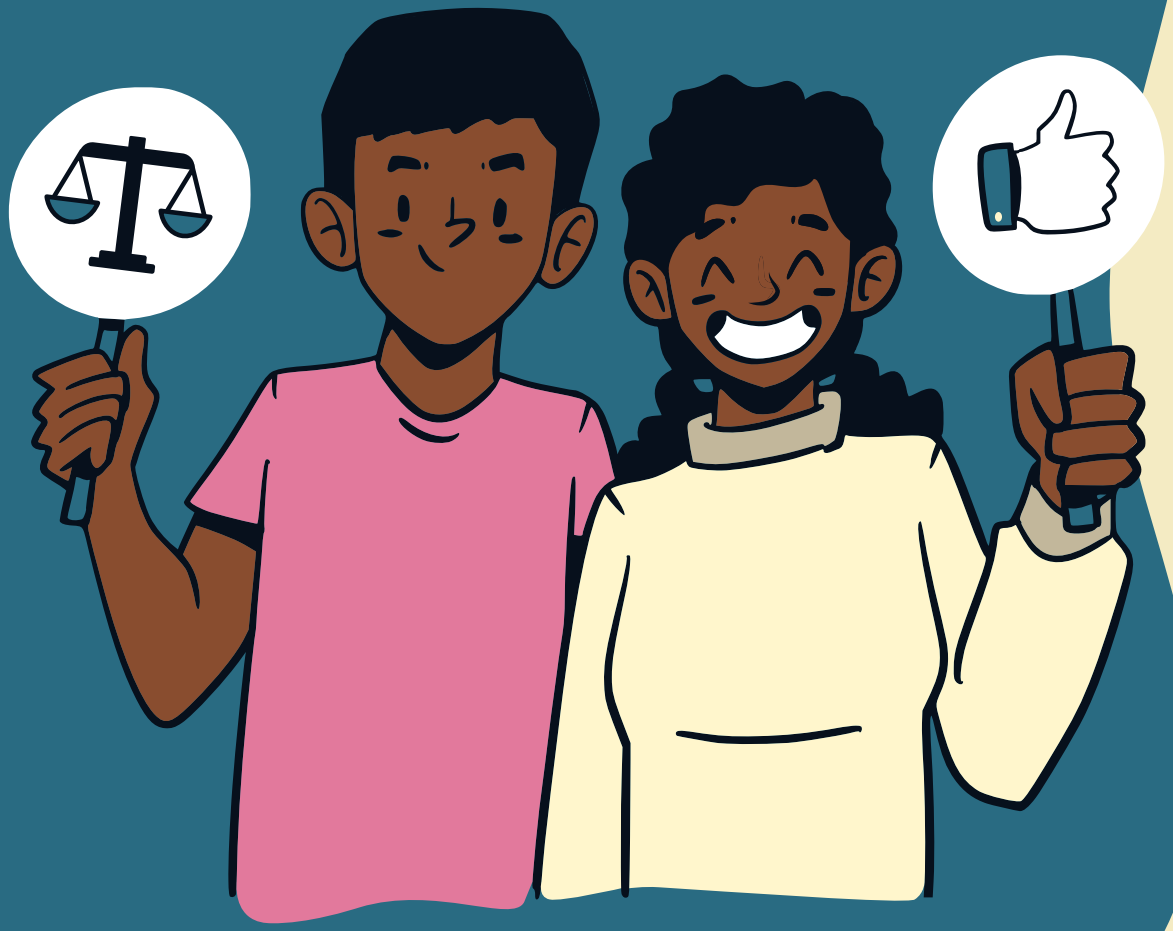
CENTRO DE APOIO OPERACIONAL DA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ▪ CADC

Dirigente
Sabrina Coelho Machado Fajardo

Equipe
Ewerton Pereira Gonçalves
Giovana dos Santos Baptista Teixeira
Tatiana Fragoso Galdino da Silva Nunes
Suellen Coelho dos Santos

DIAGRAMAÇÃO:
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO ▪ ASCM

Bruno Alves Moure



Legislação Pertinente

Constituição Federal: Garante igualdade de tratamento a todos, sendo proibida qualquer forma de discriminação, ou seja, preconceitos originários de raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de intolerância.

Código de Defesa do Consumidor (CDC): Garante que todos os consumidores sejam tratados de forma igualitária e protege contra práticas discriminatórias, regulando as relações de consumo e assegurando a proteção ao consumidor como parte vulnerável, com direito à dignidade, saúde e segurança (Art. 4º CDC).

Lei do Racismo (Lei nº 7.716/1989): Define os crimes resultantes de preconceito de raça ou cor. Em 2023, a Lei nº 14.532 equiparou o crime de injúria racial ao crime de racismo, aumentando as penas e dificultando a possibilidade de fiança.

Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010): Estabelece diretrizes para a promoção da igualdade racial e combate à discriminação racial em diversas áreas, incluindo o consumo.

Lei 12.067/2024: Institui a Política estadual de combate ao racismo nos estádios e arenas esportivas do Espírito Santo.

Lei 7.723/2004: Institui a política de promoção de igualdade racial no Estado do Espírito Santo.

Regras Gerais

Racismo nas relações de consumo constitui crime inafiançável e imprescritível.

São atos discriminatórios proibir, constranger ou praticar qualquer ação violenta, vexatória ou intimidatória contra pessoa, referente ao ingresso ou permanência em estabelecimento aberto ao público, em razão da cor de sua pele, raça, etnia e quaisquer outras formas de discriminação.

Não se pode abordar, revistar ou imobilizar nenhuma pessoa em razão da cor de sua pele, raça, etnia ou qualquer outra forma de discriminação.

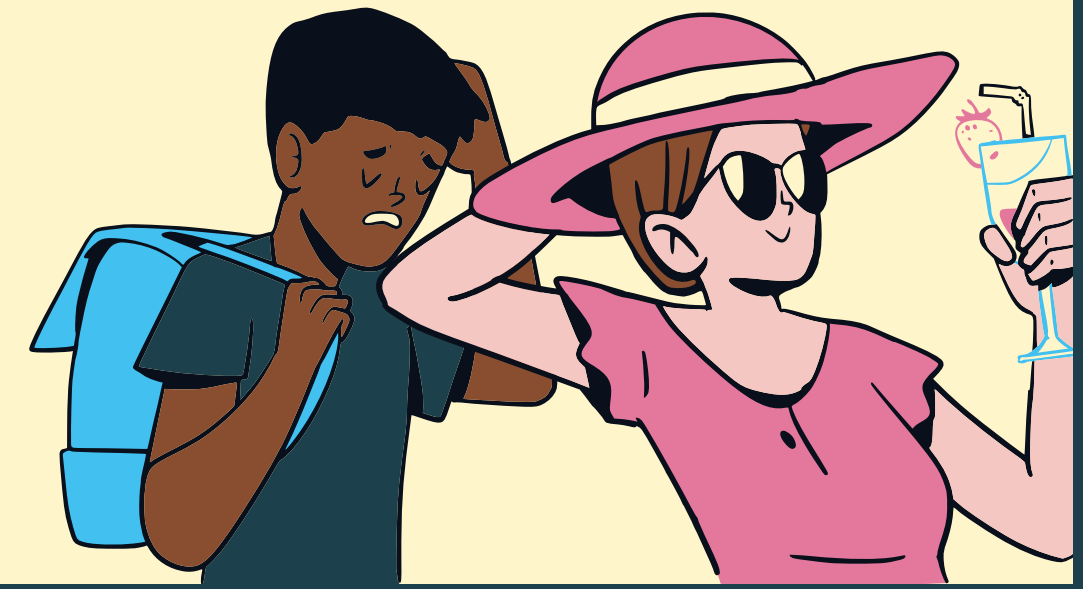
Dica para o Consumidor que Pratica Discriminação contra funcionário de Estabelecimentos Comerciais

Nenhuma pessoa pode desrespeitar, ofender ou agredir verbal ou fisicamente funcionário ou prestador de serviço por conta da cor de sua pele, raça, etnia ou qualquer outra forma de discriminação.

Nas relações de consumo, é essencial que todas as pessoas ajam com respeito e fraternidade, rejeitando qualquer forma de discriminação.

Exemplos de Racismo nas Relações de Consumo

- Criança negra sendo abordada de maneira excessiva dentro de estabelecimento comercial.
- Consumidor negro indicado como suspeito de furto, arrastado para dentro da loja, com chamamento de força policial e espancamento.
- Racismo em hotel: em um grupo de quatro pessoas, a única negra foi abordada em hotel no qual estavam hospedadas.



- Racismo durante voo: tratamento depreciativo e preconceituoso por parte de comissária de bordo.
- Consumidor negro impedido de entrar em um estabelecimento comercial.
- Consumidor negro seguido por seguranças dentro de um estabelecimento comercial.
- Consumidor negro revistado ao sair de um estabelecimento comercial.
- Consumidor negro ofendido, desrespeitado ou agredido verbal ou fisicamente no exercício de sua atividade profissional.
- Consumidor negro não atendido por funcionário ou prestador de serviço.

A prática de racismo nas relações de consumo constitui uma violação à dignidade do consumidor. O fornecedor que adotar tais práticas estará sujeito a todas as sanções administrativas previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor.

Diretrizes de Enfrentamento ao Racismo nas Relações de Consumo

A Secretaria Nacional do Consumidor, por meio da **Nota Técnica nº 14/2023/CGEMM/DPDC/SENACON**, apresentou as seguintes diretrizes:

Igualdade e não-discriminação: A proteção da pessoa negra consumidora deve ser baseada nos princípios da igualdade e da não-discriminação.

Proteção de direitos dos consumidores negros: Garantia contra práticas comerciais racistas e discriminação no acesso a produtos e serviços.

Educação e conscientização: Promoção da educação sobre direitos e valorização da cultura da pessoa negra.

Comunicação publicitária não racista: Adoção de comunicação não racista em campanhas publicitárias.

Preços justos e igualdade de acesso: Garantia de preços justos e igualdade de acesso a produtos e serviços.

Garantia de segurança e qualidade: Medidas de controle de qualidade e segurança desde a fabricação até a comercialização.

Participação da pessoa negra consumidora na tomada de decisão: Representação ativa em órgãos e instâncias de proteção aos direitos de consumo.

Cooperação e parceria: Promoção da proteção em cooperação com órgãos de defesa dos direitos humanos e fornecedores.

Regulamentação e fiscalização: Legislação clara e efetiva para assegurar a igualdade de tratamento.

Promoção de ações afirmativas: Fomento à igualdade e combate à discriminação racial nas relações de consumo.

O negro no Mercado de Consumo

Segundo Censo 2022: Mais da metade da população brasileira, aproximadamente 54%, se identifica como negra (incluindo pretos e pardos), representando uma parcela significativa do mercado de consumo.

O Poder de Compra: A população negra no Brasil movimenta cerca de R$ 1,46 trilhão anualmente. Esse valor é baseado na soma do principal rendimento bruto mensal da população negra, multiplicado por 13 meses devido ao 13º salário.

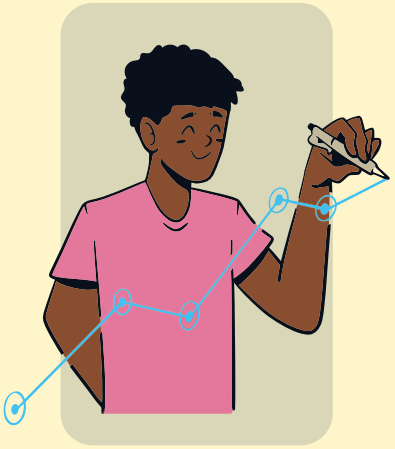
https://revistaforum.com.br/economia/2023/11/18/pesquisa-sobre-afro-consumo-revela-que-populao-negra-movimenta-r-146-trilho-no-brasil-147970.html

Compras Online: Aproximadamente 67,6% da população preta/parda realizou compras online no ano de 2022. As categorias de maior gasto incluem produtos de higiene, moda e beleza.

https://www.meioemensagem.com.br/marketing/consumidores-negros

As ações de inclusão de negros e diversidade têm um impacto econômico significativo e positivo nas empresas. Aqui estão alguns dos principais benefícios:

Melhoria no Desempenho Financeiro: Empresas com maior diversidade étnica e de gênero em suas equipes de liderança tendem a ter um desempenho financeiro superior, pois garantem bom atendimento a todos os consumidores, sem distinção.



Aumento da Inovação e Criatividade: Equipes diversificadas trazem diferentes perspectivas e experiências, o que pode levar a soluções mais inovadoras e criativas. Isso é crucial para a competitividade no mercado, sendo mais uma forma de oferecer bons produtos e serviços ao Consumidor.

Melhoria na Tomada de Decisão: A diversidade contribui para uma melhor tomada de decisão, pois diferentes pontos de vista são considerados, resultando em decisões mais equilibradas e eficazes, em especial em prol do Consumidor.

Atração e Retenção de Talentos: Empresas que promovem a diversidade e a inclusão são mais atraentes para talentos diversos. Isso não só ajuda a atrair novos talentos, mas também a reter funcionários, aumentando a satisfação e o bem-estar no ambiente de trabalho.

Acesso a Novos Mercados: A diversidade permite que as empresas compreendam melhor o consumidor e atendam a diferentes segmentos de mercado, ampliando seu alcance e potencial de crescimento.

Melhoria do Clima Organizacional: Ambientes de trabalho inclusivos promovem um clima organizacional positivo, onde todos os funcionários se sentem valorizados e respeitados.

Compliance Legal e Reputacional: Promover a diversidade e a inclusão ajuda as empresas a cumprir leis e regulamentos, além de melhorar sua reputação perante clientes, investidores e a sociedade em geral.

Esses benefícios mostram que investir em diversidade e inclusão além de ser uma questão de justiça social, é uma estratégia inteligente para o crescimento e a sustentabilidade das empresas.

Sugestões ao Fornecedor

Reconhecimento e Respeito: É fundamental reconhecer e respeitar os consumidores negros, garantindo que sejam vistos como clientes.

Treinamentos e Sensibilização: Realizar treinamentos sobre diversidade e inclusão para todos, conscientizando sobre preconceitos, inclusive inconscientes.

Orientações ao Consumidor

Em caso de racismo, o consumidor pode acionar a polícia ou registrar BU (Boletim Unificado) denunciando o agente e/ou estabelecimento que for conivente.

Registrar ação ou omissão de racismo nos órgãos de proteção ao consumidor (PROCON, Ministério Público, Defensoria Pública).

Referências Bibliográficas:

Código de Defesa do Consumidor

Constituição Federal 1988

Nota Tecnica 14/2023/CGEMM/DPDC/SENACON

https://www.meioemensagem.com.br/marketing/consumidores-negros

https://revistaforum.com.br/economia/2023/11/18/pesquisa-sobre-afro-consumo-revela-que-populao-negra-movimenta-r-146-trilho-no-brasil-147970.html

https://www.pjf.mg.gov.br/cartilhas-do-procon/img/cartilha-sobre-racismo-nas-relacoes-de-consumo.pdf

Locais de Atendimento ao Consumidor

procon

LIGUE

151

Segunda a sexta-feira
9h às 17h

Secretaria de Direitos Humanos do Estado do Espírito Santo

gppddh@sedh.es.gov.br

OUVIDORIA
MINISTÉRIO PÚBLICO
do Estado do Espírito Santo

LIGUE

127

Segunda a sexta-feira
9h às 17h

ouvidoria@mpes.mp.br

Aplicativo
MPES Cidadão

Mais
perto.
Mais
público.

MPES
MINISTÉRIO PÚBLICO
do Estado do Espírito Santo