



Audiência Pública – PL 11.068/2018

Comissão de Defesa do Consumidor



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

ACESSIBILIDADE no CONSUMO

Acordo de Cooperação com o MMFDH

Objetivo: garantir a defesa da pessoa com deficiência nas relações de consumo e criar soluções conjuntas para aumentar a acessibilidade e integrar adequadamente o consumidor com deficiência.

Ações programadas

- ❖ Elaboração de Guia de Boas Práticas para acessibilidade
- ❖ Endereçar quesitos de acessibilidade nas plataformas da Senacon
- ❖ Realização de ações educacionais
- ❖ Elaboração de minuta para regulamentar o parágrafo único do art. 6º do CDC (informação clara e acessível ao consumidor)

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015)

Ofício aos Correios

Cecograma

- Ofício encaminhado à EBCT sobre cobrança indevida no Serviço de Cecograma
- Cobrança de taxa para correspondência com conteúdo impresso pelo sistema Braile

Acessibilidade

- Ofício questionou a acessibilidade física nas agências dos Correios, assim como no SAC da empresa (mecanismos atuais, processo de adaptação, capacitação de empregados, etc.)
- **Encaminhamentos:** reunião SNDPD + SENACON para propor termo de compromisso com os Correios.

Serviço de Atendimento ao Consumidor

- **SAC**: Primeiro instrumento de resolução de problemas dos problemas consumeristas. Instrumento essencial para garantir a defesa dos direitos do consumidor

- **Nova Proposta de Decreto: o MMFDH foi convidado a participar da Comissão do SAC**

- Acessibilidade para o consumidor com deficiência – os parâmetros serão construídos com a SNDPD/MMFDH.

*“Art. 5. É obrigatória a acessibilidade nos canais do SAC mantidos pelos fornecedores regulados por este Decreto, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso para atendimento de suas demandas, nos termos **das diretrizes definidas pela SENACON** e da regulamentação vigente.”*

- Métrica de resolutividade

Estudo do PNUD da SENACON

- Decorrente do ACT entre SENACON e SNDPD/MMFDH
- Elaboração de cartilha voltada à informação dos direitos da pessoa com deficiência nas relações de consumo
- Entrega: dezembro/2021

Material irá conter:

- Conceitos básicos sobre o tema
- Direitos específicos das pessoas com deficiência e obrigações dos fornecedores
- Principais barreiras enfrentadas
- Formas de facilitar a acessibilidade

Muito obrigado!

paulo.nei@mj.gov.br