

CONSUMO SEM RACISMO

CARTILHA DE ENFRENTAMENTO AO RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Conheça seus direitos.
Reconheça a discriminação.
Saiba como agir.

PROCON PASSO FUNDO

Coordenadoria de Promoção da Igualdade Racial

Conselho Municipal de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Negra

PREFEITURA DE PASSO FUNDO
Cidade melhor, vida melhor.

APRESENTAÇÃO

O direito de consumir com dignidade, segurança, respeito e igualdade pertence a todas as pessoas. Mas o racismo também pode estar presente nas relações de consumo. Ele pode aparecer em uma abordagem diferenciada dentro de uma loja, em uma revista injustificada, na recusa de atendimento, em uma “brincadeira” racista ou em qualquer situação em que uma pessoa seja tratada de forma desigual por sua raça, cor ou origem.
Por isso, combater o racismo também significa garantir o direito de todas as pessoas a uma experiência de consumo livre de discriminação.

Racismo não é brincadeira.
Racismo não é tratamento diferenciado aceitável.
Racismo não faz parte de uma relação de consumo.

Esta cartilha foi criada para informar, orientar e fortalecer consumidores e consumidoras no reconhecimento de situações de racismo e discriminação.

Conhecer seus direitos é também uma forma de enfrentar a discriminação.

RACISMO TAMBÉM ACONTECE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Quando uma pessoa compra um produto ou contrata um serviço, ela tem direito a ser tratada com respeito e dignidade.
A discriminação racial pode acontecer em diferentes estabelecimentos e situações:

 Lojas e shopping centers

 Supermercados

 Restaurantes, bares e casas noturnas

 Hotéis e hospedagem

 Academias e clubes

 Salões de beleza

 Bancos e instituições financeiras

 Escolas e cursos particulares

 Hospitais e clínicas privadas

 Eventos e espaços de entretenimento

 Transporte e mobilidade

 Plataformas e aplicativos

 Comércio eletrônico

O racismo pode ser explícito, mas também pode aparecer por meio de comportamentos, procedimentos ou práticas aparentemente neutras que resultem em tratamento desigual.

COMO O RACISMO PODE APARECER NO CONSUMO?

Imagine as seguintes situações:



“O segurança começou a me seguir pela loja.”

Enquanto outros consumidores circulam normalmente, você é acompanhada de forma ostensiva e diferenciada.

Atenção: a abordagem baseada em esteriótipos raciais pode configurar prática discriminatória.



“Cheguei depois de outras pessoas, mas elas foram atendidas primeiro.”

A demora ou recusa de atendimento, quando relacionada à raça ou cor da pessoa, não é uma simples questão de organização.

Tratamento desigual pode ser discriminação.



“O funcionário fez uma piada sobre o meu cabelo.”

Comentários depreciativos sobre cabelo, traços físicos ou outras características associadas à identidade racial não deixam de ser ofensivos porque foram chamados de “brincadeira”.

Racismo não deixa de ser racismo porque alguém disse que é bricadeira.



“Só pediram o meu documento.”

Se o estabelcimento impõe exigências, verificações ou procedimentos diferenciados sem justificativa legítimia e isso ocorre em razão da raça ou cor do consumidor, pode haver discriminação.



“Disseram que não havia mesa disponível, mas outras pessoas chegaram depois e foram atendidas.”

A recusa de atendimento ou de acesso a um serviço pode assumir caráter discriminatório quando relacionada à raça, cor ou origem.

E QUANDO DIZEM QUE FOI "SÓ UMA BRINCADEIRA"?

Uma ofensa racial não deixa de ser discriminatória porque foi apresentada como humor. Expressões, apelidos, imitações e comentários sobre características físicas ou "piadas" podem causar constrangimento, humilhação e violação da dignidade.

A intenção alegada por quem praticou a conduta não deve ser analisada isoladamente. O contexto, a conduta praticada e seus efeitos importam.



MITOS E VERDADES SOBRE O RACISMO NO CONSUMO

MITO

“Foi só uma brincadeira.”
Ofensas raciais não deixam de ser discriminatórias porque são apresentadas como humor.

VERDADE

O tratamento desigual também pode ocorrer sem uma ofensa explícita.
Abordagens, exigências e restrições diferenciadas podem indicar discriminação, conforme as circunstâncias.

MITO

“Se não houve testemunhas, não adianta denunciar.”
A ausência de testemunhas não impede que a pessoa procure orientação e relate o ocorrido.

VERDADE

É possível procurar o Procon e também outros órgãos competentes.
A atuação do Procon não substitui a apuração criminal ou a busca de indenização judicial, quando cabíveis.

MITO

“O estabelecimento pode escolher quem atende conforme o perfil do cliente.”
Critérios de atendimento não podem servir de justificativa para práticas discriminatórias.

RACISMO E RELAÇÃO DE CONSUMO: DUAS DIMENSÕES DE PROTEÇÃO



PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Quando o fato ocorre dentro de uma relação de consumo, pode existir violação dos direitos previstos na legislação consumerista. Nesses casos, o consumidor pode procurar o Procon para orientação e, quando cabível, registro e tratamento da reclamação.



RESPONSABILIDADE CRIMINAL

Dependendo das circunstâncias, a conduta também pode configurar crime. A Lei nº 7.716/1989 disciplina crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor e a Lei nº 14.532/2023 equiparou a injúria racial ao crime de racismo.

Por isso, procurar o Procon não impede que a vítima também procure os órgãos responsáveis pela apuração criminal.

SE ISSO ACONTECER COM VOCÊ, O QUE FAZER?

1. **Mantenha a calma e priorize sua segurança.** Você não precisa permancer em uma situação que esteja colocando sua integridade em risco.

2. **Registre o máximo de informações possível.** Anote data, horário, local, nome do estabelecimento, funcionários, descrição do que aconteceu e testemunhas.

3. **Preserve as provas.** Guarde fotos, vídeos, mensagens, e-mails, notas fiscais, contratos, anúncios e outros registros.

4. **Procure os órgãos competentes.** Dependendo da situação, você poderá procurar o Procon, a autoridade policial, o Ministério Público ou Defensoria Pública.

SOFRI DISCRIMINAÇÃO. O QUE FAÇO AGORA?



1 Registre o ocorrido
(guarde provas e anote os detalhes)

↓



2 Procure o estabelecimento
e registre a reclamação

↓



3 Entre em contato com o Procon

↓



4 Se houver possível crime,
procure a autoridade policial

↓



5 Busque orientação jurídica
quando necessário

Você não está sozinho(a).
Há órgãos e instituições que podem orientar e apoiar.

ONDE O PROCON PODE ATUAR?

O Procon integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Quando uma situação discriminatória ocorre dentro de uma relação de consumo, o consumidor pode procurar o órgão para receber orientação e verificar as medidas administrativas cabíveis.

Isso pode ocorrer diante de:

- Recusa injustificada de atendimento
- Tratamento discriminatório
- Constrangimento no estabelecimento
- Práticas comerciais diferenciadas sem justificativa
- Publicidade discriminatória
- Discriminação na prestação de serviços
- Outras práticas que violem direitos do consumidor

Importante: a atuação do Procon não substitui a apuração criminal ou a busca de indenização perante o Poder Judiciário, quando cabíveis.

NÃO É PRECISO ESPERAR UMA OFENSA RACIAL EXPLÍCITA

O racismo nem sempre aparece em uma frase.
A discriminação pode ocorrer de forma mais sutil.

Observe:

- Quem foi abordado?
- Quem foi revistado?
- Quem foi atendido primeiro?
- Quem teve seu acesso questionado?
- Quem precisou apresentar documentos ou justificativas adicionais?
- As regras foram aplicadas igualmente?
- O tratamento foi diferente de outros consumidores em situação semelhante?

Essas perguntas podem ajudar a identificar situações de discriminação.

RACISMO NO COMÉRCIO ELETRÔNICO E NAS PLATAFORMAS DIGITAIS

O ambiente digital também faz parte das relações de consumo. A discriminação pode aparecer em:

- Publicidade
- Ofertas
- Atendimento por aplicativos
- Bloqueios ou cancelamentos
- Plataformas de venda
- Avaliações e comentários
- Sistemas automatizados
- Adotar medidas de seleção e recomendação

Quando houver indícios de tratamento discriminatório, preserve os registros digitais. Faça prints, salve links, datas, horários e protocolos de atendimento.

E SE O ESTABELECIMENTO DISSER QUE NÃO FOI RACISMO?

O estabelecimento pode negar a ocorrência de racismo ou atribuir outra motivação à conduta. No entanto, isso não impede a apuração dos fatos. Por isso, descreva o ocorrido de forma objetiva, detalhando as falas, as atitudes e as circunstâncias da situação.

Em vez de:
“Fui vítima de racismo.”

Procure registrar:

“No dia ___, às ___, no estabelecimento ___, ocorreu a seguinte situação: ___. O funcionário envolvido disse/fez ___. Durante o atendimento, observei que outras pessoas foram tratadas da seguinte forma: ___. Presenciaram o ocorrido: ___. Após o ocorrido, o estabelecimento se manifestou da seguinte maneira: ___.

Você não precisa definir juridicamente o ocorrido para buscar orientação e denunciar uma possível situação de racismo. Detalhes ajudam a compreender o que aconteceu e podem ser importantes para a apuração.

COMO PRESERVAR AS PROVAS?

- Guarde fotografias e vídeos
- Mantenha mensagens e e-mails
- Salve notas fiscais, contratos e protocolos
- Faça cópias de segurança
- Registre data, horário e contexto
- Não apague a conversa completa quando ela for relevante

Não edite excessivamente os registros. Sempre que possível, preserve os arquivos originais e mantenha a íntegra das conversas.

DIREITOS QUE ESTÃO POR TRÁS DESSA DISCUSSÃO

A proteção contra a discriminação racial encontra fundamento na Constituição Federal e em outras normas brasileiras.



Constituição Federal

Igualdade, dignidade e proteção contra discriminação; o racismo é crime inafinaçável e imprescritível.



Lei nº 7.716/1989

Define crimes resultantes de preconceito de raça ou de cor.



Lei nº 12.288/2010 - Estatuto da Igualdade Racial

Estabelece normas destinadas à promoção da igualdade e ao combate à discriminação.



Lei nº 14.532/2023

Alterou a legislação penal e equiparou a injúria racial ao crime de racismo.



Código de Defesa do Consumidor

Protege a dignidade do consumidor e combate práticas abusivas nas relações de consumo.

PARA QUEM EMPREENDE: CONSUMO SEM RACISMO TAMBÉM É RESPONSABILIDADE

Comerciantes, prestadores de serviços e empresas também têm papel fundamental.

- Trate consumidores de forma igualitária
- Oriente seus colaboradores sobre discriminação racial
- Combata abordagens baseadas em esteriótipos
- Não tolere ofensas raciais
- Tenha protocolos para situações de discriminação
- Acolha e apure as reclamações
- Adote medidas para evitar a repetição da conduta
- Promova comunicação e publicidade responsáveis

Previnir também é responsabilidade.

RECEBEU UMA DENÚNCIA DE RACISMO? SAIBA COMO AGIR

Uma resposta adequada começa pelo acolhimento e pelo compromisso de apurar os fatos.

Ouça sem minimizar.
Não trate o relato como exagero, mal-entendido ou simples brincadeira.

Acolha a pessoa.
Garanta um atendimento respeitoso, sem exposição ou constrangimento adicional.

Registre o relato.
Documente as informações relevantes, preservando a privacidade da vítima.

Apure os fatos.
Verifique as circunstâncias, ouça os envolvidos e analise os registros disponíveis.

Adote providências.
Tome as medidas cabíveis para interromper a conduta e prevenir sua repetição.

Capacite a equipe.
Oriente os colaboradores sobre atendimento igualitário e enfrentamento à discriminação racial.

CHECKLIST: MEU ESTABELECIMENTO ESTÁ PREPARADO?

- A equipe recebeu orientações sobre discriminação racial?
- Existem regras claras contra práticas discriminatórias?
- Os colaboradores sabem como agir diante de uma denúncia?
- A abordagem de segurança segue critérios objetivos?
- Todos os consumidores são atendidos seguindo os mesmos critérios?
- Existe canal para reclamações/denúncias?
- A empresa registra e apura denúncias?
- A publicidade respeita a diversidade?
- O ambiente é seguro para consumidores e colaboradores?

RACISMO NÃO É UM PROBLEMA INDIVIDUAL

Quando uma pessoa negra é discriminada, não se trata apenas de uma experiência desagradável. A discriminação racial afeta o direito à igualdade, à dignidade, à liberdade e ao pleno exercício da cidadania.

Por isso, enfrentar o racismo nas relações de consumo é também construir relações comerciais mais justas, responsáveis e respeitosas.



PRESENCIEI UMA SITUAÇÃO DE RACISMO. COMO POSSO AGIR?

O enfrentamento ao racismo também depende da atitude de quem presencia uma situação discriminatória. Se você testemunhar um episódio em uma loja, restaurante ou outro estabelecimento, algumas atitudes podem fazer a diferença:

1. **Não normalize a situação.** Não trate ofensas raciais como brincadeiras nem minimize o constrangimento sofrido pela pessoa.

2. **Ofereça apoio à pessoa discriminada.** Pergunte se ela precisa de ajuda e respeite sua vontade sobre como deseja agir.

3. **Se for seguro, manifeste-se.** Demonstre que a conduta é inadequada, sem colocar a si mesmo ou a vítima em risco.

4. **Registre o que presenciou.** Anote data, horário, local e o que aconteceu. Preserve registros e identifique possíveis testemunhas, respeitando a privacidade das pessoas envolvidas.

5. **Coloque-se à disposição como testemunha.** Seu relato pode contribuir para esclarecer os fatos.

PRECISA DE AJUDA?

PROCON MUNICIPAL DE PASSO FUNDO

Endereço

Avenida General Neto, nº 443, 5º andar
Edifício Palácio do Comércio - Centro
Passo Fundo/RS

Atendimento presencial

Segunda a sexta-feira
8h às 11h20min | 13h30min às 16h

WhatsApp

(54) 3584-1155

E-mail

procon@pmpf.rs.gov.br

Para atendimento, tenha em mãos documentos relacionados ao caso: documento pessoal com foto, nota fiscal, contrato, fatura, protocolos, mensagens e demais comprovantes.

LEMBRE-SE:

VOCÊ NÃO PRECISA ACEITAR O DESRESPEITO.

Se você sofreu discriminação racial em uma **relação de consumo:**



REGISTRE



PRESERVE PROVAS



PROCURE ORIENTAÇÃO



DENUNCIE

O silêncio não deve ser o preço para ter acesso a um produto ou serviço.



CONSUMO SEM RACISMO

Por relações de consumo baseadas no respeito, na igualdade e na dignidade.

PROCON PASSO FUNDO

Coordenadoria de Promoção da Igualdade Racial | Conselho Municipal de Participação e Desenvolvimento da Comunidade Negra

PREFEITURA DE PASSO FUNDO
Cidade melhor, vida melhor.