



O DIREITO À INCLUSÃO DIGITAL QUALITATIVA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

THE RIGHT OF DIGITAL INCLUSION QUALITATIVE FOR DISABLED PERSON

Recebido em:	24/06/2020
Aprovado em:	21/02/2021

Dennis Verbicaro¹

Ana Paula Monteiro²

Raimundo Wilson Gama Raiol³

RESUMO

O presente artigo, através do método hipotético-dedutivo e por meio de pesquisa teórico-bibliográfica pretende analisar de que maneira pode ser garantido à pessoa com deficiência o direito à inclusão digital com qualidade. Trata primeiramente acerca da consolidação do direito privado solidário e fortalecimento dos grupos vulneráveis, retratando a hipervulnerabilidade da pessoa com deficiência. Na seção seguinte, adota-se um diálogo

¹ Doutor em Direito do Consumidor pela Universidade de Salamanca (Espanha); Mestre em Direito do Consumidor pela Universidade Federal do Pará; Professor da Graduação e dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Federal do Pará-UFPA e do Centro Universitário do Pará-CESUPA; Procurador do Estado. E-mail: dennisverbicaro@bol.com.br

² Mestranda em Direito pelo PPGD-UFPA. E-mail: anah_paulamonteiro@yahoo.com.br

³ Doutor e mestre em direitos pelo Programa de Pós-Graduação em Direito do Instituto de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Pará-UFPA; Professor Associado, com atuação no Curso de Graduação em Direito e no Programa de Pós-Graduação em Direito no mesmo Instituto. Membro da Academia Paraense de Letras Jurídicas. Advogado. E-mail: rwrail@gmail.com



entre a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/85), a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, no que tange ao direito à informação e acesso digital desse grupo vulnerável, para reforçar, nas considerações finais, o acesso digital com qualidade como forma de inclusão social da pessoa com deficiência.

Palavras-chave: Consumo; acesso digital; Inclusão social; Pessoa com deficiência; hipervulnerabilidade.

ABSTRACT

This article aims to analyze how the right to quality digital inclusion can be guaranteed to people with disabilities. It deals first with the consolidation of the solidary private law and the strengthening of vulnerable groups, portraying the hypervulnerability of people with disabilities. In the following chapter, a dialogue is adopted between the Brazilian Inclusion Law 13.1.146/15), the Consumer Protection Code (8.078/90) and the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, regarding the right to information and digital access of this vulnerable group, to reinforce the final considerations, quality digital access as a form of social inclusion for people with disabilities.

Keywords: Consumption; Digital Access; Social Inclusion; Disabled Person; Hypervulnerability.

1 INTRODUÇÃO

Com a era da globalização, o mercado expandiu suas fronteiras. A abertura para o mercado transnacional possibilitou a incorporação não somente de produtos estrangeiros,



como também de novas culturas e identidades. A tecnologia passou a ser considerada meio vital de comunicação, especialmente a *internet* e mídias sociais. Portanto, novo local de representação, consumo e exercício da cidadania.

Na era pós-moderna, grupos sociais passaram a ter seus direitos garantidos em documentos internacionais e nas constituições nacionais, reivindicando cada vez mais espaços representativos.

Em âmbito nacional, a Constituição Federal de 1988 e, posteriormente, os microsistemas protetivos, são importantes marcos para o reconhecimento desses grupos como sujeitos de direitos, sendo-lhes garantido o rol de direitos civis, econômicos, políticos, sociais, e, também, ao meio digital.

Nesse sentido, a pessoa com deficiência, vista como doente, que precisava de tratamento médico e assistência para inserir-se em sociedade, ganha autonomia para o desenvolvimento de suas potencialidades, sobretudo com o advento do modelo social inclusivo, evidenciado no Brasil pela recente legislação nacional. Passando a ocupar esses novos espaços para exercício pleno dos seus direitos como cidadãos e, também, consumidores.

Ademais, o consumo exagerado nunca fez tanto sentido como na sociedade contemporânea, porquanto nela encontra o alicerce necessário para se intensificar cada vez mais, alimentado pela permanente insatisfação de seus membros. Esse comportamento é decorrência lógica das necessidades e padrões impostos a todo o momento pela indústria cultural de massa.

Com efeito, o consumo é parte fundamental do cotidiano humano, sendo possível afirmar que hoje todos ostentam a qualidade de consumidor. O consumo se imiscuiu na rotina



diária dos indivíduos, desde as necessidades mais básicas (utilitaristas) às mais supérfluas, passando todos a depender do consumo.

O ato de consumir passa a se tornar um traço característico do ser humano, um atributo indissociável do sujeito. Nessa conjuntura, as linhas claras que separam o necessário do supérfluo passaram a ser tênues, de modo que já não é mais tão simples distinguir entre o que se compra em razão do que se precisa ou do que se deseja, tendo as plataformas virtuais elevado os padrões de consumo a patamares nunca antes vistos.

Em um passado não tão remoto, os meios e as possibilidades de compra eram bem mais restritos, de sorte que, quando se falava em compras, logo vinham à mente objetos e comodidades materiais. A materialidade era atributo do consumo, e o imaterial estava fora do alcance.

Hoje, porém, se vive o tempo da fluidez: a sociedade e seus valores abandonaram sua imanente solidez em prol de um dinamismo próprio das coisas líquidas. Esse movimento impactou os mais variados aspectos sociais, inclusive o consumo, que passou de sólido para líquido, de real para digital.

Entretanto, o acesso quantitativo ao mundo de consumo virtual não necessariamente será seguro, muito menos democrático para todos. O problema de pesquisa indaga se a pessoa com deficiência estará potencialmente mais exposta às práticas abusivas do mercado de consumo e, em caso afirmativo, se não estaria enquadrada na categoria de consumidores hipervulneráveis.

O artigo está estruturado em três capítulos, sendo que no primeiro se fala das transformações no Direito Privado para uma nova vertente plural, em que a tutela da pessoa humana se sobressai numa perspectiva inclusiva e existencialista, para ao final reconhecer a hipervulnerabilidade da pessoa com deficiência. No capítulo seguinte, o foco é o acesso à



informação do consumidor com deficiência e o diálogo de fontes entre a Lei 13.146/15 (Lei de Inclusão da Pessoa com Deficiência e a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). No terceiro capítulo, defende-se o acesso digital com acesso à informação qualificada como forma de inclusão social da pessoa com deficiência.

Por fim, o trabalho acena para os desafios da inclusão digital do consumidor deficiente e que o reconhecimento de uma vulnerabilidade agravada seria o ponto de partida para a implementação de políticas públicas de controle, conscientização social do consumidor pelo exercício responsável de sua liberdade de escolha, o que implicará na mudança do comportamento empresarial, agora mais preocupado com sua relevância no mercado diante do crescimento de um novo modelo de consumo identitário.

2 O DIREITO PRIVADO SOLIDÁRIO E A HIPERVULNERABILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

O direito privado, classicamente conhecido, pautava suas relações na autonomia e no individualismo, de modo que a interferência estatal sobre a vida das pessoas era mínima. Os indivíduos estavam mais preocupados com a realização dos seus projetos pessoais, de felicidade e bem-estar.

Já no período pós-moderno, alguns grupos passaram a reivindicar seus direitos e a tutela estatal, sendo necessária a reconstrução desse modelo, pautado na individualidade e interferência mínima do Estado nas relações horizontais, uma vez que o direito não pode estar alheio às mudanças, principalmente as sociais.

Nesse sentido, a comunicação é forma notável de estabelecimento das relações humanas. Segundo Limberger (2017, p. 220):

A experiência criada e apropriada pelo indivíduo advém da comunicação com o outro em sociedade. Reflete uma necessidade de



expressão, de divisão de práticas, de modo que a realidade particular de cada um seja conectada a visão específica do outro, e a partir disso gerar identificação, reconhecimento e humanidade.

Ressalta Clanclini (2010, p. 36) a importância social para o reconhecimento das diversidades: “Também na América Latina a experiência dos movimentos sociais está levando a uma redefinição no que se entende por cidadão, não apenas em relação aos direitos à igualdade, mas também em relação aos direitos à diferença.”

Mucelin (2016) afirma que a revolução industrial e a expansão do mercado de consumo contribuíram para um novo olhar sobre os vulneráveis, na medida em que despertaram a necessidade de garantir maior proteção àqueles que ainda não possuem materialmente os seus direitos, consolidando, assim, a busca pela igualdade substancial também nas relações privadas:

Em contraposição à homogeneidade da figura do indivíduo, o Estado começa a reconhecer a diversidade de sujeitos que compunha a sociedade, cada um com suas peculiaridades, tornando a pessoa o centro das relações jurídicas. Esses novos sujeitos passaram então a reivindicar suas próprias leis, especiais, subjetivas e protetivas, que cuidavam do diferente, do fraco, ou seja, do vulnerável (MUCELIN, 2016, p. 129).

A internacionalização dos direitos também é marco para a promoção e defesa dos direitos dos grupos vulneráveis. Nesse contexto, segundo Bobbio, os direitos humanos são conquistas históricas importantes: “Também os direitos do homem são direitos históricos, que emergem gradualmente das lutas que o homem trava por sua própria emancipação e das transformações das condições de vida que essas lutas produzem.” (BOBBIO, 2004, p. 31).



Para Habermas (2012, p. 11): “Direitos humanos sempre surgiram a partir da oposição às arbitrariedades, opressão e humilhação pela violação da sua dignidade.”. Dessa maneira, segundo o mesmo autor, a violação à dignidade dos humilhados leva à função de descoberta e consciência, podendo em cada momento histórico haver uma atualização das dimensões do sentido da dignidade humana, bem como serem explorados novos conceitos, como bem ilustram os documentos internacionais de proteção aos direitos humanos. Assim, grupos sociais passam cada vez mais a exigir seus direitos, em resposta à expansão dos estandartes de responsabilidade.

No mesmo diapasão, Martins (2015, p. 109) assevera:

O advento da globalização, como se viu não brandiu apenas efeitos mercadológicos, mas, sobretudo axiomas humanitários. No campo mundial o conhecido Direito das Gentes revelou-se o direito internacional dos direitos humanos, onde as normas internas e internacionais devem ser coordenadas no sentido de maior efetividade à dignidade da pessoa humana.

A solidariedade, desse modo, é pontual para o entendimento acerca das relações privadas, sendo agora interpretada à luz das garantias fundamentais e da dignidade humana, o que pressupõe o alcance de grupos vulneráveis. O prestígio à autonomia da vontade deu lugar e atenção às identidades e diferenças desses grupos, especialmente em se tratando da pessoa com deficiência, corroborando o exercício pleno de direitos mínimos a uma existência digna.

Foi o próprio capitalismo que ensinou que a competitividade e o individualismo seriam os melhores caminhos para o sucesso. Como consequência, o homem desenvolve uma obsessão para ostentar o poder e o prestígio social, em detrimento dos interesses dos mais



débeis e frágeis, que passarão a lhe servir não como algo digno de reprovação moral, mas natural e inerente ao jogo social em que uns, necessariamente, serão melhor sucedidos que outros e estes, por sua vez, deverão se resignar ao seu estado de servidão e subserviência.

De acordo com essa perspectiva, de que a moral está diretamente atrelada à verdadeira felicidade, pode-se concluir que todo aquele que vive convulsionado pelo gigantismo de seu individualismo, aprisionado ou corrompido de alguma maneira, não é apenas um parasita social que causa dano ao seu entorno, mas, sobretudo, é um ser humano moralmente enfermo com incapacidade para desfrutar dos prazeres verdadeiros e profundos. Leia-se aí a realização pessoal de servir ao próximo e vivenciar o crescimento e harmonia do grupo social.

Quando se toma as pessoas a sério, a partir da ideia de um bem-estar coletivo e da ideia de solidariedade, ter-se-á melhores condições de avaliar que as vantagens e desvantagens em termos de mal-estar e bem-estar social favorecem a indicação do direito prioritário num determinado conflito de direitos:

A cidadania e os direitos não falam unicamente da estrutura formal de uma sociedade; indicam, além disso, o estado da luta pelo reconhecimento dos outros como sujeitos de ‘interesses válidos’, valores pertinentes e demandas legítimas (CLANCLINI, 2010, p. 36).

Segundo Marques *apud* Mucelin (2016, p.136), outro importante parâmetro desse novo direito privado é o combate à discriminação e marginalização, ao qual os referidos grupos estão inseridos: “Marques inclusive sistematiza a análise da proteção dos mais fracos no direito privado em dois estágios: o primeiro combatendo a discriminação, e o segundo enaltecendo a proteção efetiva que respeita as diferenças e assegura o acesso sem discriminações.”



O conceito de vulnerabilidade presente no artigo 4º, inciso I, relativo ao capítulo da Política Nacional de Relações de Consumo, do Código de Defesa do Consumidor, demonstra a sensibilidade do legislador quanto à garantia de equilíbrio nas relações de consumo, sendo o referido Código um importante microssistema protetivo de combate às desigualdades latentes no âmbito do consumo.

Em se tratando de grupos vulneráveis, como crianças, idosos e pessoa com deficiência, na qualidade de consumidores, há uma preocupação maior quanto à tutela dos seus direitos, visto que pelas condições que apresentam são considerados hipervulneráveis.

[..] Há ainda, alguns consumidores que se encontram em estado de vulnerabilidade latente, isto é, possuem hipervulnerabilidade: forma de fragilidade aguda que deve ser reconhecida e considerada para a efetivação correta dos direitos e para a reafirmação da dignidade desses consumidores que têm vulnerabilidade agravada e são marginalizados pela sociedade de consumo e da opulência (MUCELIN, 2016, p. 130).

Vale ressaltar que considerar os aludidos grupos de consumidores como hipervulneráveis não é privilégio, mas o reconhecimento de que os seus direitos ainda não foram garantidos de forma plena e que, portanto, necessitam de proteção para estarem na mesma posição de igualdade, evidenciando o que afirmam as convenções e tratados internacionais de direitos humanos.

Ademais, o conceito de hipervulnerabilidade também é tratado na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), no artigo 4º, §1º, como parâmetro norteador à garantia dos direitos da pessoa com deficiência, em âmbito doméstico, afirmando que mulheres, crianças e idosos, na condição de pessoa com deficiência, necessitam de maior



tutela estatal também contra discriminações, em razão da deficiência, seja por ações ou omissões que impeçam o exercício dos seus direitos, inclusive quanto ao fornecimento de tecnologias assistivas:

Assim, visualiza-se a sólida tendência de valorização dos direitos fundamentais dos novos papéis sociais e econômicos e também das peculiaridades e características de cada pessoa, através do reconhecimento e do enaltecimento das diferentes identidades culturais evidenciando, de tal modo o multiculturalismo social iminente (MUCELIN, 2016, p. 137).

Considerando meios alternativos para o exercício da cidadania, notavelmente, pela falência das instituições e da política, o consumo e os meios de comunicação ganharam espaço. Por intermédio destes, os indivíduos puderam expressar suas opiniões e ampliar a participação coletiva (CLANCLINI, 2010). De acordo com Dutrae Junior (2008, p.142): “Assim, diante das crises de representação, percebe-se que as instituições democráticas existentes vivenciam um esgotamento, sendo necessário que se pense em novas formas para a democracia.”

Denotam os mesmos autores, o surgimento de um novo espaço deliberativo, a ciberdemocracia, em que o indivíduo pode participar ativamente da vida pública, permitindo o protagonismo e dinamismo no pleito e exercício dos direitos:

Os parâmetros de comunicação digital, propiciados pela Internet, eliminaram os ruídos da forma analógica e tornaram a comunicação mais difusa, influenciando a opinião pública para além dos limites geográficos em virtude da globalização, ocasionando uma alteração ontológica, afetando a relação do cidadão com o Estado e tornando



possível um exercício democrático ampliado, seja pelo ativismo político na internet, nas consultas públicas realizadas ou realizáveis, ou, ainda, num molde tangível de exercício de democracia direta, facilitado pelo emprego da grande rede. Nos ciberespaços em que se permite essa participação, surge a Ciberdemocracia (DUTRA; JUNIOR, 2018, p.141)

O advento da globalização trouxe a abertura e expansão do mercado para além dos limites nacionais, a fronteira transnacional permitiu a inserção de novos espaços, culturas, a diversidade nas relações e o surgimento da era digital como um novo espaço social e comunicacional. Logo, os grupos vulneráveis, da mesma forma, encontram-se inseridos nessa contemporânea forma de construção da cidadania.

Na medida, então, que as identidades e relações sociais são construídas por meio das novas tecnologias, como a *internet* e mídias sociais, as pessoas com deficiência também reivindicam esses novos ambientes representativos e de consumo.

As transformações constantes nas tecnologias de produção, *design* de objetos, na comunicação mais extensiva ou intensiva entre as sociedades- e o que isto gera em relação à ampliação de desejos e expectativas- tornam instáveis as identidades fixadas em repertórios de bens exclusivos de uma comunidade étnica ou nacional (CLANCLINI, 2010, p. 30).

Martins considera, da mesma forma, a relevância desses espaços, inserindo o ambiente digital como um importante lugar para promoção dos vulneráveis:

Dito de outra forma: ambientes equivalem a ‘lugares’ de inscrição, promoção e inserção material do indivíduo eticamente considerado, se



apresentando em diversas dimensões (política, econômica, moral, jurídica, setorial, individual, comunitária, cyberspacial, interna e internacional) (MARTINS, 2015, p. 91).

A conquista desses novos espaços é notada, sobretudo, pela incorporação no país de tratados e convenções internacionais sobre os direitos humanos da pessoa com deficiência, que, em diálogo com a legislação nacional, configura importante avanço para a proteção e garantia de direitos, civis, econômicos, sociais e culturais da pessoa com aquele impedimento e busca da inclusão plena em sociedade.

Martins (2015) aponta o estímulo ao diálogo entre as fontes do direito nacional e internacionais, disposto no artigo 7º do CDC, contribuindo para a formação de um modelo humanitário globalizado, que respeita os direitos humanos dos grupos vulneráveis, considerada a norma mais favorável para defesa dos seus interesses. No mesmo sentido aponta Habermas (2012) para a construção de uma sociedade cosmopolita, defensora dos direitos humanos, a pretensão de uma justiça global.

2 A LEI BRASILEIRA DE INCLUSÃO E O DIREITO À INFORMAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: diálogo necessário com o CDC e Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência

Segundo dados do último censo realizado pelo IBGE, cerca de 45 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência (Brasil, 2017). Nas últimas décadas, as pessoas com deficiência vêm garantindo seu espaço nos diversos âmbitos, contudo, o exercício pleno de direitos, ainda é medida que se impõe.

Nesse sentido, Mucelin (2016, p. 130):

Exemplo destes sujeitos são as pessoas com deficiência, que há mais de vinte cinco anos possuem garantias constitucionais acerca de



direitos sociais mínimos, mas que só atualmente e mediante regulação específica vêm conquistando espaços sociais, trabalhistas e, agora, de consumo integrado e integral, o que torna essencial uma proteção mais eficaz por parte do direito do consumidor, promovendo o empoderamento deste hipervulnerável.

A Lei 13146/15 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência), ora citada, é importante marco protetivo à garantia dos direitos da pessoa com deficiência, norteadas pelos princípios da não-discriminação e igualdade de reconhecimento, pois incluiu, em seu conteúdo, extenso rol de direitos civis, sociais, econômicos, culturais, além do acesso à tecnologia e ao meio digital.

Relevante ponto da referida lei é o conceito de deficiência, inspirado em documentos internacionais e no modelo social, no qual entende-se o dever social à superação de barreiras, estruturais, atitudinais, para inclusão plena da pessoa com deficiência, a fim de que esta possa desenvolver suas habilidades e potenciais de forma autônoma (SASSAKI, 1997).

Em contraponto, o modelo médico de deficiência apresentava a pessoa com deficiência como incapaz para o exercício das atividades da vida civil, necessitando de acompanhamento e tratamento médicos, além de reabilitações. Dessa maneira, a pessoa com aquela singularidade é quem deveria adaptar-se para conviver em sociedade (SASSAKI, 1997).

Como bem ressaltado, entre os direitos conquistados mais recentemente pela pessoa com deficiência está o acesso à informação por meio digital, disposto no artigo 63 da referida lei. Assim as empresas mantenedoras de sítios na *internet* têm o dever de garantir acessibilidade para que a mencionada pessoa tenha o devido acesso, utilizando, inclusive tecnologias assistivas.



Cumpra assinalar que as tecnologias assistivas permitem à pessoa com deficiência maior autonomia para o exercício dos seus direitos, mobilidade e condição de vida digna. Ainda deve-se garantir o uso de recursos como a autodescrição e intérprete de Libras, entre outros, às expensas do fornecedor, segundo dispõe o §1º, do artigo 68 da mesma lei, e, nos moldes dos artigos 77 e 78, o fomento às pesquisas para o desenvolvimento desses recursos tecnológicos, com fulcro na melhoria e qualidade de vida da pessoa com deficiência.

Do mesmo modo, assegura-se a ampliação do acesso à informação e tecnologias sociais, com estímulo à superação de limitações e barreiras, por intermédio do conhecimento e educação, bem como a ampliação do acesso a sítios da *internet*, com especial atenção aos mantidos pelo governo, em formato eletrônico.

O Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, aponta os critérios para promoção da acessibilidade da pessoa com deficiência e pontua, nos artigos 47 e seguintes, a obrigatoriedade nos portais e sítios eletrônicos, no prazo de doze meses, contado da publicação do referido ato, além do incentivo à promoção da acessibilidade nos meios de comunicação para melhor acesso à informações.

O mesmo decreto, nos termos de seus artigos 59 e 60, direciona o Poder Público a apoiar a realização de congressos, seminários, que ofereçam recursos tecnológicos e de acessibilidade, além de tradutores e intérpretes, para melhor garantir o acesso à informação, bem como a adequada comunicação. Além de estimular programas e linhas de pesquisa, assim como a inclusão de temas relacionados ao desenvolvimento de tecnologia da informação de forma acessível para a pessoa com deficiência.

Com vistas a demonstrar o importante diálogo entre as fontes, é mister ressaltar que a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, de 2008, incorporada ao



ordenamento jurídico do país por força do Decreto nº 6.949, de vinte cinco de agosto de dois mil e nove, foi inspiração para a criação da referida lei nacional de inclusão.

No conteúdo, a Convenção preceitua a necessidade dos Estados-Partes em garantir os direitos da pessoa com deficiência, com observância, igualmente, do art. 4º da Constituição Federal de 1988, que versa acerca da obrigação e compromisso do Brasil em cumprir os tratados e convenções internacionais ratificados.

Assevera o documento internacional a importância de garantir o acesso à informação e à acessibilidade no meio digital como forma de exercício das liberdades, a partir de importantes princípios, como a livre determinação, acessibilidade e o respeito pela diferença e aceitação da pessoa com deficiência e suas singularidades, como parte da diversidade humana.

Em matéria de Direito do Consumidor, o diálogo das fontes permite assegurar ao consumidor leigo uma tutela especial e digna. Os grupos de pessoas com deficiência que tem vulnerabilidade potencializada ou agravada, também são atuantes no mercado de consumo e por muitas vezes, são marginalizadas, o que justifica de *per se* o diálogo das fontes, (seja entre leis especiais ...elidir a hipervulnerabilidade e garantir a dignidade da pessoa humana através de uma tutela eficaz (MUCELIN, 2016, p. 144).

Ademais, é válido ressaltar que os dois únicos tratados com aprovação pelo quórum do artigo 5º, § 3º, da Constituição Federal, e que, portanto, possuem *status* constitucional, são relacionados aos direitos da pessoa com deficiência: a referida Convenção e o Tratado de Marraqueche, incorporado ao universo jurídico nacional, em 2018, mediante o Decreto nº



9.522, de oito de outubro de dois mil e oito, o qual se dedica a garantir e facilitar a acessibilidade da pessoa cega à informação e o acesso a obras publicadas.

No mesmo sentido dialógico, o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 4º, inciso I, reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo. E no inciso IV, trata acerca da importância de informação ao consumidor, quanto aos seus direitos e deveres, em prol do aprimoramento do mercado consumidor.

Ressaltando o relevante lugar ocupado pelo referido Código para promoção dos vulneráveis, Martins (2015) afirma que o CDC representa um importante marco para a proteção da parte mais fraca e que, apesar de estar em vigência há mais de duas décadas, o referido Código mantém-se atualizado e em consonância com as demais áreas do Direito.

Contudo, em que pese a ampla legislação protetiva instituída nas últimas décadas, parte da população encontra-se excluída do meio digital, em decorrência do custo elevado e, sobretudo, da falta de conhecimento dos recursos tecnológicos, que exigem formação e educação para garantia de acesso adequado.

Assim, a vulnerabilidade informacional, expressa por Marques *apud* Limberger (2017), é imprescindível para a compreensão da legislação vigente, em prol da melhor garantia à pessoa com deficiência ao direito de informação e acessibilidade ao meio virtual.

Porém é de Marques, com base nos estudos de Jayme, também em 2005, o maior alerta para aquilo que designou na ocasião como vulnerabilidade informacional assentada no déficit de informação imposto ao consumidor quando inserido no mundo tecnológico (LIMBERGER, 2017, p. 218).



Cabe acrescentar, segundo Mucelin (2016), que o diálogo das fontes deve ser sempre utilizado para acrescentar e nunca para excluir direitos, de modo que tal método só deve ser utilizado quando resultar na ampliação dos direitos dos consumidores.

Desta forma, o diálogo entre as fontes citadas é essencial ante a importância da internacionalização dos direitos humanos à tutela dos direitos dos grupos vulneráveis. Contudo, ainda há muita resistência quanto ao cumprimento desse relevante arcabouço jurídico, principalmente, no que tange à garantia da acessibilidade, que, no meio digital, não é diferente; Assim, é necessário incentivar cada vez mais este importante debate para mudança dessa excludente realidade, visando garantir a inclusão social também nesse espaço democrático que se tornaram as plataformas digitais.

3 O ACESSO DIGITAL COM QUALIDADE COMO FORMA DE INCLUSÃO SOCIAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A inclusão social é norte que permeia as legislações que tratam acerca dos direitos da pessoa com deficiência, como visto anteriormente, e também no que tange ao direito à informação e acessibilidade ao meio virtual; é, ainda, um importante instrumento para o exercício da cidadania e promoção da dignidade humana.

De acordo com Sasaki (1997), as pessoas portadoras de deficiências, inicialmente, passaram de um estágio de total exclusão social para um patamar de integração social, através de atendimentos específicos e segregacionistas, e, atualmente, estão em busca de sua efetiva inclusão social.

Para o autor, a inclusão social tem o condão de transformar a sociedade, ao implementar mudanças tanto no ambiente físico, a fim de adaptá-lo às diversas necessidades sociais, quanto no próprio modo de pensar das pessoas, inclusive das pessoas com deficiência (SASSAKI, 1997).



Essa importante noção do reconhecimento da pessoa com deficiência como indivíduo capaz de exercer seus direitos de forma autônoma, com liberdade de escolhas, corroborada a partir do citado modelo social, sustenta que é dever e responsabilidade de todos, em sociedade, a superação de barreiras, dentre as quais as arquitetônicas, as funcionais e as atitudinais, para efetivação dos direitos considerados como mínimo existencial da pessoa com deficiência, tais como os concernentes à educação, ao trabalho, à moradia e ao lazer.

Igualmente, é dever da sociedade assegurar o acesso às informações e ao exercício de outros direitos, como os políticos e culturais, por meio das plataformas digitais, inclusive, utilizando recursos tecnológicos que permitem desenvolvimento e melhor qualidade de vida, com autonomia, assim como a busca por satisfações pessoais, de felicidade e bem-estar, que podem ser possibilitadas pelo acesso às mídias sociais e redes de relacionamento.

Nessa perspectiva, pontua-se a concepção multidimensional, aberta e inclusiva da dignidade humana, cunhada por Sarlet (2015, p. 71):

[..] Assim sendo temos por dignidade da pessoa humana a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos, mediante o devido respeito aos demais seres que integrem a rede da vida.



Conforme Habermas, a dignidade humana desde o início é marco, conexão entre a moral universalista igualitária, que denota o respeito igual por cada um e o direito, que “sob circunstâncias históricas favoráveis pode emergir uma ordem política fundamentada nos direitos humanos.” (HABERMAS, 2012, p.17). Consoante o mesmo autor, para além de uma fundamentação moral, é necessária a implantação desses direitos no espaço de uma comunidade política, onde é possível ao indivíduo reconhecer os seus direitos e igualmente assegurar e promover os direitos dos demais indivíduos, alcançando o status de cidadão.

Para Sasaki (1997), o conceito de sociedade inclusiva estabelece a garantia de espaços a todos, alcançando, do mesmo modo, pessoas que possuam outras condições singulares, incluídos, desse modo, pessoas com mobilidade reduzida, gestantes e idosos.

Entretanto, a sociedade inclusiva não se limita a adaptar e adequar os espaços físicos, pois, além disso, também valoriza as diferenças, a diversidade humana, bem como incentiva a aceitação e a convivência entre as pessoas, uma vez que todo ser humano pode contribuir para a construção de uma vida em sociedade mais justa e igualitária (SASSAKI, 1997).

Como bem assevera Clanclini (2010), o exercício da cidadania vai além do reconhecimento formal de direitos, pois é necessário ocupar os espaços deliberativos, bem como o uso das plataformas digitais como relevante ambiente de opiniões e representatividades.

[..] Esta abordagem coincide, assim, com os estudos sobre cidadania cultural que estão sendo realizados nos Estados Unidos: ser cidadão não tem a ver apenas com os direitos reconhecidos pelos aparelhos estatais para os que nasceram em um território, mas também com as práticas sociais e culturais que dão sentido de pertencimento, e fazem que sintam diferentes os que possuem uma mesma língua, formas



semelhantes de organização e satisfação das necessidades (CLANCLINI, 2010, p. 35).

De acordo com Habermas, o conceito de esfera pública é, em sua maioria, associado a espaços físicos, no entanto deve ser entendido como um fenômeno social que não se reduz a espaços institucionais, ainda que possa ser delineada internamente, caracteriza-se por ser um campo aberto. Nas palavras do autor, “A esfera pública pode ser descrita como uma rede adequada para comunicação de conteúdo, tomada de posição e opiniões.” (HABERMAS, 2003, p. 92). Logo, os espaços virtuais são bons exemplos desse campo transcendente.

Assim, a pessoa com deficiência procura inserir-se, da mesma forma, no meio digital, entretanto, encontra dificuldades para ter assegurado esse direito, sobretudo, pela falta de acessibilidade às plataformas digitais, de modo que não se leva em consideração a diversidade existente no aludido grupo social, nem suas condições particulares.

Reitera-se, conseqüentemente, a importância da discussão acerca da vulnerabilidade informacional, em que muitos estão inseridos, visto que o acesso à era digital, no contexto pós-moderno, exclui não só aqueles que não possuem acesso, mas também os que não possuem ingresso adequado às plataformas digitais e que, como ressaltado, atualmente são consideradas espaços significativos para exercício da cidadania, autonomia, relações sociais, inclusive afetivas.

Segundo Clanclini (2010, p. 41), a reestruturação das práticas econômicas leva a uma concentração hermética das decisões em elites tecnológicas-econômicas e gera um novo regime de exclusão das maiorias incorporadas como clientes.

Para Limberger (2017), ao discorrer sobre o tema, é primordial garantir o acesso digital do consumidor com qualidade, de vez que, em sua maioria, leva-se em consideração parâmetros quantitativos, o que acaba por excluir parte da população e, principalmente,



grupos vulneráveis, como a pessoa com deficiência, visto também a latente vulnerabilidade na qual estão inseridos.

Consoante a mesma autora (2017), é essencial assegurar, a longo prazo, a educação cívica e transdisciplinar que reforce, desde a educação básica, o acesso com qualidade dos indivíduos aos meios digitais:

Educação articulada ou transversal, em tempos digitais implicaria preparo gradual e real da pessoa frente às novas tecnologias, e não simplesmente sua inclusão formal, estatística e quantitativa na seara virtual sob pena de engrossar as fileiras de consumidores (hiper) vulneráveis. Vai mais além da mera capacitação ou preparo pontual para os caminhos informáticos e proteção superficial do indivíduo- por si só uma dificuldade para a realidade brasileira, mas verdadeira educação para os desafios da vida contemporânea preconizado em 1961, por ocasião da primeira Lei Nacional de Diretrizes e Bases (LIMBERGER, 2017, p. 216).

A curto prazo, no entanto, Limberger (2017) defende o fortalecimento da legislação regulatória, na defesa dos dados pessoais das redes sociais, por exemplo, para alcance desse acesso qualitativo: “Por isso e como perspectiva premente e emergente tem-se necessária a implantação de medidas que conduzam ao aumento do nível de proteção da pessoa e desta quando da sua função consumidora” (LIMBERGER, 2017, p. 217).

Pontua Clanclini (2010) que o consumo, enquanto forma de exercício da cidadania, é relevante espaço para a construção social e democrática:

No entanto, quando se reconhece que ao consumir também se pensa, se escolhe, e reelabora o sentido social, é preciso analisar como esta



área de apropriação de bens e signos intervém em formas mais ativas de participação do que aquelas que habitualmente recebem o rótulo de consumo. Em outros termos, devemos nos perguntar se ao consumir não estamos fazendo algo que sustenta, nutre e, até certo ponto, constitui uma nova maneira de ser cidadãos (CLANCLINI, 2010, p. 42).

Para o mesmo autor, é essencial uma rearticulação entre o público e privado que permita abarcar os espaços tecnológicos e de comunicação, além do enfoque nos novos atores sociais, representativos da população (CANCLINI, 2010). Ademais, considerando que os cidadãos também são consumidores, com gostos e preferências diversos, Canclini (2010) considera tal diversidade um dos pilares que sustentam a feição democrática da cidadania.

No mesmo diapasão, Martins (2015) afirma que o direito do consumidor é o local em que, no âmbito interno, o indivíduo vulnerável está situado e onde obtém os pressupostos normativos para agir livremente e, no âmbito externo, o direito do consumidor interage com outros ambientes, fortalecendo os vulneráveis.

Segundo Habermas (2003, p. 96), os novos atores sociais e políticos são essenciais para a reconstrução de um modelo de democracia pautado no discurso e participação social ativa, isto é, para alcance de uma política deliberativa, visto que influenciam o público, isto é, sujeitos considerados leigos, mas que possuem os mesmos direitos: “O público dos sujeitos privados tem que ser convencido através de contribuições compreensíveis e interessantes sobre temas que eles sentem como relevantes.”

Outro importante conceito apresentado pelo autor alemão é a modificação da ideia de sociedade civil, não mais ligada a margens econômicas e concepções burguesas, mas sim às organizações e associações que exercem relevante papel social nas esferas públicas



(HABERMAS, 2003, p. 99): “A sociedade civil compõe-se de movimentos, organizações e associações, os quais captam os ecos dos problemas sociais que ressoam nas esferas privadas.”. O autor defende, então, a mobilização da sociedade civil para modificação do sistema político, evidenciando o agir comunicativo desses atores para enfrentamento de temas relevantes na atualidade, como as violações de direitos e exclusão contra grupos marginalizados.

[..] Não é o aparelho do Estado, nem as grandes organizações ou sistemas funcionais da sociedade que tomam iniciativa de levantar esses problemas. Quem os lança são intelectuais, pessoa envolvidas, profissionais radicais, ‘advogados’, autoproclamados, etc. Partindo dessa periferia, os temas dão entrada em revistas e associações interessadas, clubes, academias, grupos profissionais universidades, etc., onde encontram tribunas, iniciativas de cidadãos e outro tipos de plataformas; em vários casos transformam-se em núcleos de cristalização de movimentos sociais e de novas subculturas. (HABERMAS, 2003, p. 115).

Ainda como expressa Martins (2015), o poder público precisa agir com boa governança, que abarca o respeito aos direitos humanos, garantias e direitos fundamentais e o equilíbrio nas relações de consumo, além de transparência e gestão responsável, para promoção e defesa dos grupos vulneráveis.

Nessa perspectiva, o incentivo à educação articulada para formação da pessoa com deficiência no meio digital, com utilização dos recursos de tecnologia assistiva, é forma valiosa de inclusão social e instrumento significativo para crescimento desta, como sujeito de direitos.



Pondera Limberger (2017, p. 217):

E sendo esse um tema essencialmente cosmopolita, a abertura a educação dessa natureza para o desenvolvimento de um determinado tipo de sabedoria exigido pela mundialização, é um caminho para o aprendizado sobre a própria cultura e a dos outros, como refere Nussbaum.

Ensina Sasaki (2017) que o imperativo da inclusão ocorre como resultado de nove fatores relevantes e irreversíveis, que envolvem a participação de todos aqueles que compõem a sociedade, e ressaltam a importância da temática ora trabalhada, destacando: a solidariedade humana; consciência de cidadania; necessidade de desenvolvimento da sociedade e melhoria da qualidade de vida, por intermédio da participação do consumidor.

Acrescenta, ainda, a relevância dos fatores representados por investimentos econômicos, a pressão internacional e o cumprimento da legislação. Igualmente considera o combate à crise do atendimento e, não menos importante, o incentivo ao exercício de empoderamento, para o crescimento da pessoa com deficiência, em todos os âmbitos da vida, especialmente o social (SASSAKI, 1997).

Dessa maneira, tem-se a partir das ideias apresentadas, a defesa do acesso digital com qualidade como meio de inclusão social do consumidor pessoa com deficiência, que corrobora o exposto nas legislações protetivas nacionais e internacionais de direitos humanos, garantindo, assim, o direito à informação e à acessibilidade, também, como exercício da cidadania, fortalecendo as identidades, emponderando esse consumidor na busca pela felicidade, autodeterminação e bem-estar social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS



Como retratado no presente artigo, a consolidação do direito privado solidário fortaleceu a reivindicação dos grupos vulneráveis por novos espaços para exercício da cidadania. Dentre estes, o acesso a plataformas digitais e mídias sociais ganhou força com a globalização e expansão do mercado transnacional.

O meio digital, então, passa a ser importante ambiente para construção de relações sociais, deliberações de direitos e também do consumo.

A internacionalização dos direitos humanos também é marco e contribuição para a promoção dos grupos vulneráveis, instituindo e assegurando direitos, livres de discriminações e outras formas de violações. Corrobora o compromisso dos Estados a bem de garantir a concretização desses direitos.

Nesta perspectiva, a pessoa com deficiência, considerada hipervulnerável, encontra no meio digital notável espaço para o exercício dos seus direitos e desenvolvimento de suas habilidades e potencialidades como cidadãos.

A vulnerabilidade informacional também é constante para esse grupo vulnerável, principalmente, pela falta de acessibilidade e uso de tecnologias assistivas, ficando, dessa forma, excluídos do meio digital e das vantagens que este pode proporcionar para o seu desenvolvimento.

Logo, é preciso não somente incluir no meio digital, mas também garantir esse valioso acesso com qualidade, por meio de uma educação continuada e interdisciplinar, além do aumento da proteção dos dados pessoais que garanta à pessoa com deficiência exercer com liberdade tão relevantes direitos.

Desse modo, sugere-se, como forma de contribuir para o aprimoramento de tão importante debate, a difusão do conhecimento acerca das legislações protetivas dos direitos da pessoa com deficiência, abrangendo para além das entidades e associações, as próprias



peças com deficiência, seus familiares e a sociedade em geral, inclusive dialogando e tencionando a utilização do arcabouço internacional para garantia da tutela das mencionadas pessoas, considerada sempre a norma mais favorável.

Ademais, a articulação entre os setores públicos e privados, para formação com qualidade também da pessoa com deficiência, deve ser garantida por meio da disposição das tecnologias assistivas e demais recursos de acessibilidade, visto que tais instrumentos são de extrema importância para a materialização desse acesso. Nesse sentido, o fomento às pesquisas que desenvolvam essas tecnologias e o incentivo à sua utilização pela pessoa com deficiência são medidas de efetiva inclusão social e, portanto, devem ser potencializadas.

Outro ponto relevante a ser mensurado é o estímulo à governança responsável e transparente, promotora dos direitos humanos e das garantias fundamentais dos grupos vulneráveis, dado que o poder público não mais pode ficar alheio às demandas dos grupos vulneráveis por direitos e respeito à dignidade humana, uma vez que a pluralidade de ideias dos indivíduos é fundamental para o fortalecimento de uma democracia participativa.

Dessa maneira, o acesso ao meio digital, por meio das inúmeras plataformas e redes sociais, converte-se em importante espaço para a participação democrática da pessoa com deficiência, que historicamente foi impedida do exercício de direitos básicos, bem como na construção da sua identidade, na realização de escolhas pessoais, como gostos e relacionamentos, além da busca pela felicidade; é, pois, exercício pleno de cidadania.

Assim, a garantia de inclusão digital permite a essa pessoa o acesso a espaços deliberativos relevantes, inseridos atualmente nas plataformas digitais, podendo ocupar por meio da inclusão digital qualitativa, espaços de cidadania também reivindicatórios de direitos, em um ambiente muito utilizado na contemporaneidade, contribuindo para a inclusão plena assegurada nos documentos internacionais em prol dos direitos humanos,



fortalecendo a democracia e os novos espaços deliberativos, que possibilitam tanto a autodeterminação como a consciência do respeito igual por cada um pela convivência com as diversidades e particularidades de cada indivíduo.

Num mercado digital cada vez mais competitivo, a relevância do fornecedor é medida pela capacidade de se adaptar a estas transformações, mas principalmente de perceber que o consumidor está muito mais consciente em relação ao exercício de sua liberdade de escolha, construindo vínculos identitários com marcas que respeitem os interesses de grupos minoritários como, no caso, da pessoa com deficiência.

É preciso defender o acesso à informação, mas esse conteúdo deve ser acessível e de qualidade, para que a escolha final do consumidor deficiente seja autêntica, tendo o Estado, também, um papel importante na implementação de políticas públicas que favoreçam a educação e a repressão às práticas abusivas, não apenas as discriminatórias, mas também aquelas que agravem, ainda mais, a posição econômico-social da pessoa com deficiência.

REFERÊNCIAS

BOBBIO, Noberto. **Era dos Direitos**. 10ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BRASIL. **Agência de notícias IBGE**. Pessoas com deficiência adaptando espaços e atividades. 2017. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticia/2012-agencia-de-noticias/noticias/16794-pessoas-com-deficiencia-adaptando-espacos-e-atitudes>. Acesso em: 19 jul. 2019.



BRASIL. Lei 8.078 de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, Distrito Federal: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 19 jul. 2019.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Brasília, Distrito Federal: Presidência da República. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 19 jul. 2019.

BRASIL. Decreto 6949 de 2009. **Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência**. Brasília, Distrito Federal: Presidência da República, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 11 jul. 2019.

BRASIL. **Decreto 5.296 de 2004**. Brasília, Distrito Federal: Presidência da República, 2004. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20042006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 17 jul. 2019.

BRASIL. Lei 13.146 de 2015. **Lei Brasileira de Inclusão**. Brasília, Distrito Federal: Presidência da República, 2015. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 19 jul. 2019.

BRASIL. Decreto 9522 de 2018. **Tratado de Marraqueche para Facilitar o Acesso a Obras Publicadas às Pessoas Cegas, com Deficiência Visual ou com Outras Dificuldades para Ter Acesso ao Texto Impresso**. Brasília, Distrito Federal: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9522.htm. Acesso em: 15 ago. 2019.

CANCLINI, Nestor. **Consumidores e Cidadãos**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2010, 29-55p.



DUTRA, Deo Campos; JUNIOR, Eduardo F. de Oliveira. Ciberdemocracia: A internet como ágora digital. **Revista Direitos Humanos e Democracia (online)**. Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da Unijuí. ISSN 2317-5389. Ano 6, n.11, jan/jun, 2018, 134-166p. Disponível em:

<https://www.revista.unijui.edu.br/index.php/direitoshumanosedemocracia/issue/view/205>. Acesso em: 30 set. 2019.

HABERMAS, Jurgen. **Direito e Democracia: entre facticidade e validade II**; tradução Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HABERMAS, Jurgen. **Sobre a Constituição da Europa**; tradução Denilson Luis Werle, Luíz Repa e Rurión Melo. São Paulo: Ed. Unesp, 2012.

LIMBERGER, Têmis; SALDANHA, Jânia; HORN, Luiz Fernando del Rio. Do dilema paradoxal tecnocívico: inclusão consumerista digital quantitativa versus qualitativa. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 114, 2017,195-226p.

MARTINS, Fernando. Os lugares do Direito do Consumidor na Pauta Humanitária: em busca do modelo nomo-global de promoção aos vulneráveis. In: MARQUES, Cláudia Lima; GSELL, Beate (org.). **Novas Tendências do Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, 88-119p.

MUCELIN, Guilherme. A hipervulnerabilidade do consumidor deficiente no Direito Privado solidário: considerações iniciais sobre o diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Pessoa com Deficiência. In: FERREIRA, Victor Hugo; CARVALHO, Diógenes; SANTOS, Nivaldo (org.). **Sociedade de Consumo**; Pesquisas em Direito do Consumidor. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2016, 129-170p.



SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade (Pessoa) Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 10ª edição. Porto Alegre: Editora Livraria do advogado, 2015.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Os novos paradigmas. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997. 27-57p.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Somando tudo: uma sociedade inclusiva. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997. 163-171p.

VERBICARO, Dennis. **Consumo e cidadania**: identificando os espaços políticos de atuação qualificada do consumidor. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.