



**COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA
REQUERIMENTO Nº , DE 2023
(Do Sr. Leo Prates)**

“Requer a realização de audiência pública para discutir a questão do treinamento de funcionários para o atendimento de pessoas com deficiência”.

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, com fundamento no art. 255 do Regimento Interno desta Câmara dos Deputados, a realização de reunião de audiência pública, para discutir, de forma contributiva como os programas de treinamento vem sendo implementados por empresas privadas para um melhor atendimento público às pessoas com deficiência, em especial aquelas do espectro autista. Visto que vêm surgindo pelo País inúmeras reclamações de maus tratos a clientes com deficiência nas lojas, em especial a **Riachuelo**. Para tanto, sugiro que sejam convidados:

- **Flávio Rocha**, proprietário das **Lojas Riachuelo**
- **Karla Gurgel**, mãe da criança com TEA que teria sido discriminada na loja
- **Marcos Mion**, apresentador de televisão e forte defensor de processos de inclusão do Autismo

Justificação

Não é apenas em filas que as pessoas com deficiência devem receber atendimento prioritário. Esse direito também é assegurado, por exemplo, nas seguintes situações: proteção e socorro e **disponibilização de recursos humanos e tecnológicos que garantam atendimento em igualdade de condições com as**





CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO FEDERAL LEO PRATES

Apresentação: 24/11/2023 17:30:04.480 - CPD

REQ n.63/2023

demais pessoas. Em vários casos, a prioridade é extensiva ao acompanhante ou atendente da pessoa com deficiência.

Recentemente, Senhor Presidente, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-BA), órgão da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH), **notificou a loja Riachuelo S/A**, situada no Boulevard Shopping, em Feira de Santana - Bahia, objetivando esclarecer se houve problemas nos atendimentos prioritários a pessoas com deficiência, no âmbito da loja.

A notificação teria sido motivada por conhecimento de denúncia de discriminação durante o atendimento prioritário a uma mãe de uma criança com Transtorno do Espectro Autista – TEA, cujo vídeo relatando a situação viralizou nas redes sociais.

Lembramos que o atendimento prioritário para pessoas com TEA é garantido pela Lei Federal de Nº 14.626/23. A notificação do órgão ao fornecedor visa garantir os direitos humanos nas relações de consumo e saber quais são as regras e critérios estabelecidos pela Riachuelo para o atendimento das pessoas com deficiência; bem como os critérios utilizados para identificar as pessoas que possuem o direito ao atendimento prioritário/preferencial; quantidade de caixas/guichês disponíveis na loja e quantos destes são destinados para quem tem o direito ao atendimento em questão.

Além disso, a notificação objetiva identificar se há ou se houve alguma capacitação dos funcionários para atendimento prioritário aos consumidores, principalmente às pessoas cegas e/ou de baixa visão, surdas e com TEA. O fornecedor notificado precisa vir aqui para relatar o que aconteceu, que providências passaram a ser tomadas e qual o processo de treinamento dado a seus funcionários. Mas devemos também ouvir o lado das pessoas afetadas no caso.

Pode-se demandar também uma manifestação do Ministério Público, da Defensoria Pública do Estado e da Delegacia Especializada de Repressão aos Crimes contra a Criança e o Adolescente para dar continuidade às tratativas do caso na esfera judicial, investigando a Riachuelo se ocorreu crime por capacitismo.

Por tudo isso, nobres pares, é que entendemos de bom alvitre que esta Comissão escute o proprietário da referida loja sobre o que de fato ocorreu, quais medidas foram tomadas, quais procedimentos a empresa adota ou passará adotar para melhor capacitar seu pessoal para um atendimento correto às pessoas com deficiência.

Sala de Sessões, em _____ de _____ de 2023

LEO PRATES
Deputado Federal
PDT/BA



* C D 2 3 2 9 5 2 3 7 6 2 0 *