

ORIENTAÇÃO PARA UM ATENDIMENTO SEM RACISMO



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

1. POR QUE ESTA CARTILHA É IMPORTANTE?

No Brasil, a população negra representa mais da metade do país e movimenta uma parcela significativa do mercado consumidor. Ainda assim, o poder de compra desse grupo é muitas vezes desvalorizado ou invisibilizado por práticas discriminatórias e por uma comunicação que não o reconhece como protagonista. O termo Black Money se refere a esse poder de compra e mostra que os consumidores negros têm influência econômica, podendo fortalecer empresas que valorizam a diversidade e práticas antirracistas.

Apesar disso, casos de discriminação racial em estabelecimentos comerciais infelizmente ainda são frequentes e precisam ser enfrentados com informação, empatia e seriedade.

Promover um atendimento igualitário é mais do que uma obrigação legal — é um compromisso com os direitos humanos e com a dignidade de todas as pessoas.

Esta cartilha tem como objetivo oferecer orientações simples e objetivas, contribuindo para uma cultura de respeito e equidade nas relações de consumo.

**SER ANTIRRACISTA É
UM COMPROMISSO DE TODOS.**

2. O QUE É DISCRIMINAÇÃO RACIAL?

A discriminação racial é a atribuição de tratamento diferenciado a membros de grupos racialmente identificados. Pode ocorrer de duas formas:

Discriminação Direta: envolve intencionalidade e arbitrariedade. Por exemplo, uma loja que deixa de atender uma pessoa por ser negra.

Discriminação Indireta: quando uma norma generalista gera efeitos desproporcionais a um grupo de indivíduos. Por exemplo: “você não tem o perfil que nossa empresa procura”, mesmo quando o currículo é tão bom quanto o do outro concorrente, mas o candidato é negro e/ou PCD e/ou trans.

3. RACISMO X INJÚRIA RACIAL

Todas as ofensas com conteúdo racial, sejam elas direcionadas a uma pessoa específica, como a injúria racial, ou a uma coletividade, são formas de racismo. Por isso, racismo e injúria racial têm o mesmo tratamento jurídico: são crimes imprescritíveis, inafiançáveis e violam a dignidade humana.



4. O QUE DIZ A LEGISLAÇÃO?

O consumidor está protegido por um conjunto de leis que garantem seu direito de ser tratado com dignidade e sem discriminação:

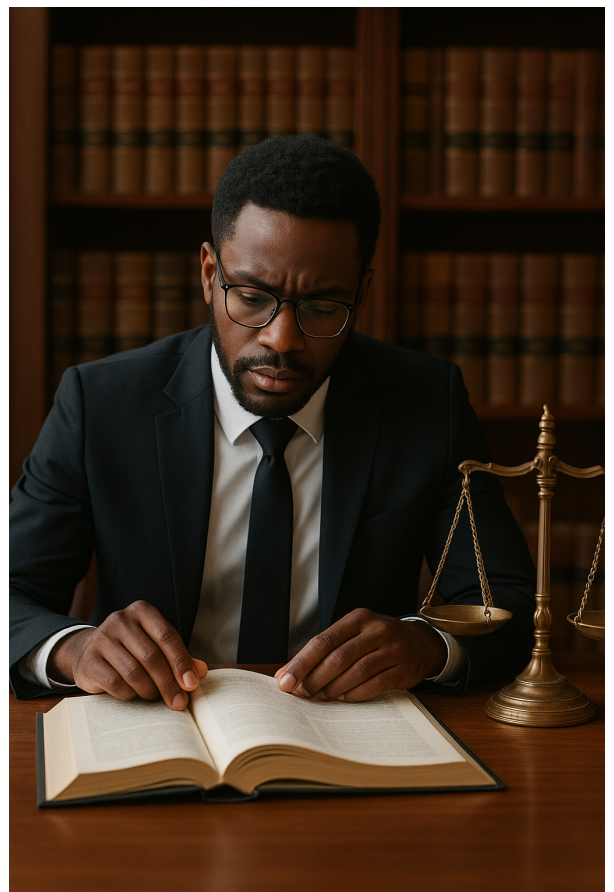
Constituição Federal: garante igualdade de tratamento a todos, sendo proibida qualquer forma de discriminação, ou seja, preconceitos originários de raça, sexo, cor, religião e quaisquer outras formas de intolerância (art. 5º).

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, com direito à dignidade, saúde e segurança (art. 4º).

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, sendo ambos inafiançáveis e imprescritíveis.

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 consumo.

Nota Técnica SENACON nº 14/2023: estabelece diretrizes para o enfrentamento ao racismo nas relações de consumo.



5. O QUE É RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO?

Racismo é o tratamento desigual, preconceituoso ou de desvantagem dado a uma pessoa, em razão da cor da sua pele, raça ou etnia. Ele pode ser direto ou indireto, mas sempre viola direitos.

São situações que, embora possam ocorrer com qualquer pessoa, se repetem de forma constante e desproporcional contra pessoas negras. Esse padrão revela práticas comuns de racismo nas relações de consumo e precisa ser identificado e combatido.

Como identificar e o que fazer?

Situação vivida	Situação de racismo identificada	O que fazer e onde denunciar?
João vai até uma loja de roupas, mas o segurança impede sua entrada, dizendo que é “ordem da gerência”.	Impedimento de entrada em um estabelecimento.	Peça o nome do(a) responsável, anote o horário e, se possível, registre fotos ou vídeos. Chame a Polícia Militar (190). Registre o Boletim de Ocorrência por injúria racial ou racismo na Delegacia. Denuncie ao PROCON, à Defensoria Pública, ao Ministério Público e à Ouvidoria Nacional de Igualdade Racial.
Carla entra em uma farmácia e percebe que o segurança a acompanha por todos os corredores, sem se aproximar de outros clientes.	Supervigilância: ser seguido, revistado ou abordado sem motivo.	Anote o nome do estabelecimento e do segurança e registre o ocorrido. Denuncie ao PROCON, à Defensoria Pública, ao Ministério Público e à Delegacia de Polícia Civil.

Situação vivida	Situação de racismo identificada	O que fazer e onde denunciar?
Durante o atendimento em um mercado, uma funcionária chama Pedro de “malandro” e diz que “esse tipo de gente sempre arruma confusão”.	Ofensas, xingamentos ou agressões verbais e físicas.	Chame a Polícia Militar (190) imediatamente. Registre o Boletim de Ocorrência por injúria racial ou racismo na Delegacia. Guarde testemunhos e acione a Defensoria Pública, o Ministério Público e a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (Disque 100).
Maria espera no balcão de atendimento, mas vê outras pessoas sendo atendidas antes dela, mesmo tendo chegado primeiro.	Recusa de atendimento ou demora proposital, com prioridade a outros clientes.	Solicite o nome do(a) atendente e do(a) gerente. Anote o horário e detalhe o ocorrido. Registre o Boletim de Ocorrência na Delegacia. Denuncie ao PROCON, à Defensoria Pública, ao Ministério Público
Em uma loja, o vendedor fala com ironia e risadas quando José faz perguntas sobre o preço dos produtos.	Tratamento com desdém, descaso ou linguagem desrespeitosa.	Anote nomes, registre o comportamento e, se possível, obtenha testemunhos. Formalize denúncia no PROCON, Defensoria Pública, Ministério Público.
Ana pede para ver um celular caro, mas o atendente diz: “melhor não mostrar, é muito caro pra você”.	Negação de acesso a bens e serviços pela presunção de que o consumidor não pode pagar.	Solicite explicação formal, guarde comprovantes e testemunhos. Denuncie ao PROCON, Ministério Público, Defensoria Pública e Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (Disque 100).

Situação vivida	Situação de racismo identificada	O que fazer e onde denunciar?
Lucas e seus amigos são barrados na entrada de uma casa de shows, mesmo com ingresso pago.	Discriminação em espaços de lazer, cultura e alimentação.	Peça o nome do(a) responsável, registre a situação e chame a Polícia Militar (190). Registre o Boletim de Ocorrência na Delegacia e denuncie à Defensoria Pública e ao PROCON.
Um anúncio de loja usa imagens e frases que reforçam estereótipos sobre pessoas negras.	Propaganda, fala ou campanha racista.	Guarde provas (prints, fotos, links) e denuncie ao CONAR, Ministério Público, PROCON e Defensoria Pública.
No momento de trocar um produto, Vitória é acusada de tentar “dar golpe” sem qualquer prova.	Suspeita injustificada de fraude, furto ou má-fé.	Peça que a recusa ou acusação seja registrada por escrito. Guarde documentos e testemunhos. Denuncie ao PROCON, à Defensoria Pública, à Delegacia de Polícia Civil e à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (Disque 100).
Marcos tenta entrar em um banco, mas a porta giratória travou várias vezes, mesmo sem objetos metálicos, e ele é obrigado a se despir parcialmente diante de outras pessoas.	Constrangimento e discriminação em portas giratórias de bancos.	Exija a presença do(a) gerente e solicite o registro formal do ocorrido. Anote nomes e testemunhas. Registre o Boletim de Ocorrência na Delegacia e denuncie ao Banco Central (no site), PROCON, Defensoria Pública e Ministério Público.

Se você sofrer ou presenciar um ato de racismo, você tem o direito de reagir e denunciar.

Açione ajuda: peça imediatamente para falar com o responsável (gerente ou dono) e chame a Polícia Militar (190).

Documente o ocorrido: anote a data, horário, nome do agressor/estabelecimento e colete o contato de testemunhas. Se possível, e com segurança, grave a situação ou o comportamento do agressor.

Formalize a denúncia: vá à Delegacia para registrar um Boletim de Ocorrência (BO). O BO é fundamental para as ações futuras.

6. DIRETRIZES DE ENFRENTAMENTO AO RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O consumidor espera um ambiente seguro e de respeito. Para prevenir o racismo, o estabelecimento deve:

Capacitar equipes: oferecer treinamentos em diversidade e Direitos Humanos para evitar preconceitos e abordagens discriminatórias.

Garantir o acesso: assegurar o livre acesso e circulação de todos, sem supervigilância ou perfilamento racial.

Adotar tolerância zero: ter uma política clara de combate ao racismo e repreender de forma imediata e rigorosa qualquer ato de discriminação.

Promover representatividade: garantir que pessoas negras estejam presentes na equipe e em cargos de liderança, bem como na publicidade e comunicação da marca.

Ter canais seguros: criar canais internos de denúncia e acolhimento seguros e eficazes.

7. É NECESSÁRIO PREVENIR O RACISMO

Discriminação gera responsabilidade civil, criminal e danos à imagem da empresa. Mais que evitar punições, adotar práticas antirracistas valoriza a diversidade e melhora a experiência de todos os consumidores.

8. COMPROMETA-SE COM UM ATENDIMENTO SEM RACISMO

Respeito e equidade devem ser princípios da sociedade. Essa mudança começa com informação, atitude e compromisso.

9. VALORIZE O CONSUMIDOR NEGRO

Consumidoras e consumidores negros movimentam o mercado e fortalecem empresas que praticam o antirracismo. Promover a consciência racial ajuda a fortalecer um mercado mais justo, lucrativo e inclusivo.



Canais de Denúncia

Polícia Militar: Disque 190

Disque Direitos Humanos: Disque 100

PROCON RS: <https://proconrs.modria.com/>

PROCON Porto Alegre: <https://prefeitura.poa.br/procon/reclamacao>

Polícia Civil: <https://www.delegaciaonline.rs.gov.br>

Defensoria Pública: Disque 129

FICOU COM ALGUMA DÚVIDA?

Ligue para o Disque Acolhimento do Centro de Referência em Direitos Humanos (CRDH) da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (0800-644-5556).

RACISMO É CRIME! DENUNCIE SEMPRE!

***“Não basta não ser racista,
é preciso ser antirracista.”***

Angela Davis

**Ser antirracista é entender
que o racismo é um problema
de todos e que todos têm
um papel em combatê-lo.**

Material confeccionado pela Assessoria de Comunicação Social da
Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

Elaboração: Núcleo de Defesa da Igualdade Étnico-Racial

Revisão de texto: Francielle Caetano

Projeto gráfico: Thiago Oliveira

Última atualização: Novembro/2025



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

NUDIER
Núcleo de Defesa
da Igualdade
Étnico-Racial