Mulher com deficiência foi obrigada a verbalizar pedido e acabou ridicularizada por forma de falar

Uma empresa de grande porte que atua no mercado nacional de planos de saúde foi condenada por discriminação capacitista praticada por um de seus funcionários em desfavor de uma cliente.

Pessoa com deficiência de fala ocasionada por problemas de surdez, que se comunica apenas por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras), a mulher foi forçada a verbalizar seu pedido de desligamento do plano através de ligação telefônica e sofreu chacota por sua forma de falar.

“Com a manifestação da vontade por meio da fala, a demandante foi ridicularizada por sua forma de falar, própria de surdos não oralizados, o que jamais deveria lhe ter sido exigido, porque a ré, grande empresa nacional, certamente possui capital e meios para garantir a acessibilidade em todos os seus atendimentos”, pontuou o sentenciante.

Segundo os autos, a moça recorreu ao auxílio de uma amiga, em seu ambiente de trabalho, com o desejo de rescindir seu contrato de plano de saúde. A colega, que também é intérprete de Libras, entrou em contato com a empresa e intermediou a conversação, até o momento em que a atendente disse que só poderia encerrar a relação comercial ao ouvir o pedido da própria cliente.

“Por ser a demandante pessoa com deficiência auditiva, deveria a ré fornecer meios de cancelamento mediante disponibilidade de intérpretes de Libras, meio legal de comunicação e de expressão (art. 1º da Lei 10.436/2002), e não forçá-la a realizar contato via WhatsApp, sem ter sido respondida, ou por meio de ligação, obrigando-a a verbalizar sua intenção de cancelamento, o que não atende aos comandos legais para tratamento de PCDs”, contextualizou o juiz.

A sentença, lavrada pelo 1º Juizado Especial Cível da comarca da Capital, condenou a empresa ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 8 mil, com atualização monetária pelo INPC desde o arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. O processo deu entrada em julho de 2023, e o julgamento ocorreu na tarde da última segunda-feira (1º/7). Cabe recurso às Turmas Recursais.

Fonte: TJSC, em 10.07.2024