



UNIVERSIDADE ZUMBI DOS PALMARES

## Manual Antirracista no Consumo: um guia para o consumidor

---

*Como agir em situações de racismo no consumo - em lojas, shoppings, supermercados, bancos e demais espaços*

São Paulo, 2026

## Esta cartilha é para você

Se você é uma pessoa negra que já se sentiu observada de forma diferente em uma loja, foi tratada com mais frieza no atendimento, foi seguida por um segurança sem motivo, foi questionada sobre sua capacidade de pagar ou se sentiu desconfortável só por entrar em um estabelecimento - **você não está sozinha, e não estava enganada!**

### OS NÚMEROS MOSTRAM

- 62,71% das pessoas negras já relataram discriminação em espaços de consumo. 72% dessas situações ocorrem de forma camuflada — sem palavras agressivas explícitas, mas com olhares, gestos, tom de voz, vigilância e atendimento desigual. (Pesquisa PROCON-SP, 2024)

Esta cartilha foi feita para que você saiba (i) quais são os seus direitos como consumidor, (ii) como agir no momento em que a discriminação acontece, (iii) o que fazer depois e a quais canais recorrer para que sua voz seja ouvida e o caso seja apurado.

**Lembre-se sempre:** racismo não é divergência de opinião. **É crime** inafiançável e imprescritível, previsto no art. 5º, XLII da Constituição Federal.

## ◆ 10 PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO PROCON

Os princípios a seguir constituem as regras que guiam o nosso trabalho. Elas valem para todos: atendentes, prestadores de serviço e lideranças. Não são apenas promessas: são compromissos que você pode cobrar no dia a dia.

### **Princípio 1 — Legalidade e criminalização**

**Enunciado.** Racismo nas relações de consumo constitui crime inafiançável e imprescritível, nos termos do art. 5º, XLII, da Constituição Federal.

Configura dever institucional informar, por escrito e em treinamentos formais, que condutas racistas constituem ilícito penal de natureza grave, podendo ensejar responsabilização penal, civil e administrativa do infrator e da pessoa jurídica. A omissão dolosa ou culposa diante de conduta racista observada nas dependências do estabelecimento pode implicar responsabilização legal.

### **Princípio 2 — Dignidade e respeito**

**Enunciado.** Todas as pessoas devem ser tratadas com respeito e consideração.

O padrão de atendimento deve ser uniforme para todos os consumidores, independentemente de raça, cor, etnia, aparência, gênero ou condição socioeconômica. Diferenças de qualidade ou de tom no atendimento por razões não técnicas configuram discriminação. O estabelecimento deve criar mecanismos de monitoramento do padrão de atendimento, incluindo canais de denúncia internos e avaliações de cliente oculto com foco em equidade racial.

### **Princípio 3 — Vedação à violência racial**

**Enunciado.** O racismo é uma violência contra a dignidade da pessoa humana.

Microagressões - tais como olhares julgadores, tom de voz desdenhoso e atenção excessiva por parte de equipes de segurança patrimonial - constituem formas de violência racial e devem ser identificadas e eliminadas mediante treinamento institucional contínuo.

### **Princípio 4 — Igualdade de tratamento**

**Enunciado.** Nenhuma pessoa pode ser desrespeitada ou ofendida pela cor de sua pele.

Comentários, gestos, expressões faciais, linguagem corporal ou tons de voz que comuniquem desprezo, inferioridade ou desconfiança em razão da cor da pele não serão tolerados. O estabelecimento tem o dever ativo de identificar, interromper e registrar essas condutas — e não

apenas de reagir a elas quando denunciadas. Além disso, o estabelecimento deve dispor de protocolo específico para o tratamento de denúncias, contendo medidas de acolhimento da vítima, afastamento preventivo do acusado e comunicação ao PROCON.

### **Princípio 5 — Proibição de discriminação nas relações de consumo**

**Enunciado.** Nas relações de consumo, nenhuma pessoa pode sofrer preconceito em razão da cor de sua pele, raça, etnia ou quaisquer outras formas de discriminação.

Este princípio amplia o escopo de proteção para além da cor da pele, alcançando raça, etnia e marcadores correlatos. Implica o reconhecimento de que a discriminação pode operar por múltiplos vetores simultâneos, exigindo do protocolo institucional atenção a todas essas dimensões.

### **Princípio 6 — Garantia de acesso igualitário**

**Enunciado.** São atos discriminatórios proibir ou constranger o ingresso ou permanência em estabelecimento aberto ao público em razão da cor da pele, raça, etnia ou quaisquer outras formas de discriminação.

O direito de acesso ao espaço comercial é universal. Qualquer forma de impedimento ou constrangimento à entrada, permanência ou circulação por razão racial constitui ato discriminatório com consequências jurídicas imediatas. Equipes de segurança patrimonial e demais colaboradores devem receber treinamento específico vedando atuação diferenciada com consumidores negros.

### **Princípio 7 — Proteção contra condutas vexatórias**

**Enunciado.** O atendimento deve ocorrer sem qualquer tipo de ação violenta, constrangedora, intimidatória ou vexatória.

O conceito de atendimento abrange toda a interação da equipe com o consumidor: recepção, orientação, cobrança, segurança patrimonial e pós-venda. Cada etapa pode constituir foco de discriminação velada. Exigir do consumidor negro a comprovação da capacidade de pagamento, a apresentação de nota fiscal de objetos pessoais ou a justificação de sua presença configura prática vexatória vedada.

### **Princípio 8 — Proteção contra revistas discriminatórias**

**Enunciado.** Não se pode abordar, revistar ou imobilizar nenhuma pessoa em razão da cor de sua pele, raça, etnia ou qualquer outra forma de discriminação.

A seleção de quem será abordado não pode operar por perfil racial. Toda abordagem deve ser tecnicamente justificada por indícios concretos e objetivos, tais como: registro de câmeras de segurança, alarme disparado, ou comportamento observável e documentável. Suspeitas infundadas baseadas na cor da pele configuram crime.

### **Princípio 9 — Proteção bidirecional**

**Enunciado.** Nenhuma pessoa pode desrespeitar, ofender ou agredir verbal ou fisicamente funcionário ou prestador de serviço por conta da cor de sua pele, raça, etnia ou qualquer outra forma de discriminação.

A proteção antirracista é bidirecional. O estabelecimento compromete-se igualmente a proteger seus funcionários e prestadores de serviço de atos discriminatórios praticados por consumidores, aplicando-se os mesmos fluxos de acolhimento e encaminhamento previstos para o consumidor.

### **Princípio 10 — Responsabilidade coletiva**

**Enunciado.** Nas relações de consumo, todas as pessoas devem agir com respeito e fraternidade, sem compactuar com atos discriminatórios, conscientes de que todas são dotadas de igualdade e dignidade.

A responsabilidade pelo enfrentamento do racismo nas relações de consumo é coletiva e não recai exclusivamente sobre a vítima ou sobre a alta administração. Cabe ao estabelecimento criar as condições materiais para que cada funcionário e prestador de serviço compreenda objetivamente o que se espera dele diante de uma situação de discriminação, mediante informação, capacitação e preparação ativa da equipe — incluindo a explicitação de que a omissão também configura compactuação.

## ◆ SEUS DIREITOS EM SÍNTESE

Independentemente do estabelecimento (loja, shopping, supermercado, banco, restaurante) esses são os direitos garantidos a você pela **Constituição**, pelo **Código de Defesa do Consumidor** e pela **legislação antirracista vigente**:

**1**

### **Direito ao livre acesso**

Você pode entrar, permanecer e circular em qualquer estabelecimento aberto ao público. Impedir o seu acesso por causa da sua cor é crime previsto na Lei nº 7.716/89.

**2**

### **Direito a não ser revistado sem motivo**

Você só pode ser abordado para revista se houver prova objetiva de algo concreto — alarme disparado, testemunha presencial, registro audiovisual. Suspeita baseada na cor da sua pele é ilegal.

**3**

### **Direito a atendimento igualitário**

O tratamento que você recebe deve ser igual, em qualidade e tempo, ao que qualquer outro cliente recebe. Diferenças no tom, na atenção ou na cordialidade por razões raciais configuram discriminação.

**4**

### **Direito ao respeito na linguagem**

Você tem direito a ser tratado pelo seu nome ou de forma formal (Sr./Sra.). Apelidos, linguagem infantilizada, contato físico não consentido ou termos estereotipados são vedados.

**5**

### **Direito à indenização por danos morais**

Em caso de discriminação comprovada, você tem direito a indenização. Para a Justiça, em casos de suspeita infundada baseada em raça, o dano moral é presumido — você não precisa provar o sofrimento (entendimento do STJ).

6

**Direito a denunciar sem represália**

Você pode registrar reclamações, denúncias ou ações judiciais sem que isso justifique qualquer retaliação por parte do estabelecimento. A retaliação configura nova violação de direitos.

## ◆ O QUE CONTA COMO RACISMO NO CONSUMO

Nem toda violência racial vem em forma de palavra ofensiva. A maior parte dos casos (72%) acontece de forma velada. Reconhecer essas situações é o primeiro passo para enfrentá-las.

### **VIGILÂNCIA SELETIVA**

Você entra na loja e percebe que um segurança começa a te seguir, observar de longe ou se posicionar perto de você - sem que ninguém esteja vigiando os outros clientes da mesma forma. Isso é vigilância seletiva, e configura abuso.

### **ATENDIMENTO DESIGUAL**

Você entra em um estabelecimento, mas é o último a ser atendido, mesmo tendo chegado antes. Ou recebe atendimento mais rápido e seco, enquanto outros clientes recebem cordialidade e tempo. Diferenças não técnicas no atendimento são discriminação velada.

### **OFERTA PROATIVA DE "ALTERNATIVAS"**

O atendente, sem que você pergunte, começa por oferecer o produto mais barato, sugerir parcelamento ou perguntar se você tem certeza de que quer aquele item. Quando isso acontece com base em perfil racial, é discriminação disfarçada de gentileza.

### **REVISTA OU ABORDAGEM SEM PROVA**

Você é abordado para revistar bolsa, conferir nota fiscal de objetos pessoais ou justificar sua presença sem que tenha havido alarme, registro de câmera ou testemunha presencial. Suspeita sem prova baseada em raça é ilegal.

### **LINGUAGEM INADEQUADA OU APELIDOS**

O atendente usa apelidos, expressões infantilizadas ou termos com carga estereotipada para se dirigir a você. Você tem direito a ser tratado pelo seu nome ou de forma formal.

**IMPEDIMENTO OU CONSTRANGIMENTO AO ACESSO**

Você é impedido de entrar, é orientado a aguardar do lado de fora sem motivo, ou é submetido a perguntas embaraçosas sobre sua presença. O direito de acesso ao espaço comercial é universal — impedi-lo é crime.

**◆ NO MOMENTO DO INCIDENTE · PASSO A PASSO DE COMO PROCEDER**

A primeira reação importa! Estes são os passos práticos a seguir, na medida em que for seguro e possível para você. As orientações devem ser adaptadas na medida em que fizerem sentido na situação.

**1****Mantenha a calma e registre**

Se possível e for seguro, grave em vídeo ou tire fotos da situação. Imagens são prova fundamental em qualquer denúncia posterior. Filme com o celular, mesmo que de longe.

**2****Solicite o nome do funcionário**

Peça o nome do funcionário envolvido. Se houver crachá, anote o número. Solicite o livro de ocorrências do estabelecimento e registre a situação por escrito ali mesmo.

**3****Anote os detalhes**

Nome do estabelecimento, endereço completo, data, horário e descrição detalhada do que aconteceu. Esses dados serão usados em qualquer registro posterior.

**4****Identifique testemunhas**

Outras pessoas presenciaram a situação? Pergunte se podem te apoiar e peça o contato delas (telefone ou e-mail). Testemunhas fortalecem o relato.

**5****Recuse revista sem motivo**

Se você for abordado para revista sem que haja prova objetiva (alarme, testemunha, registro audiovisual), você tem o direito de recusar. Solicite que a situação seja resolvida pela Polícia — ligue 190.

**IMPORTANTE · SUA SEGURANÇA VEM PRIMEIRO**

Se a situação representar risco físico imediato a você, priorize sua segurança. Saia do local, ligue 190 e busque apoio. As medidas de registro e denúncia podem ser realizadas depois — o que importa em primeiro lugar é a sua integridade.

## ◆ APÓS O INCIDENTE · O QUE FAZER

Depois que você sair do estabelecimento, há quatro caminhos paralelos que podem ser acionados — você pode seguir um, alguns ou todos. Eles não se excluem.

### 1

#### Registre Boletim de Ocorrência

Procure a Polícia Civil mais próxima ou, preferencialmente, a DECRADI — Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância — telefone (11) 3311-3555. O B.O. é o ponto de partida formal de qualquer apuração criminal.

Você também pode registrar B.O. online em alguns estados — verifique no site da Polícia Civil do seu estado.

### 2

#### Formalize reclamação no Procon

Acesse [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) e busque o canal específico "Denúncia de Discriminação Racial". O Procon abre processo administrativo, pode aplicar sanções ao estabelecimento e fortalecer o seu caso.

### 3

#### Procure orientação jurídica

Você tem direito a ação cível por danos morais. Em casos de discriminação racial comprovada, o dano moral é presumido pela Justiça — não exige prova de sofrimento.

- ▶ **Defensoria Pública** — atendimento gratuito a quem comprova hipossuficiência financeira.
- ▶ **Ministério Público** — pode atuar quando há interesse coletivo ou difuso envolvido.
- ▶ **SOS Racismo da Universidade Zumbi dos Palmares** — orientação especializada e gratuita a vítimas de racismo.

### 4

#### Acione canais especializados

Existem canais criados especificamente para discriminação racial no consumo, com escuta especializada e fluxo próprio:

- ▶ **PROCON Racial - Universidade Zumbi dos Palmares:** primeiro canal exclusivo do Brasil para denúncias de discriminação racial no consumo.

- ▶ **Câmara de Mediação Racial nas Relações de Consumo:** resolução especializada de conflitos de consumo com viés racial.
- ▶ **ACOLHE JUS:** núcleo de advogados voluntários que acompanham casos e podem encaminhá-los ao Ministério Público e à Justiça Criminal.

## ◆ CANAIS DE APOIO · GARDE ESTES CONTATOS

Esta é a lista consolidada de contatos que você pode acionar — a qualquer momento, presencialmente ou à distância. Recomendamos que você salve uma cópia desta página no celular ou tire foto para uso emergencial.

### PROCON Racial

*Universidade Zumbi dos Palmares*

Primeiro canal exclusivo do Brasil para denúncias de discriminação racial no consumo. Escuta especializada.

### DECRADI

*Delegacia de Crimes Raciais e Delitos de Intolerância*

Polícia Civil de São Paulo, especializada. Telefone: (11) 3311-3555.

### PROCON-SP

*Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor*

Canal "Denúncia de Discriminação Racial" em [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br). Processo administrativo e sanção.

### Câmara de Mediação

*Universidade Zumbi dos Palmares*

Resolução especializada de conflitos de consumo com viés racial — alternativa rápida ao Judiciário.

### ACOLHE JUS

*Núcleo de advogados voluntários*

Acompanhamento jurídico gratuito. Encaminhamento ao Ministério Público e à Justiça Criminal.

### SOS Racismo

*Universidade Zumbi dos Palmares*

Orientação especializada e gratuita a vítimas de racismo. Acompanhamento e suporte.

### Disque 100

*Ministério dos Direitos Humanos*

Canal nacional de denúncia de violações de direitos humanos. Telefone gratuito: 100.

## **Polícia Militar**

*Emergência geral*

Em situações de risco imediato, ligue 190. Para registro de crime em curso, esta é a primeira ação.

## ◆ O QUE O ESTABELECIMENTO NÃO PODE FAZER

Se o estabelecimento adota um Protocolo Antirracista — como manda a Lei nº 18.427/2026 — algumas condutas são expressamente proibidas a qualquer funcionário, segurança ou gerente. Saber disso é importante: se algo dessa lista acontecer com você, há base jurídica clara para denunciar.

- ◆ **Questionar ou minimizar o seu relato.** Sua palavra deve ser ouvida com seriedade — não pode ser confrontada, ridicularizada ou colocada em dúvida.
- ◆ **Realizar abordagem, revista ou imobilização** com base em perfil racial. Toda abordagem precisa de prova objetiva.
- ◆ **Constranger ou impedir o seu ingresso ou permanência** com base na sua raça ou cor.
- ◆ **Atender de forma violenta, intimidatória ou vexatória.** O atendimento deve ser respeitoso em todas as etapas.
- ◆ **Te expor ao agressor ou ao público** durante o atendimento — você tem direito a um espaço discreto e privativo de acolhimento.
- ◆ **Pressionar você a não registrar ocorrência policial** ou a "resolver diretamente" com o agressor.
- ◆ **Omitir ou destruir evidências** do incidente, como imagens de câmeras ou registros de acesso.
- ◆ **Compactuar por omissão** com atos discriminatórios — não agir também é uma forma de cumplicidade, juridicamente reconhecida.

### VOCÊ TEM DIREITO AO ESPAÇO DE ACOLHIMENTO

A Lei nº 18.427/2026 obriga estabelecimentos comerciais de grande circulação a manterem espaço físico reservado para acolhimento da vítima — discreto, privado, com cadeiras, água e meio de comunicação com autoridades. Se a situação ocorrer, você pode exigir o uso desse espaço.

## Você não está só

A luta contra o racismo no consumo não pode recair apenas sobre quem sofre a violência. A Lei nº 18.427/2026, os 10 Princípios do PROCON-SP e o trabalho da Universidade Zumbi dos Palmares existem porque o Estado, a sociedade civil e as instituições de ensino reconhecem que se trata de uma agenda coletiva.

A Universidade Zumbi dos Palmares mantém uma rede de apoio especializado, jurídico e psicológico, à disposição de pessoas que viveram situações de racismo no consumo. Procurar ajuda não é fraqueza - é exercer o seu direito.

### PRINCÍPIO 10 · RESPONSABILIDADE COLETIVA

Nas relações de consumo, todas as pessoas devem agir com respeito e fraternidade, sem compactuar com atos discriminatórios, conscientes de que todas são dotadas de igualdade e dignidade.

O que aconteceu com você foi real, e há instrumentos jurídicos, institucionais e humanos para te apoiar.

**Prof. Dr. José Vicente**

*Reitor - Universidade Zumbi dos Palmares*

Universidade Zumbi dos Palmares · Em parceria com Faleck & Associados