

RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: DO 'MERO ABORRECIMENTO' À VIOLAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS - PERSPECTIVAS DO DIREITO ANTIDISCRIMINATÓRIO E DOS DIREITOS HUMANOS

Ana Cláudia Silva Ferreira de Almeida¹

Resumo

O racismo nas relações de consumo se mostra dentro do cenário atual brasileiro um tema de extrema relevância para o Direito, as pessoas negras e minorias ainda são vistas como seres abjetos, sendo constantemente desumanizadas nos espaços de consumo, reduzidas à condição de objetos e não como consumidores, perdendo a sua subjetividade, afetando diretamente os direitos humanos e fundamentais das pessoas negras e minorias.

O enfoque principal deste TCC está em como o Direito do Consumidor e Antidiscriminatório deve atuar no combate ao racismo nas relações consumeristas, utilizando-se de instrumentos jurídicos para prevenir, combater e remediar a discriminação, viabilizando a igualdade substantiva, a dignidade humana e os direitos fundamentais.

A pesquisa adota metodologia qualitativa, de caráter bibliográfico e documental, com análise da legislação vigente, e na doutrina especializada, com a busca por remédios jurídicos eficientes no combate ao racismo nas relações consumeristas. Conclui-se que o combate ao racismo nas relações de consumo preceitua que o Direito do Consumidor e Antidiscriminatório atuem na proteção de negros e minorias contra discriminação racial estrutural, direta, indireta, na promoção da isonomia, na preservação da dignidade da pessoa humana, com a criação de políticas públicas de reparação e punição para os atos discriminatórios.

Palavras-chave: racismo estrutural; relações de consumo; Direito Antidiscriminatório; dignidade da pessoa humana.

¹ Graduanda em Direito pela Universidade Federal de Uberlândia
Orientadora: Profa. Dra. Keila Pacheco Ferreira

Abstract

Racism in consumer relations is a topic of extreme relevance to Law in the current Brazilian legal context. Black people are still seen as abject beings, constantly dehumanized in consumer spaces, reduced to the condition of objects and not consumers, losing their subjectivity, directly affecting the human and fundamental rights of Black people and minorities. The focus of this thesis is on how Consumer and Anti-Discrimination Law should act in combating racism in consumer relations, using legal instruments to prevent, combat, and remedy discrimination, enabling substantive equality, human dignity, and fundamental rights. The research adopts a qualitative methodology, of a bibliographic and documentary nature, with an analysis of current legislation and specialized doctrine, seeking efficient legal remedies to combat racism in consumer relations. It is concluded that combating racism in consumer relations dictates that Consumer and Anti-Discrimination Law act to protect Black people and minorities against structural, direct, and indirect racial discrimination, promoting equality, preserving human dignity, and creating public policies for reparation and punishment of discriminatory acts.

Keywords: structural racism; consumer relations; anti-discrimination law; human dignity

Introdução

Este trabalho propõe-se a introduzir e explorar as nuances relacionadas ao tema central do racismo nas relações de consumo, com enfoque em como o Direito do Consumidor e o Direito Antidiscriminatório devem atuar de forma conjunta para combater as práticas discriminatórias nas relações de consumo.

A problemática central reside na compreensão das interconexões entre as leis de combate ao racismo e na análise das implicações práticas do racismo nas relações consumeristas, a vulnerabilidade do consumidor diante da discriminação racial e as consequências desse fenômeno, que afasta os consumidores negros e minorias do acesso a bens e serviços.

Antes de adentrar nas nuances específicas, é crucial estabelecer uma compreensão sólida do contexto mais amplo do racismo, sua classificação e como ele se estrutura na sociedade.

Nos debates sobre a questão racial podemos encontrar as mais variadas definições de racismo. A fim de apresentar os contornos fundamentais do debate de modo didático, classificamos em três as concepções de racismo: individualista, institucional e estrutural. A classificação aqui apresentada parte dos seguintes critérios:

- a) relação entre racismo e subjetividade;
- b) relação entre racismo e Estado;
- c) relação entre racismo e economia. (Almeida, 2019)

O racismo viola a dignidade da pessoa humana, bem como o princípio constitucional presente no artigo 5º, XLII, da Constituição Federal de 1988, que preceitua a prática do racismo como crime inafiançável e imprescritível. Ademais, a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância, promulgada pelo Decreto Presidencial nº 10.932/2022, reconhece que o racismo estrutura desigualdades históricas nas Américas, reforçando que práticas discriminatórias limitam o acesso a direitos fundamentais e resultam na exclusão ou restrição do reconhecimento e exercício de direitos humanos em condições de igualdade.

Como enfatiza Djamila Ribeiro, o racismo no Brasil é estrutural, não um conjunto de atitudes individuais, mas um sistema que transpõe todas as relações, moldando a sociedade e perpetuando desigualdades, e esta estrutura racista afeta as relações consumeristas no Brasil.

Movimentos de pessoas negras há anos debatem o racismo como estrutura fundamental das relações sociais, criando desigualdades e abismos. O racismo é, portanto, um sistema de opressão que nega direitos, e não um simples ato da vontade de um indivíduo. (Ribeiro, 2019)

Corroborando Djamila, Silvio de Almeida reforça como o racismo nas relações de consumo é uma manifestação do racismo estrutural, onde a desigualdade racial é reproduzida e perpetuada através das práticas de mercado e consumo, com bases institucionais, não sendo apenas atitudes individuais, ou mero aborrecimento com práticas cotidianas, que não geram direito à indenização por danos morais.

Em uma sociedade em que o racismo está presente na vida cotidiana, as instituições que não tratem de maneira ativa e como um problema a desigualdade racial irão facilmente reproduzir as práticas racistas já tidas como “normais” em toda a sociedade. (Almeida, 2025)

Diante deste cenário de exclusão e vulnerabilização, define-se o seguinte problema de pesquisa: em que medida o microssistema consumerista, interpretado em diálogo com o Direito Antidiscriminatório e os Direitos Humanos, oferece instrumentos adequados para prevenir e reparar a discriminação racial nas relações de consumo, impedindo que tais violações sejam reduzidas a mero aborrecimento?

A hipótese que norteia esta investigação é que, embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC/90) não trate expressamente da discriminação racial, seus princípios e regras de responsabilidade civil, quando interpretados em conjunto com a Constituição Federal do Brasil (CF/1988), a Lei nº 14.532/2023 (Nova Lei de Racismo), a Lei Caó (Lei nº 7.716/1989), o Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010), a Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação Racial (ICERD), o Protocolo para Julgamento com Perspectiva Racial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a Convenção Interamericana contra o Racismo e o Direito Antidiscriminatório, permitem a tutela adequada do consumidor negro, desde que reconhecida a dimensão estrutural do racismo e a vulnerabilidade racialmente agravada desse consumidor.

Para testar essa hipótese, o objetivo geral desta pesquisa é analisar como o ordenamento jurídico brasileiro pode ser mobilizado para combater o racismo nas relações de consumo, promovendo a responsabilização civil e superando a jurisprudência que minimiza os danos raciais ao patamar de mero aborrecimento.

Para alcançar este propósito, definem-se os seguintes objetivos específicos, em conceituar o racismo, suas tipologias e suas implicações estruturais e sociais, examinar os princípios constitucionais de proteção ao consumidor e o diálogo das fontes com o Direito

Antidiscriminatório e por fim analisar as formas de manifestação da discriminação racial e institucional em estabelecimentos comerciais e no mercado consumidor.

A justificativa para o desenvolvimento deste estudo ampara-se na existência de uma profunda lacuna no debate acadêmico frente à exploração do racismo nas relações de consumo. A complexidade do tema exige uma abordagem aprofundada para alavancar o debate na sociedade civil, pois o racismo afeta a subjetividade, a saúde mental e a dignidade da pessoa humana. O presente trabalho insere-se na discussão do Direito Antidiscriminatório, que propõe a proteção dos indivíduos contra qualquer forma de discriminação, interpretando os princípios de liberdade e igualdade de forma material e interseccional.

Adotando nisto o ponto de vista de Crenshaw, frequentemente e por engano, pensamos que a interseccionalidade é apenas sobre múltiplas identidades, no entanto, a interseccionalidade é, antes de tudo, uma lente analítica sobre a interação estrutural em seus efeitos políticos e legais. (Akotirene, 2019)

A metodologia adotada para o desenvolvimento deste trabalho é de natureza qualitativa, utilizando-se de pesquisa bibliográfica e documental. O estudo desenvolve-se por meio da análise da legislação vigente nacional e internacional, bem como do levantamento de doutrina especializada e jurisprudencial, buscando remédios jurídicos eficientes no combate ao racismo nas relações consumeristas.

Por fim, a estrutura dos capítulos foi organizada de modo a conduzir o raciocínio lógico da pesquisa. O Capítulo 1 aborda o conceito de racismo, seus tipos e sua contextualização histórica e social, com ênfase no racismo estrutural. O Capítulo 2 foca no conceito e na proteção legal das relações de consumo, explorando os princípios constitucionais, o CDC, a teoria do Diálogo das Fontes, o Direito Antidiscriminatório e a tese do mero aborrecimento. O Capítulo 3 analisa especificamente a materialização do racismo nas relações de consumo, a discriminação em estabelecimentos comerciais e o racismo institucional no mercado consumidor.

1. O racismo como fenômeno estrutural e sua repercussão nas relações sociais

1.1 Formação histórica do racismo e suas manifestações contemporâneas

É imprescindível lançar luz sobre os fundamentos teóricos que sustentam essa pesquisa, e neste primeiro capítulo, sobre a definição do racismo, os tipos de racismo e quais as implicações sociais que esse fenômeno provoca na nossa sociedade.

O racismo é toda forma de discriminação baseada na raça, a partir do falso entendimento de que haveria raças humanas superiores a outras, a partir de diferenças externas e corporais entre os seres humanos, que manifestariam superioridade ou inferioridade de determinados grupos em relação a outros, sendo uma ideação socialmente construída para justificar o domínio de um grupo de pessoas por outro. O racismo pode se manifestar de diferentes formas, mas é, sobretudo, uma forma de violência contra as populações negras.

Silvio de Almeida em seu livro *Racismo Estrutural*, determina de maneira clara o que é o racismo:

Podemos dizer que o racismo é uma forma sistemática de discriminação que tem a raça como fundamento, e que se manifesta por meio de práticas conscientes ou inconscientes que culminam em desvantagens ou privilégios para indivíduos, a depender do grupo racial ao qual pertençam. (Almeida, 2019, p. 22)

O racismo institui uma visão de hierarquia entre raças, e teve o seu enraizamento no período de colonização e de escravização do povo negro, sendo uma ideologia de superioridade de uma raça sobre outra que estrutura a sociedade, e se manifesta na ausência de negros em instâncias importantes de tomada de decisão na sociedade.

Para a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância, o racismo consiste em qualquer teoria, doutrina, ideologia ou conjunto de ideias que enunciam um vínculo causal entre as características fenotípicas ou genotípicas de indivíduos ou grupos e seus traços intelectuais, culturais e de personalidade, inclusive o falso conceito de superioridade racial.

Grada Kilomba, e a sua definição do que é o racismo:

No racismo, a negação é usada para manter e legitimar estruturas violentas de exclusão racial: "Elas/es querem tomar o que é Nosso, por isso Elas/es tem de ser controladas/os. A informação original e elementar - "Estamos tomando o que é Delas/es" - é negada e projetada sobre a/o "Outra/o" - "elas/eles estão tomando o que é Nosso" -, o sujeito negro torna-se aquilo a que o sujeito branco não quer ser relacionado. (Kilomba, 2019, p.34)

Em um contexto mais amplo, é necessário ressaltar que o racismo promove, desigualdades raciais e a noção de que as relações discriminatórias entre grupos são moral e cientificamente justificadas.

O racismo, se diferencia do preconceito e da discriminação racial e eles não se confundem.

O preconceito é um julgamento, opinião prévia, previamente negativo e infundado, sendo formulado sem a devida reflexão ou exame crítico, podendo determinar atos de intolerância contra pessoas ou grupos sociais, emitir-se um juízo ou uma sentença sobre algo antes de conhecer-se o que se é julgado.

O preconceito racial é o juízo baseado em estereótipos acerca de indivíduos que pertençam a um determinado grupo racializado, e que pode ou não resultar em práticas discriminatórias. Considerar negros violentos e inconfiáveis, judeus avarentos ou orientais “naturalmente” preparados para as ciências exatas são exemplos de preconceitos. (Almeida, 2019, p. 22)

Por outro lado, a discriminação racial é o ato de diferenciar, de dar tratamento diferente a pessoas, sendo a ausência de igualdade ou a manifestação das preferências, causando cisões sociais entre os indivíduos, é qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada na raça, cor, ascendência, origem étnica ou nacional que anule ou dificulte o exercício de direitos humanos e liberdades fundamentais, tornando-se a materialização do preconceito e do racismo com ações concretas de exclusão, tratamento desigual ou restrição de direitos, podendo ser direta ou indireta, mas sempre com impacto real na vida das pessoas.

A discriminação racial, por sua vez, é a atribuição de tratamento diferenciado a membros de grupos racialmente identificados. Portanto, a discriminação tem como requisito fundamental o poder, ou seja, a possibilidade efetiva do uso da força, sem o qual não é possível atribuir vantagens ou desvantagens por conta da raça. (Almeida, 2019, p. 23)

A discriminação múltipla ou agravada reforça as desigualdades quando fatores como gênero, classe, religião ou deficiência se somam às questões raciais, agravando a vulnerabilidade e a exclusão.

1.2 Racismo estrutural: fundamentos para a compreensão do fenômeno

O racismo na doutrina é dividido em três tipos, o individual, institucional e estrutural.

Parafraseando Audre Lorde, o racismo individual não são apenas atitudes e atos discriminatórios individuais e pessoais, o racismo por estar enraizado na nossa sociedade, são estruturas sociais, que mesmo que se considere que os atos e comportamentos são individuais, eles são estruturados e não são isolados, não sendo uma questão de crenças individuais, mas como a sociedade se organiza para marginalizar e excluir.

O racismo individual é definido por atos e expressões com foco em um indivíduo, por atos, comportamentos e atitudes de outro indivíduo, pode ser por ofensas verbais, agressões físicas, estereotipação negativa e exclusão social baseada na raça, gênero, orientação sexual, religiosa e de etnia, e o tipo de racismo explícito e evidente, com ações e intenções claras de discriminação.

O racismo, segundo esta concepção, é concebido como uma espécie de “patologia” ou anormalidade. Seria um fenômeno ético ou psicológico de caráter individual ou coletivo, atribuído a grupos isolados; ou, ainda, seria o racismo uma “irracionalidade” a ser combatida no campo jurídico por meio da aplicação de sanções civis – indenizações, por exemplo – ou penais. (Almeida, 2019, p. 25)

O racismo institucional é um tipo de discriminação presente em instituições e organizações, como escolas, empresas, órgãos públicos e privados, ocorre quando há políticas de contratação que favorecem determinados grupos raciais, acesso desigual a serviços de saúde e educação, falta de representatividade em cargos de liderança, é sutil e mais sistemático que o racismo individual, podendo ser internalizado em processos e práticas institucionais, muitas vezes sem intenção explícita de discriminação.

A concepção institucional significou um importante avanço teórico no que concerne ao estudo das relações raciais. Sob esta perspectiva, o racismo não se resume a comportamentos individuais, mas é tratado como o resultado do funcionamento das instituições, que passam a atuar em uma dinâmica que confere, ainda que indiretamente, desvantagens e privilégios com base na raça. (Almeida, 2019, p. 25-26)

Grada Kilomba, em seu livro "Memórias da Plantação: Episódios de Racismo Cotidiano", destaca como o racismo institucional se manifesta em estruturas e sistemas sociais, como nas escolas, mercado de trabalho e sistema de justiça, é um padrão de tratamento desigual nessas operações cotidianas, colocando o sujeito branco em vantagem nesses lugares com relação a outros grupos racializados.

O racismo cotidiano refere-se a todo vocabulário, discursos, imagens, gestos, ações e olhares que colocam o sujeito negro e as Pessoas de Cor não só como “Outra/o” – a diferença contra a qual o sujeito branco é medido – mas também como Outridade, isto é, como a personificação dos aspectos reprimidos na sociedade branca (Kilomba, 2019, p.78).

O racismo estrutural é permeado por padrões de desigualdade racial profundamente enraizados na sociedade, afetando a estrutura social como um todo, desigualdade na distribuição de renda, acesso à moradia e oportunidades, segregação residencial, violência policial contra

negros. É o tipo de racismo mais complexo e difícil de combater, pois está intrinsecamente ligado à forma como a sociedade é organizada e funciona. Silvio Almeida define, “Em resumo: o racismo é uma decorrência da própria estrutura social, ou seja, do modo “normal” com que se constituem as relações políticas, econômicas, jurídicas e até familiares, não sendo uma patologia social e nem um desarranjo institucional.” (Almeida, 2019, p. 33)

Grada Kilomba, aborda o racismo estrutural como sistema persistente e um emaranhado de ações individuais e coletivas que moldam a sociedade, é não é um problema individual e sim institucional e histórico, e esse molde se perpetua, com um sistema de desigualdades, limitando o acesso de pessoas negras e minorias a espaços de poder e influência. Kilomba, enfatiza que a sociedade precisa descolonizar o conhecimento, para que o racismo possa ser combatido desconstruindo as narrativas coloniais de superioridade branca.

O racismo cotidiano refere-se a todo vocabulário, discursos, imagens, gestos, ações e olhares que colocam o sujeito negro e as Pessoas de Cor não só como “Outra/o” – a diferença contra a qual o sujeito branco é medido – mas também como Outridade, isto é, como a personificação dos aspectos reprimidos na sociedade branca (Kilomba, 2019, p.78).

2. A tutela jurídica das relações de consumo sob a perspectiva antidiscriminatória

2.1 Proteção constitucional do consumidor, Código de Defesa do Consumidor e Diálogo das Fontes

No âmbito do texto constitucional brasileiro, o Art. 1º, inciso III, CF/88 estabelece a dignidade da pessoa humana, e podemos considerar esse artigo como princípio primordial e base para todo o ordenamento jurídico brasileiro.

A CF/88 em diálogo com o Direito do Consumidor determina que o mercado não trate o consumidor apenas como objeto de lucro, estabelecendo critério ético para as relações consumeristas.

O princípio constitucional presente no Art. 1º, inciso III, CF/88 garante que as relações de consumo sejam respeitadas, que o consumidor antes de tudo seja visto como ser humano, principalmente aqueles que integram as minorias, negros, indígenas e LGBTQIA+, vedando abusos ou que violem a sua honra, saúde ou segurança se tornando fundamental para aplicação do CDC.

No contexto das transformações sociais há necessidade que ocorra uma integração legislativa para que os casos de atos racistas nas relações de consumo não fiquem sem punição,

com a devida aplicabilidade da Lei 7.716/1989 (Crimes de Racismo), Lei 14.532/2023, que equiparou a injúria racial ao crime de racismo, o Código Penal, CDC/90 e Constituição, garantindo que as vítimas de racismo tenham a dignidade preservada.

O Art. 1º, III, CF/88 tem fundamento ético e em consonância com CDC, as práticas comerciais abusivas ou comercialização de produtos perigosos ferem a dignidade da pessoa humana, há então a materialização dessa dignidade, através da proibição da publicidade enganosa, cláusulas abusivas, métodos coercitivos, assegurando reparação de possíveis danos.

Dada a complexidade do tema, se faz necessário que normas sejam interpretadas sob a ótica de que o racismo é um crime imprescritível e inafiançável, e nos casos cometidos nas relações consumeristas, há de se considerar a vulnerabilidade do consumidor presente no art. 4º, inciso I, CDC/90.

Em consonância com as discussões contemporâneas, para a Profa. Claudia Lima Marques, a dignidade humana presente no Art. 1º, III, não é apenas um conceito abstrato presente na CF/88, mas um direito ativo que deve ser garantido através CDC, segundo Marques: “... para alcançar um resultado justo e de acordo com aquela sociedade e o sistema de valores positivado na Constituição ou recebido nos direitos humanos, mesmo que a norma esteja presente em fontes diversas, lei especial, microsistema ou lei geral (...)” (Marques, 2012, p. 25)

Claudia Lima Marques, defende que o lucro e a atividade econômica não podem se sobrepor a dignidade da pessoa humana e que as relações de consumo devem garantir que produtos e serviços não coloquem em risco a integridade física ou psíquica do consumidor, e quando esse consumidor é atravessado por um ato racista dentro de uma relação de consumo, isso afeta diretamente sua dignidade, saúde física e mental. Ela enfatiza que a dignidade humana é a base de "nova geração" que transforma o direito do consumidor em um direito fundamental de proteção, priorizando o ser humano sobre o patrimônio.

Assim, em matéria do direito do consumidor, como tenho defendido, o diálogo das fontes permite assegurar a pessoa humana, consumidora, e leiga, uma tutela especial e digna, conforme os valores e princípios constitucionais de proteção especial, e renovar a aplicação do próprio sistema constitucional, com prevalência dos tratados internacionais de direitos humanos (...). (Marques, 2012, p. 29)

O Art. 3º, I, CF/88, tem como fundamento o Princípio da Solidariedade Social, que constitucionalmente é a construção de uma sociedade justa, financiando direitos como saúde e previdência, além de interligar gerações, impondo em conjunto com o CDC que os fornecedores, fabricante, distribuidor ou comerciante, qualquer um desses integrante da cadeia

de consumo, podendo ser acionado para reparar os danos ao consumidor, independente da culpa, presentes nos Arts. 7º, 13, 18, 25 e 34 do CDC/90.

A solidariedade presente nesse princípio constitucional, busca proteger o consumidor economicamente, sendo considerada a parte vulnerável nas relações consumeristas, mas para além da proteção econômica e reparadora, ele deve ser considerado para proteger os consumidores que são vítimas de racismo nas relações de consumo, nas cadeias de produção.

O princípio da solidariedade presente no Art. 3º, inciso I, CF/88, é o princípio orientador da interpretação de normas consumeristas para garantir uma sociedade mais justa e equilibrada, atuando como vetor axiológico que irradia seus efeitos sobre o microsistema consumerista, fomentando o reequilíbrio e a revisão contratual presentes no art. 6º, inciso V, CDC/90, garantindo que consumidor receba a maior proteção e garantia de reparação integral, e o diálogo das fontes impede que práticas abusivas e discriminatórias em estabelecimentos comerciais ou prestação de serviços passem impunes.

Outrossim, a defesa do consumidor é consagrada simultaneamente como uma garantia fundamental, o Art. 5º, XXXII, CF/88 e como um princípio limitador e orientador da ordem econômica Art. 170, V, CF/88, e para Claudia Lima Marques há um diálogo sistemático de coerência no próprio texto constitucional.

Diante deste diálogo há a imposição de que a livre iniciativa de modo algum seja interpretada de forma isolada, mas sempre em harmonia com o dever estatal de proteger a parte vulnerável contra abusos de mercado e práticas discriminatórias. Havendo então a consolidação de um direito de terceira geração, irradiando força normativa sobre todo o sistema jurídico, condicionando o desenvolvimento econômico e à proteção da dignidade do consumidor.

O Art. 5º, XXXII, CF/88, determina que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor e essa proteção é um direito individual e social do cidadão, essencial para manutenção da cidadania, sendo atribuídas medidas de proteção jurídica que possibilitem a defesa do consumidor diante de possíveis abusos ou práticas racistas, que sejam provenientes das relações de consumo de bens ou serviços.

Claudia Lima Marques, evidencia a importância da dupla previsão constitucional a respeito do Princípio da Defesa do Consumidor presentes nos Art. 5º, XXXII e Art. 170, V, CF/88 dando a origem da codificação tutelar, garantindo a existência e efetividade do Direito do Consumidor.

O consumidor é o polo vulnerável que necessita de uma tutela especial para que a igualdade material seja alcançada, para Marques por se tratar de uma cláusula pétrea o Art. 5º,

XXXII, CF/88 a proteção ao consumidor não pode ser retrocedida ou eliminada, obrigando ao Poder Público a criar mecanismos de proteção o indivíduo contra o poder econômico, humanizando as relações consumeristas trazendo a pessoa humana para o centro do ordenamento jurídico, e que pessoas negras, indígenas e LGBTQIA+, fazem parte dessas relações de consumo e não podem ser discriminadas.

Na perspectiva de Cláudia Lima Marques, a respeito do Art. 170, V, CF/88, é um princípio constitucional que legitima a livre iniciativa, pois para ela o lucro e a liberdade de empresa não são absolutos, devendo respeitar a proteção ao consumidor de forma legítima e honesta, fortalecendo o conceito de diálogo das fontes em que ela sustenta que o CDC deve ser aplicado em conjunto com a CF/88 e os tratados internacionais de Direitos Humanos, de forma harmônica e eficiente, protegendo aqueles que são direcionados para a margem das relações de consumo, exigindo diálogo entre a Constituição Federal, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor e a legislação penal.

Essa congeminação jurídica tem o como objetivo principal evitar a proteção insuficiente das vítimas de discriminação racial, garantindo que o sistema de leis funcione de forma coordenada contra desigualdades.

2.2 Direito Antidiscriminatório como instrumento de proteção do consumidor vulnerabilizado

O Direito Antidiscriminatório é uma área do direito contemporâneo que busca prevenir, reprimir e remediar práticas de discriminação e exclusão, que se dedica a busca por igualdade de tratamento e garantindo a dignidade humana com intuito de combater as desvantagens sistêmicas enfrentadas por minorias ou grupos historicamente marginalizados.

Para Adilson José Moreira em Tratado de Direito Antidiscriminatório de 2020, “Todos os indivíduos devem ser vistos como seres que possuem o mesmo valor moral, (...)” (p. 52).

Moreira afirma, que o Direito Antidiscriminatório “quanto à sua *natureza específica*, como um campo jurídico composto por uma série de normas que pretendem reduzir ou eliminar disparidades significativas entre grupos, um dos objetivos centrais dos textos constitucionais das sociedades democráticas.” (p. 53)

Esse campo do direito, tem por finalidade estabelecer na sociedade relações igualitárias, e podem ser aplicadas nos crimes de racismo que envolvam relações consumeristas. Moreira, afirma, “Quanto ao seu status *jurídico*, podemos afirmar que esse ramo do Direito deve ser visto

como um subsistema do Direito Constitucional, motivo pelo qual ele encontra sua fundamentação nos princípios fundadores da cultura jurídica moderna. (p. 55)”

Pela mesma razão, devemos estar atentos ao fato de que a igualdade deve promover a igualdade de tratamento entre *indivíduos* em situações nas quais a igualdade de procedimento se torna relevante, mas esse princípio deve privilegiar a igualdade entre *grupos* quando se pretende promover a inclusão social. (Moreira, 2020, p. 55)

No contexto da crescente importância atribuída ao combate do racismo estrutural inclusive nas relações de consumeristas, o direito antidiscriminatório nas relações de consumo, protege os consumidores contra qualquer tratamento desigual ou vexatório baseado em raça, cor ou etnia, para Moreira, “Esse campo jurídico opera com uma pluralidade de sentidos de igualdade, pois deve reconhecer a diferença entre as situações e também a diversidade de pertencimentos que os indivíduos possuem.” (p. 55)

As práticas discriminatórias nas relações de consumo, como impedir o acesso, destratar ou recusar atendimento devido à raça configuram crime de racismo e atingem principalmente as minorias e grupos raciais, e podem ser praticadas por pessoas do mesmo grupo racial, devido a prática de discriminação institucional, há uma motivação institucional da empresa a prática discriminatória, e pode ocorrer a introjeção sobre a periculosidade de pessoas da sua própria raça. A discriminação racial crime e é tratada pela Lei nº 7.716/1989, conhecida como a Lei do Racismo.

Minorias são, então, grupos de indivíduos que se encontram em uma situação permanente de desvantagem em função de processos de estratificação que se tornam formas de operação de uma dada sociedade. A estratificação produz desvantagens materiais, ausência de respeitabilidade social, dificuldade de acesso a posições de poder. (Moreira, 2024, p. 184)

Em um contexto mais amplo, o CDC/90 no seu art. 14, proíbe a exposição ao ridículo ou constrangimento, sendo o principal dispositivo aplicado legalmente quando há abordagens vexatórias de segurança, como revistas desproporcionais a bolsas, carrinhos ou o próprio consumidor por suspeita infundada, que violem o direito à dignidade humana, considerando falha na segurança legitimamente esperada pelo consumidor, atacando diretamente o art. 1º, inciso III, da Constituição Federal, e por ferir a dignidade, a honra e intimidade, gera o direito de indenizar por danos morais.

Em meio à rápida transformação do mercado de consumo, as empresas respondem objetivamente por atos de seus funcionários, por práticas racistas nas relações de consumo.

Atos discriminatórios ocorrem em uma situação na qual uma pessoa, que possui controle sobre o acesso a algum tipo de bem ou oportunidade, utiliza-o para garantir que esse bem ou essa oportunidade permanecerão nas mãos de membros de certos grupos, o que requer a exclusão de membros de outros grupos. (Moreira, 2024, p. 181)

No contexto da crescente interseção entre a responsabilidade civil e o direito antidiscriminatório, nessa nova área do direito contemporâneo, estabelece o dever legal de indenizar, por práticas preconceituosas. Não haverá apenas a punição criminal do ato discriminatório, mas a reparação patrimonial e moral da vítima afetada por discriminação seja no ambiente corporativo, social ou institucional.

Considerando as mudanças paradigmáticas da tratativa de atos discriminatórios no direito brasileiro, o dano extrapatrimonial assume nuances singulares e há uma consolidação reiterada de que a discriminação gera dano moral *in re ipsa*, considerando que abalo psicológico e ofensa a honra são presumidos, e essa presunção vem do princípio fundamental e constitucional da dignidade da pessoa humana, presente no Art. 1º, inciso III, da Constituição Federal.

A indenização nos casos de racismo nas relações consumo tem caráter compensatório e punitivo, buscando desestimular práticas discriminatórias nos estabelecimentos comerciais.

Considerando a relevância contínua de combater o racismo nas relações de consumeristas o direito antidiscriminatório tem se tornado uma ferramenta de combate, e contribuindo para proteção dos grupos raciais e minorias, e garantindo o dever jurídico da responsabilidade civil, de reparar o dano causado a esta vítima de racismo. A violação a personalidade dispensa produção de provas periciais ou testemunhais complexas sobre o sofrimento íntimo da vítima, o Superior Tribunal de Justiça, reitera que a dor moral decorre da gravidade do fato e de sua imediata repercussão social.

As normas antidiscriminatórias surgem dentro desse contexto como uma manifestação e um conteúdo de justiça em nome de todos os membros da comunidade políticas e em especial daqueles que se encontram em situações de vulnerabilidade ou que enfrentam tipos de exclusão social duradouros. (Moreira, 2020, p. 56)

2.3 A superação da tese do mero aborrecimento diante das violações decorrentes do racismo

A tese do mero aborrecimento surgiu a partir do contexto da promulgação, em 2004 da Emenda Constitucional 45, em que reformou o Poder Judiciário e criou o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Nessa circunstância a jurisprudência presente no REsp 844.736 de 2009 do Superior Tribunal de Justiça, definiu:

"(...) Segundo a doutrina pátria 'só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (...)".

Atualmente na jurisprudência brasileira a tese do mero aborrecimento alude a contratempos cotidianos, irritações, e que o mero dissabor não pode ser alcançado ao patamar de dano moral, e que dano moral deve ser reconhecido quando se demonstra efetiva violação de direitos da personalidade, sejam elas, dignidade, honra, intimidade ou vida privada.

A jurisprudência brasileira contemporânea por vezes incorre na banalização do racismo, admitindo ao conceito civilista de mero aborrecimento. Essa postura reflete-se na imposição de medidas sancionatórias alheias às balizas do direito penal e no arbitramento de reparações extrapatrimoniais em valores irrisórios às vítimas de racismo nas relações consumeristas.

O REsp 1.245.550 de 17/03/2015, a 4ª Turma do STJ, sob a relatoria do ministro Luis Felipe Salomão, que proferiu decisão emblemática a respeito do tema, fortalecendo as duas correntes doutrinárias a respeito da tese do mero aborrecimento, em que a primeira, relaciona os danos morais às lesões aos direitos da personalidade, a segunda vê o dano moral como lesão à cláusula geral de tutela da pessoa humana.

A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social.

O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Em situações nas quais a vítima não é passível de detrimento anímico, como ocorre com doentes mentais, a configuração do dano moral é absoluta e perfeitamente possível, tendo em vista que, como ser humano, aquelas

pessoas são igualmente detentoras de um conjunto de bens integrantes da personalidade. (REsp 1.245.550)

Para o Superior Tribunal de Justiça – STJ, o mero aborrecimento, constituiria situação que desautoriza a indenização por dano moral, sendo sinônimo de dissabor, fatos comuns e previsíveis na vida social, mesmo que indesejáveis, e exige que haja exposição da vítima a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros.

Para que se considere o mero aborrecimento a dano moral indenizável, requer que ocorra humilhação, perigo ou abalo à honra e à dignidade da vítima.

3. O racismo nas relações de consumo e a responsabilização jurídica

3.1 Práticas discriminatórias em estabelecimentos comerciais e violação dos direitos da personalidade

O racismo nas relações de consumo não se trata apenas de um mero aborrecimento, pois o seu acontecimento conduz a problemas sociais, psíquicos e econômicos.

A abordagem neste artigo parte do princípio de como a discriminação racial acontece nos estabelecimentos comerciais, o impacto na vida das pessoas discriminadas e na economia.

Existe uma racionalidade econômica racista, em que o mercado consolida os estereótipos que retiram a individualidade das pessoas negras e minorias, reduzindo sua dignidade e diversidade a um bloco único e singular. Essa racionalidade permite o suporte a manutenção diária do racismo nas relações consumeristas, criando obstáculos, provocando reações diversas nos consumidores e impactos de autoestima e identidade.

Os espaços comerciais no Brasil, ainda são espaços em que os consumidores negros são discriminados ou presenciaram uma situação de discriminação racial. E apesar da capacidade financeira e potencial de consumo, o mercado ainda ignora o consumidor negro e minorias, violando sua dignidade de acordo com os art. 1º, inciso III, CF/88, e evidenciando a sua vulnerabilidade como consumidor, previsto no art. 4º, inciso I, CDC.

Se a noção de minoria possui uma dimensão jurídica e política, a noção de tem outra conotação. Ela designa a condição grupo vulnerável concreta dos que são impedidos de operar socialmente de forma adequada em função das desvantagens que sofrem. Essa vulnerabilidade pode ser socialmente criada a partir das práticas discriminatórias baseadas em algum traço específico ou pode ter uma natureza intrínseca em função de algum traço do indivíduo que cria dificuldades de inclusão... (Moreira, 2024, p.185)

Considerando a dinâmica complexa das relações consumeristas, as demonstrações de racismo ou injúria racial, revistas vexatórias ou humilhantes, restrições de acesso a áreas comuns e tratamento diferenciados pela cor da pele, são comuns nos ambientes comerciais como lojas, shoppings ou supermercados no Brasil, essas demonstrações ferem a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, submetendo empresas e funcionários a sanções e indenizações.

(...) o agente discriminador evita contato, trata de forma agressiva, demonstra desprezo, nega oportunidades, agride verbalmente para reafirmar disparidades raciais que permitem a concentração de vantagens nas mãos de pessoas brancas, o que depende da exclusão do outro de oportunidades materiais e da percepção social de que negros não são atores sociais competentes. (Moreira, 2024, p.188)

Nos ambientes comerciais a manifestação de racismo ou injúria racial, podem acontecer de várias maneiras, abordagens ostensivas sem justificativa, violentas ou abusivas, barreiras de acesso a áreas comuns, microagressões no atendimento, exigências arbitrárias, recusar ou restringir acesso a bens ou serviços, cobrança diferenciada de preços ou condições.

Um ato pode ser classificado como racista quando ele é motivado por ideias racistas ou quando ele possui efeitos racistas; ele, então, ocorrerá todas as vezes em que pessoas utilizam a raça ou um critério a ela associado para impor desvantagens a participantes de minorias raciais. (Moreira, 2024, p.196)

Considerando a relevância contínua do combate ao racismo nas relações de consumo, é preciso compreender que, consumir vai além da visão prática, da possibilidade de pagar e obter mercadorias, tem um caráter simbólico e social moldado pela cultura. O consumo significa acesso, se reconhece o valor daquilo que se consome, e quando uma pessoa negra ou minoria não consome ela deixa se reconhecer no mundo como indivíduo, cria-se uma barreira ao consumo de produtos e serviços. Retirando desse indivíduo, a possibilidade de escolha e pertencimento social, afetando sua autoestima, sua psique, e seu comportamento como consumidor.

Atos racistas são motivados não apenas pela crença de superioridade, mas também para garantir a diferenciação de entre grupos raciais: aquele que é status inferior não pode ter as mesmas oportunidades, não pode ter a liberdade de circular nos mesmos espaços. (Moreira, 2024, p.197)

Outrossim o racismo nas lojas varejistas afasta os consumidores e impacta diretamente as vendas desses estabelecimentos.

As práticas racistas mais comuns nos estabelecimentos comerciais como ignorar, oferecer produtos mais baratos, parcelamentos, afirmar que o pagamento será no cartão de crédito, vigiar, revistar, afetam diretamente a autoestima e a dignidade do consumidor negro, causando sofrimento físico e mental.

Membros de minorias raciais são mais vulneráveis ao desenvolvimento de problemas de natureza psiquiátrica porque desenvolvem a percepção de que não possuem controle sobre aspectos básicos de sua existência, o que se torna uma fonte permanente de estresse emocional, o que produz sofrimento mental. (Moreira, 2024, p.203)

Há um grande impacto nas relações de consumo permeada pelo racismo, e o impacto sob as pessoas negras e minorias e como as práticas racistas afetam diretamente a economia de empresas que instituem códigos e práticas racistas dentro dos estabelecimentos comerciais.

Outrossim, é necessário ressaltar a necessidade do uso das nossas fontes legislativas em conjunto, bem como sugere Claudia Lima Marques na teoria do Diálogo das Fontes, para que os casos de racismo sejam devidamente punidos, com aplicação de penas, pagamento de indenizações por danos morais, um combate efetivo nas condutas criminosas, a aplicabilidade em conjunto da Constituição Federal, do CDC e da Lei nº 7.716/1989.

O marco mais recente no direito brasileiro, a Lei nº 14.532/2023, que equipara a injúria racial ao crime de racismo, tornando a ofensa à dignidade por raça, cor, etnia ou procedência nacional, um crime inafiançável e imprescritível, permitindo a reclusão de 2 a 5 anos e multa.

(...) a discriminação produz consequências jurídicas, uma vez que implica o desrespeito pelo status jurídico dos indivíduos como iguais; ela produz consequências morais decorrentes da negação do reconhecimento do outro como um ser autônomo. O tratamento arbitrário dos indivíduos baseado na raça traz implicações existenciais, pois inviabiliza a realização de projetos existenciais, o que atira contingentes inteiros de pessoas à marginalização social. (Moreira, 2024, p.206)

Há um arcabouço jurídico no enfrentamento ao racismo, e mesmo após as ratificações da Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial, em 1968, ratificado via Decreto 65.810/1969, em que condena o racismo e defende a promoção da igualdade, a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância, aprovada pela OEA - Organização dos Estados Americanos, ratificada em 2022 via Decreto 10.932/2022, em que há o reconhecimento do racismo estrutural, múltiplo e institucional, o Estatuto da Igualdade Racial, Lei nº 12.288/2010, que reconhece a população negra como sujeito de direitos específicos, o racismo permanece enraizado em nossa sociedade, é palpável e vivenciado diariamente nos estabelecimentos comerciais no Brasil,

comprometendo a economia do país, retirando os consumidores negros e minorias de lojas e shoppings.

Moreira afirma, “Não podemos esquecer que o racismo também provoca danos econômicos para toda a sociedade, consequência da negação de distribuição adequada de recursos e oportunidades entre todos os grupos raciais. (p.207)”

Parafraseando Jonas Sales Fernandes da Silva, em seu artigo "A força do Código de Defesa do Consumidor no combate ao racismo nas relações e no consumo" de 2024, ele afirma que o CDC tem força de lei suficiente para o combate ao racismo nas relações consumeristas, que a responsabilidade civil presente no art. 14 do CDC se aplica em casos de racismo em decorrência de fato do serviço, isto é, de danos que se atrelam, de um modo ou de outro, à saúde ou à segurança do consumidor no mercado de consumo, e o juiz não pode desconsiderar a sua aplicação em casos de discriminação racial nas relações de consumo.

Parafraseando Sales, o Estado e as empresas devem atuar de forma ostensiva em várias frentes, oferecer letramento racial, para que as empresas e a sociedade possa reconhecer, criticar e combater atitudes racistas em seu cotidiano para o combate ao racismo nas relações de consumo.

A decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça no AgInt no AREsp 1.550.499/DF estabelece um precedente ético-jurídico inestimável ao declarar que a abordagem de um consumidor baseada exclusivamente em estereótipos raciais não é apenas um erro procedimental, mas um ato ilícito que viola frontalmente a dignidade humana. Ao afirmar categoricamente que a cor da pele não constitui um indício idôneo de suspeita, o Tribunal ataca a raiz do racismo institucionalizado nas relações de consumo: a presunção de culpabilidade que recai sobre o corpo negro. Este entendimento desnaturaliza a "pedagogia da suspeição" descrita por Sueli Carneiro, retirando do fornecedor o pretenso direito de utilizar o perfilamento racial como ferramenta de segurança, e reafirma que o mercado deve ser um espaço de liberdade, não de vigilância punitiva. (Vaz, 2026)

O tratamento discriminatório dentro de lojas, supermercados e shoppings é uma violação direta a dignidade da pessoa humana e seus dos direitos fundamentais, ao vigiar e revistar consumidores negros presumindo um comportamento criminoso é histórico e cultural. Como afirma Djamila Ribeiro (2017), em "O que é lugar de fala", o racismo é uma engrenagem social que define lugares de privilégio e exclusão.

Quando não há devida punição para tratamentos discriminatórios Moreira afirma, "O direito não apenas regula, mas produz sujeitos racializados através da linguagem que escolhe e das histórias que conta" (Moreira, 2020, p. 57)

O poder judiciário brasileiro caminha a passos lentos com relação ao racismo nas relações consumeristas. Mas atualmente temos precedentes de condenações que vem estabelecendo uma jurisprudência favorável as vítimas de racismo. Parafraseando Andréa Arruda Vaz, em “Racismo Nas Relações De Consumo: Entre A Neutralidade Do Código De Defesa Do Consumidor E A Emergência Da Inclusão Do Consumidor Negro” de 2026, de que a compensação por danos morais em casos de racismo, serve como um mecanismo de contenção da subjetividade discriminatória que impera nos estabelecimentos comerciais, protegendo o consumidor lesado.

Lélia Gonzalez (1988, p. 80) destaca que o racismo brasileiro opera por códigos culturais que “ensinam o lugar social permitido ao corpo negro”, fazendo com que ambientes comerciais se tornem espaços de vigilância e exclusão, e o papel estatal e do judiciário deve ser de proteção a este consumidor duplamente vulnerável.

3.2 Racismo estrutural no mercado de consumo: responsabilidade civil, prevenção e tutela do consumidor negro

O racismo institucional e estrutural no mercado consumidor tem arcabouços contemporâneos de discriminação e de complexas dinâmicas de exclusão racial e afetam cotidianamente a população negra em ambientes comerciais.

Para Flávio Tartuce, “o Direito do Consumidor deve operar segundo a lógica da igualdade material e da reparação integral” (Tartuce, 2020, p. 97). Parafraseando Tartuce o judiciário deve ser o vetor de condução a condenações de instituições e funcionários que pratiquem discriminação racial, reparando a vítima com danos morais e prevalência da igualdade prevista constitucionalmente.

Dada a urgência de compreender melhor o papel do judiciário nos crimes de racismo, Tartuce afirma, “a discriminação, ainda que indireta, é comportamento ilícito, com especial gravidade quando dirigida a grupos vulnerabilizados” (Tartuce, 2020, p. 289), portanto a discriminação racial deve ser punida dentro dos limites da lei, por se tratar de um crime que tem bases institucionais e estruturais no Brasil.

Em consonância com as discussões contemporâneas a respeito racismo nas relações de consumo, o microsistema consumerista deve ser utilizado para proteção dos consumidores marginalizados, devendo o Estado criar mecanismos para o combate aos tratamentos discriminatórios, e que nenhuma relação de consumo pode se dar em um ambiente discriminatório, como aponta José Geraldo Brito Filomeno, em Direitos do consumidor, 2018.

No cenário atual, é importante considerar que o racismo é uma forma de operação institucional e o combate deve ser realizado através princípios constitucionais da dignidade humana, igualdade material, vedação à discriminação e proteção especial a consumidores negros duplamente vulneráveis.

Para Bruno Miragem “a discriminação no fornecimento de produtos e serviços configura prática abusiva e afronta à dignidade do consumidor” (Miragem, 2020, p. 455). O autor também afirma que “há práticas discriminatórias sutis no mercado que não encontram resposta adequada no CDC” (Miragem, 2020, p. 457), mas o judiciário pode utilizar da Constituição dos tratados internacionais para punição as instituições e enfrentamento ao racismo nas relações de consumo.

No contexto da crescente interseção entre as múltiplas formas de discriminação institucional nas relações de consumo, Claudia Lima Marques afirma, “o sistema de proteção deve ser interpretado de modo a alcançar consumidores em situação de vulnerabilidade qualificada, seja econômica, técnica, jurídica ou social” (Marques, 2021, p. 112), e no âmbito da discussão é preciso que o judiciário e o Estado, utilizem o CDC, a Constituição e os tratados internacionais de combate ao racismo.

Conclusão

A partir da análise constituída, confirma-se que a dogmática consumerista tradicional, é insuficiente para tutelar o consumidor negro, tornando-se indispensável uma interpretação sistemática e antirracista do Direito para combater a exclusão no mercado de consumo. Os principais achados deste estudo demonstram que o racismo nessas relações não se limita a desvios individuais de conduta, mas opera como uma estrutura institucionalizada, manifestada em vigilância abusiva, recusa ou precarização do atendimento e perfis suspeitos, que agrava excepcionalmente a vulnerabilidade técnica, jurídica e informacional do consumidor negro.

Para o efetivo enfrentamento dessas práticas discriminatórias, constatou-se que os instrumentos jurídicos mais adequados estão na aplicação conjugada e dialógica do Código de Defesa do Consumidor (CDC), da Constituição Federal e do Estatuto da Igualdade Racial (Lei nº 12.288/2010).

Salientam-se, como mecanismos processuais e materiais indispensáveis, o reconhecimento da vulnerabilidade hiper dimensionada ou agravada do consumidor negro, a inversão do ônus da prova a favor da vítima presente no art. 6º, VIII, do CDC, a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores por atos discriminatórios dos seus funcionários

e a utilização da Ação Civil Pública para a condenação em danos morais coletivos e dano social, visando a coibir práticas comerciais racistas sistêmicas.

Evidencia-se que práticas comerciais racistas não podem ser reduzidas à tese jurisprudencial do "mero aborrecimento" ou do dissabor cotidiano. O racismo nas relações consumeristas, vulnerabiliza e corrompe o princípio da dignidade da pessoa humana e a isonomia.

Quando o consumidor é discriminado por sua cor ou origem étnica em um estabelecimento comercial, não se está diante de uma simples falha na prestação do serviço ou de um contratempo contratual, mas de um ilícito constitucional violador de direitos fundamentais. A banalização dessas condutas pelo Poder Judiciário por meio da jurisprudência defensiva do "mero aborrecimento" esvazia a função pedagógica e punitiva da responsabilidade civil e perpetua a violência simbólica e material contra a população negra.

Em última análise, como adverte Djamila Ribeiro (2019), "o combate ao racismo exige o deslocamento da branquitude de seu lugar de privilégio e a centralidade da experiência negra como categoria de análise".

Portanto, a desconstrução do racismo institucional nas relações de consumo exige a mobilização coordenada entre Estado, sociedade civil e um Poder Judiciário comprometido e antirracista. Somente através da aplicação rigorosa dos instrumentos normativos de proteção e do refazimento da jurisprudência será possível assegurar uma tutela efetiva, garantindo que o consumidor negro seja plenamente reconhecido em sua cidadania e dignidade.

REFERÊNCIAS

AKOTIRENE, Carla. **Interseccionalidade** / Carla Akotirene. -- São Paulo : Sueli Carneiro ; Pólen, 2019.

ALMEIDA, Silvio. Racismo Estrutural. **Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania**, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.mdh.gov.br/jspui/handle/192/10389>. Acesso em: 02 mar. 2026.

BARRETO, Miguel. **A indústria do mero aborrecimento**. 2ª ed. Juiz de Fora: Editar, 2016. p. 27-45.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 27 mar. 2026.

BRASIL. Decreto nº 10.932, de 10 de janeiro de 2022. **Promulga a Convenção Interamericana contra o Racismo, a Discriminação Racial e Formas Correlatas de Intolerância**, firmado pela República Federativa do Brasil, na Guatemala, em 5 de junho de 2013. Diário Oficial da União, Brasília, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D10932.htm. Acesso em: 27 mar. 2026.

BRASIL. Decreto nº 65.810, de 8 de dezembro de 1969. Promulga a **Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação Racial**. Diário Oficial da União, Brasília, 1969. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/d65810.html. Acesso em: 27 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a **Proteção do consumidor e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Brasília, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 27 mar. 2026.

DESSAUNE, Marcos. A ampliação do conceito de dano moral e a superação da tese do 'mero aborrecimento'. **Consultor Jurídico**, 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-nov-10/garantias-consumo-ampliacao-conceito-dano-moral-superacao-tese-mero-aborrecimento/>. Acesso em: 22 jun. 2026.

IDEC, Idec. POR DIREITOS IGUAIS: O racismo está presente também nas relações de consumo, afetando milhões de brasileiros. E somos todos responsáveis por combatê-lo, com conscientização, fiscalização, denúncia e punição.. **IDEC**, 2023. Disponível em: <https://idec.org.br/materia/por-direitos-iguais>. Acesso em: 08 jun. 2026.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor** / José Geraldo Brito Filomeno. – 15. ed. rev., atual. e ref.– São Paulo: Atlas, 2018.

GONZALEZ, Lélia. **A categoria político-cultural de amefricanidade**. Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, n. 92/93, p. 69-82, jan./jun. 1988.

KILOMBA, Grada. *Memórias da Plantação: Episódios de Racismo Cotidiano*. Rio de Janeiro: Editora de Livros Cobogó, 2019.

MARQUES, Claudia Lima (Coord.). **Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUES, Cláudia Lima. **Diálogo das fontes: novos estudos sobre a coordenação e a aplicação das normas no direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

ORGANIZAÇÃO DOS ESTADOS AMERICANOS – OEA. **Comissão Interamericana de Direitos Humanos – CIDH**. Relatório n. 12.001. Caso Simone André Diniz. CIDH, 21 out. 2006. Disponível em: https://www.cidh.org/annualrep/2006port/BRASIL.12001port.htm#_ftn1. Acesso: 28 mar. 2026.

MOREIRA, Adilson José. **Tratado de Direito Antidiscriminatório** | Adilson José Moreira – São Paulo: Editora Contracorrente, 2020.

MOREIRA, Adilson José. **Letramento racial : uma proposta de reconstrução da democracia brasileira** / Adilson José Moreira. -- 1.ed. -- São Paulo : Editora Contracorrente, 2024.

RIBEIRO, Djamila. **Lugar de fala**. Belo Horizonte: Letramento; Justificando, 2017.

RIBEIRO, Djamila. **O que é: lugar de fala?**. Belo Horizonte(MG): Letramento: Justificando, 2017.

RIBEIRO, Djamila. **Pequeno manual antirracista**. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.

SILVA, Jonas Sales Fernandes Da. Jurisprudência da responsabilidade civil por racismo estrutural no consumo. **Consultor Jurídico**, 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-abr-19/garantias-consumo-importancia-jurisprudencia-brasileira-reconhecimento-responsabilidade-civil/>. Acesso em: 28 mar. 2026.

SILVA, Jonas Sales Fernandes Da. Mês do consumidor: o terroir do mercado segue exalando fortíssimas notas de discriminação racial em diversos setores. **Jusbrasil**, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/mes-do-consumidor-o-terroir-do-mercado-segue-exalando-fortissimas-notas-de-discriminacao-racial-em-diversos-setores/1779778273>. Acesso em: 28 mar. 2026.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2020

TRILHANTE, Trilhante. Conceitos Fundamentais: Direito Antidiscriminatório. **Trilhante**, 2025. Disponível em: <https://trilhante.com.br/curso/direito-antidiscriminatorio/aula/conceitos-fundamentais->

VAZ, Andréa Arruda; MELO, Cirleide Gomes Bonfim De. RACISMO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: ENTRE A NEUTRALIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A EMERGÊNCIA DA INCLUSÃO DO CONSUMIDOR NEGRO. **Revista Internacional Consinter de Direito**, 2026. Disponível em: <https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00022.33>. Acesso em: 08 jun. 2026.