

Empresas podem negar serviços por orientação sexual do cliente?

Entenda o que diz a legislação sobre recusar venda e outras orientações

Por Ana Paula Marques

Após o desabafo do casal Henrique Nascimento, de 29 anos, e Wagner Soares, de 38 anos, viralizar nas redes sociais, a internet se voltou para um questionamento: empresas podem negar serviços a clientes só por conta da sua orientação sexual?. Na última semana, o casal entrou em contato com a empresa Jurgenfeld Ateliê para imprimir os convites do casamento deles. Porém, a prestação de serviços foi negada pela empresa, sob a justificativa de que a loja não faz “convites homossexuais”.

A Polícia Civil de Pederneiras (SP) investiga se os responsáveis pela Jurgenfeld Ateliê praticaram crime de homofobia contra o casal, que já estão juntos há oito anos, e até mesmo já são casados. Eles planejam somente fazer uma festa de casamento em setembro de 2025 para celebrar a união do casal.

Após a repercussão, a Jurgenfeld Ateliê se pronunciou nas redes sociais alegando que se trata de “princípios e valores”. O casal também mostrou as conversas que teve com a empresa. A justificativa do Jurgenfeld Ateliê, localizado no interior de São Paulo, para negar o pedido foi a de que eles não fazem produções “homossexuais”.

As autoridades devem agora ouvir as vítimas e os comerciantes a fim de coletar provas. Após finalizar o inquérito, o caso será encaminhado ao Ministério Público, que pode arquivar ou oferecer denúncia do caso. Se for oferecida denúncia, cabe ao Tribunal de Justiça dar



Procon afirma que estabelecimento pode negar serviços, desde que não sejam de forma discriminatória

a sentença.

De acordo com o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon), o estabelecimento até pode segmentar a área de atuação dele, desde que isso não ocorra de maneira discriminatória e mesmo nos casos de segmentação, o comércio deve informar de maneira clara e precisa qual serviço ele presta.

Entretanto, o Artigo 39, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o comerciante não pode escolher para quem vende seus produtos. O órgão considera essa distinção como “prática abusiva recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda,

Lei do Consumidor

de conformidade com os usos e costumes”.

O Procon indica ainda que as pessoas que sofrerem discriminação como o casal Wagner e Henrique devem registrar um boletim de ocorrência. Ainda é possível entrar com uma ação para ressarcimento dos danos morais causados pela situação.

Ainda segundo o órgão, os comerciantes podem negar

atender a um pedido que seja um crime. Por exemplo, uma loja de bolos pode se recusar a personalizar um de seus produtos com o símbolo de uma facção criminosa.

atender a um pedido que seja um crime. Por exemplo, uma loja de bolos pode se recusar a personalizar um de seus produtos com o símbolo de uma facção criminosa.

Lei do Racismo

O advogado especialista em direito penal Oberdan Costa, reforça que na Lei do Racismo existe um crime específico

consistente na conduta. “A lei proíbe recusar ou impedir acesso a estabelecimento comercial, negando-se a servir, atender ou receber cliente, ou comprador por razões de raça, cor, etnia, religião, procedência nacional ou, após o julgamento da ADO 26 em 2019, orientação sexual”, explica.

O criminalista ainda enfatiza haver outro crime que é o de “impedir ou obstar, por qualquer meio ou forma, o casamento ou convivência familiar e social”. “Nesses casos, quem é responsabilizado é o responsável pela empresa que negou o atendimento, e não a pessoa jurídica em si”, informa Oberdan.

Desde 2019, o Supremo Tribunal Federal (STF) enquadra a homofobia e a transfobia no crime de racismo. A pena é de um a três anos, além de multa. “Dessa forma, os donos da

empresa podem, sim, responder pelo crime de homofobia. Ainda mais porque deixaram farta prova de quais foram suas motivações para negar o atendimento, por meio de vídeos e textos nas redes sociais”, destaca o advogado.

Oberdan Costa finaliza salientando que não é possível pagar fiança como forma de evitar a pena privativa de liberdade e que o crime nunca prescreve. “Ou seja, se o casal resolver tomar alguma providência daqui a 10 anos, ainda assim será possível condenar os donos

da empresa por força de disposição da própria Constituição sobre o racismo — gênero do qual a homofobia, na visão do STF na ADO 26, é uma espécie”, conclui.

Limitação de vagas ainda é comum no mercado

Por Paola Ferreira Rosa (Folhapress)

A trajetória de pessoas LGBTQIA+ no mercado de trabalho pode ser analisada em três fases distintas: o processo seletivo, o convívio na carreira e os caminhos alternativos, todos eles marcados por discriminação, vulnerabilidade e limitação de oportunidades. Esse ciclo vicioso é mantido por meio de barreiras sociais, políticas e econômicas — visíveis e invisíveis —, de acordo com o Censo de Inclusão Produtiva LGBTQIAPN+.

Os dados partem de entrevistas com 12 especialistas que mostram como a discriminação no mercado de trabalho contribui para a vulnerabilidade de pessoas LGBTQIA+ e limita as oportunidades de emprego dessa população no Brasil. O levantamento, encomendado ao Datafolha, também é coordenado pela startup Nhai e pela agência AlmapBBDO.

“A gente vem discutindo gênero numa perspectiva muito maior. Quando falamos de gênero, não estamos falando só do binarismo feminino e masculino. Quando se trata de mulheres é importante entender de que mulheres estamos falando, sabendo que existem interseccionalidades que precisamos considerar nessa discussão”, diz Verônica Vassalo, gerente de diversidade e inclusão do Pacto no Brasil, em entrevista por vídeo à reportagem.

O conceito de interseccionalidade, muito presente em discussões sobre inclusão e di-



Campus da UFRJ tem projeto para garçone trans

versidade, diz respeito à sobreposição de identidades sociais relacionadas à opressão, dominação ou discriminação.

“Isso acontece com mulheres negras, mulheres com deficiência, mulheres com mais de 50 anos, mulheres transexuais e mulheres lésbicas. Elas sofrem atravessamentos baseados nas vulnerabilidades impostas a pessoas que fazem parte de diferentes grupos historicamente minorizados”, diz.

Isso significa que a desigualdade de gênero, gerada pelo machismo presente na sociedade, se soma a opressões como racismo, capacitismo, etarismo e LGBT-fobia, por exemplo.

O estudo se propõe, então, a reconhecer a influência de fatores diversos na construção da carreira profissional de pessoas pertencen-

tes à comunidade LGBTQ. Foram considerados contexto familiar, condições de saúde, acesso a educação, questões políticas, direito e legislação e seus impactos na trajetória profissional desses grupos.

Segundo o levantamento, a entrada de pessoas LGBTQIA+ no mercado de trabalho é dificultada por barreiras visíveis e invisíveis. O histórico individual e a visão do ambiente empresarial em relação aos indivíduos podem os expor a dilemas.

Entre as barreiras visíveis está o déficit curricular. Fatores como a falta de apoio familiar e a discriminação, seja por parte da família ou da escola, levam pessoas LGBTQ a não concluírem os estudos. Mapeamento da população trans realizado em São Paulo em 2021 mostra que 43%

das pessoas transgênero entrevistadas disseram ter sido vítimas de violência física devido à sua identidade de gênero. O número é ainda maior para travestis (58%) e mulheres trans (45%).

Esse fator exclui pessoas LGBTQ logo no início da carreira, uma vez que seus currículos não chegam a ser considerados para vagas de trabalho formal. Isso se soma ao viés do recrutador, que tendem a procurar por determinados perfis em detrimento de outros. O estudo cita casos em que recrutadores ou funcionários do RH pressionam candidatos a emularem uma heteronormatividade ou cismatitividade para serem aceitos ou contratados.

“As barreiras invisíveis são paradigmas que a sociedade cria. Por exemplo, muitas pessoas

acham que eu sou uma prostituta [por ser uma mulher trans]. A partir do pressuposto que a sociedade tem das garotas de programa, eu estou muito mais distante de ser uma liderança do mercado do que um homem branco, que as pessoas logo imaginam que deva ser o chefe”, afirma Raquel Virgínia, CEO da Nhai.

Na fase de convívio e carreira, o estudo mapeia três pontos: a retenção de pessoas LGBTQ, as barreiras à progressão de carreira e a falta de benefícios inclusivos.

Embora as empresas tenham avançado em seus processos seletivos, com reserva de vagas para grupos minorizados, faltam iniciativas para a criação de um ambiente de trabalho inclusivo, que ofereça oportunidades de convívio e desenvolvimento para esses funcionários.

Por outro lado, eventuais déficits de experiência e o preconceito contribuem para uma progressão de carreira mais lenta, mesmo quando estes profissionais possuem mais qualificação. Outro ponto é a falta de políticas que considerem a diversidade de necessidades e características desses grupos, como é o caso de casais homoafetivos.

A soma desses fatores leva pessoas LGBTQIA+ a caminhos alternativos. O empreendedorismo surge como resposta à falta de oportunidades no mercado de trabalho formal, sendo, em muitos casos, mais uma necessidade do que uma escolha vocacional.

De acordo com o estudo, empreendedores LGBTQ tendem a se preocupar com o impacto social

de seus negócios, para que outras pessoas não passem pelas mesmas violências. Se por um lado há mais inclusão, por outro o empreendedor LGBTQ enfrenta a falta de acesso a recursos e capital.

O empreendedorismo foi o caminho escolhido por Rafa Mores, 33, que se identifica como uma pessoa trans não binária e fundou a ELU, hub de inovação e tecnologia voltado ao impacto social. Rafa se identifica por meio de pronomes neutros.

“Eu me formei como primeira pessoa da turma de engenharia de computação na Unicamp, recebi um prêmio da Sociedade Brasileira de Computação, mas nunca trabalhei enquanto a pessoa programadora porque esses espaços ainda eles não são inclusivos”, diz.

Rafa conta ter se inscrito para 69 programas de trainee ao final da faculdade, até entrar em um banco. Apesar da conquista, a experiência não deixou de ser violenta. “A pessoa do RH que me entrevistou me orientou a tirar minha gravata. Ela falou que era muito moderna para o banco e talvez não fosse causar uma boa impressão.”

Hoje de forma autônoma, Rafa trabalha para a construção de ações de diversidade junto com outras empresas. A ELU desenvolveu junto com a B3 um dos primeiros programas afirmativos voltados a pessoas não binárias, trans e travestis. “Hoje eu sei que a minha liberdade de ser quem eu sou não vale o salário de uma pessoa CEO ou de um CLT”, diz.