



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO
5ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0030952-74.2021.8.19.0210

4ª VARA CÍVEL REGIONAL DA LEOPOLDINA

APELANTE : VIAÇÃO ÁGUIA BRANCA S/A

**APELADA : BRENDA CARAVELLAS BAUER
VASCONCELLOS**

RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS

A C Ó R D ã O

Apelação Cível. Ação Indenizatória. Relação de Consumo. Concessionária de transporte público. Direito Constitucional e do Consumidor. Pessoa com deficiência. Cadeirante. Alegação de ausência de condições adequadas de acessibilidade para embarque em coletivo para viagem interestadual. **Sentença de procedência. Manutenção.** Concessionária de serviço público de transporte interestadual posicionada como fornecedora de serviços (art. 3º, caput e §2º, CDC). Aplicação do **Enunciado de Súmula nº 254 do E. TJRJ: "Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária."** Incidência do microssistema consumerista em sua integralidade. Prova, por imagens de vídeo, suficientemente robusta para demonstração inequívoca da ausência de dispositivos de acessibilidade no coletivo. Passageira que teve de ser carregada no colo para embarque e desembarque. Ausência de plataforma de elevação veicular. Art. 46 da LBI estabelece que qualquer pessoa com deficiência possui o Direito público subjetivo de acessibilidade aos veículos de transporte coletivo e de remoção de barreiras. Cadeira de transbordo, que não é suficiente para





promover a acessibilidade. Além do mais, restou proibida a fabricação de coletivos com tal equipamento, após a revisão da ABNT NBR 15320. **Transição paradigmática do modelo assistencialista para o inclusivo.** Superação da concepção meramente patológica da deficiência em favor do reconhecimento da pessoa com deficiência como sujeito de Direitos Fundamentais. **Convenção Interamericana sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra Pessoas com Deficiência**, internalizada pelo Decreto nº 3.956/2001. Compromisso estatal de implementação de medidas legislativas para promoção da integração social. **Lei nº 10.048/2000 (prioridade de atendimento às pessoas com deficiência) e Lei nº 10.098/2000 (estabelecimento de normas gerais e critérios básicos para acessibilidade)**, posteriormente regulamentadas pelo Decreto Federal nº 5.296/2004. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (lei nº 13.146/2015).** Marco regulatório abrangente consolidando Direitos e obrigações anteriormente dispersos. Definição legal de acessibilidade como possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, equipamentos urbanos, edificações e transportes. Descumprimento pela ré do ônus probatório do art.373, II, do CPC. Responsabilidade objetiva. Incidência fundamentada na **Teoria do Risco do Empreendimento**. Configuração de fortuito interno à atividade, inapta a exonerar a responsabilidade civil da concessionária. Capacitismo estrutural e barreiras atitudinais que são inadmissíveis. Flagrante violação aos Preceitos Constitucionais e Legais, que asseguram Inclusão social. Limitação discriminatória de acesso a serviços essenciais, que configura violação aos Direitos da Personalidade, com reflexos deletérios sobre autoestima e dignidade pessoal. **Danos morais configurados.** Autora que, além de depender de ser carregada no colo para embarque e





desembarque no ônibus, sequer pode descer durante a parada da viagem, ficando impossibilitada até de ir ao toalete. Quantum indenizatório arbitrado em R\$8.000,00 (oito mil reais), que não está adequado aos **Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade**. Impossível, contudo, a majoração, à míngua de recurso autoral. Incidência da **Súmula n.343 do E.TJRJ**. Majoração dos honorários advocatícios, na forma do art.85, §11, do CPC. **Jurisprudência e precedentes citados:** 0812181-05.2022.8.19.0008 - APELAÇÃO. Des(a). CAMILO RIBEIRO RULIERE - Julgamento: 11/11/2025 - DÉCIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA CÍVEL); 0846595-02.2023.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). GUARACI DE CAMPOS VIANNA - Julgamento: 04/06/2025 - SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 13ª CÂMARA CÍVEL); 0007499-81.2020.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - Julgamento: 07/05/2025 - DÉCIMA QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL); 0068479-62.2019.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 07/05/2025 - DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL).
DESPROVIMENTO DO RECURSO.

A C O R D A M os Desembargadores da Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, nos termos da certidão de julgamento.

Trata-se de **Ação Indenizatória**, na qual alegou a autora que, é pessoa com deficiência e cadeirante; que é atleta e integra a equipe de Rugby de Cadeira de Rodas.

Seguiu dizendo que, entre 19 e 23 de junho de 2019, houve o XII Campeonato Brasileiro nessa modalidade esportiva, no Município de São Paulo, SP. Motivo pelo qual, adquiriu passagem da





ré para retornar ao Rio de Janeiro, com embarque marcado para 23/06/2019 às 14h00m.

Contudo, narrou que, embora houvesse o símbolo internacional de acessibilidade estampado na frente do coletivo da ré, o mesmo estava desprovido de acessibilidade para seu embarque, que teve de ser ajudada por um passageiro.

Aduziu que, na parada durante a viagem, ficou sozinha no coletivo, não tendo como descer para ir ao banheiro. Assim, foi obrigada a completar o restante da viagem com um "saco cheio de urina pendurado".

Por fim, contou que somente conseguiu desembarcar carregada por funcionários, consoante link de vídeo acostado.

Dessa forma, requereu a condenação da ré a lhe indenizar pelos danos morais suportados.

A **R. Sentença**, às fls.251/253, integrada pela **R. Decisão** de fls.290, teve o seguinte dispositivo:

"....Assim sendo, JULGO EXTINTO O PROCESSO, com análise do mérito, com base no art. 487, I, do CPC, acolhendo o pedido formulado na inicial, condenando o Réu ao pagamento de indenização por danos morais no equivalente a R\$ 8.000,00, corrigidos monetariamente a contar desta data, tudo acrescido de juros moratórios de um por cento ao mês a contar de 23/06/2019, na forma do art. 398 do Código Civil de 2002, além das custas e dos honorários, que arbitro em dez por cento sobre o valor da condenação. (...)"

Inconformada, a parte ré **interpôs apelação**, às fls.293/312, **pugnando pela reforma do julgado**, sustentando, para tanto, que foi oferecida a cadeira de transbordo, que foi rejeitada pela autora. Reforçou que o coletivo tem as adequações





necessárias para acessibilidade, conforme demonstrado. Concluiu pela ausência de falha na prestação do serviço e pela não configuração de danos morais. Subsidiariamente, requereu a redução da verba reparatória fixada e a incidência da correção monetária a partir do evento danoso, na forma da **Súmula n.54 do E.STJ**.

Contrarrazões, às fls.316/323, em prestígio ao julgado.

É o Relatório já anexado aos autos.

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos.

Ao recurso deve ser negado provimento.

Cinge-se o **ponto nodal** sobre a alegada falha na prestação dos serviços de transporte público pela ré, especificamente quanto à ausência de condições adequadas de acessibilidade para pessoas com deficiência no coletivo, no qual trafegou a autora.

In casu, evidencia-se que a ré, na qualidade de concessionária de serviço público de transporte rodoviário, caracteriza-se como fornecedora de serviços, nos termos do art. 3º, caput, e §2º, da Lei nº 8.078/90, enquanto a autora posiciona-se como destinatária final do serviço prestado, configurando-se como consumidora, consoante preconiza o art. 2º do mesmo diploma legal.

Ante tal configuração jurídica, **impõe-se reconhecer a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor**, as quais, por sua natureza de ordem pública e interesse social, estabelecem microssistema jurídico destinado a





reequilibrar a relação negocial marcada pela vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica do consumidor.

Não obstante, reforçando a aplicabilidade do Direito consumerista nessas relações, *ad argumentandum tantum*, esta **E. Corte Estadual de Justiça**, por meio do **Enunciado de Súmula nº 254**, pacificou sua interpretação sobre o tema, *in verbis*:

"Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária."

Tal sistema normativo garante, dentre outros Direitos básicos, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos essenciais, *ex vi* do disposto no art. 6º, inciso X, do *codex* consumerista:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Esse dispositivo legal, ao estabelecer como Direito fundamental do consumidor a adequada prestação de serviços públicos, reconhece, implicitamente, a natureza híbrida das concessionárias, que, embora constituídas sob regime jurídico de Direito privado, *exercem munus* tipicamente público.

Essa circunstância específica justifica, portanto, a incidência, concomitante, de normas de Direito Público e Consumeristas, especialmente no que concerne à responsabilidade objetiva e ao dever de prestação adequada do serviço.

Pari passu, essa relação jurídica impõe a todas as partes envolvidas - consumidores e concessionárias - a **observância dos deveres secundários emanados do Princípio da Boa-fé Objetiva**.





Esses deveres anexos, que compreendem proteção, cuidado, esclarecimento, lealdade e cooperação, complementam as obrigações primárias e consolidam o sistema de responsabilidade objetiva, conforme previsto no art. 14 do CDC.

Cumpra assinalar que, referida responsabilidade prescinde da demonstração de culpa do fornecedor (*in re ipsa*), bastando a comprovação do dano e do nexo causal entre esse e o defeito na prestação do serviço (*damnum et nexum causale*).

E, a complementar o quadro normativo aplicável, o art. 22, parágrafo único, do CDC, estabelece, com clareza, as obrigações contratuais que recaem sobre as concessionárias, ao dispor, *in verbis*:

"Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos."

Antigamente, a deficiência era concebida sob o prisma exclusivamente patológico, compreendida como anomalia de cunho individual que demandava intervenção médico-terapêutica com o escopo de "normalização" do indivíduo, dentro das possibilidades técnicas disponíveis.

Sob essa perspectiva reducionista, as pessoas com deficiência eram catalogadas como destinatárias de medidas assistenciais e tutelares, objetivando sua integração parcial ao tecido social, conforme as limitações inerentes à sua condição.

O paradigma jurídico-social então vigente, pautava-se na lógica da proteção paternalística, relegando tais indivíduos à posição de meros objetos de políticas públicas compensatórias,





sem o reconhecimento de sua plena capacidade de autodeterminação e participação social efetiva.

Com o advento da **Convenção Interamericana sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra Pessoas com Deficiência**, internalizada no ordenamento jurídico pátrio mediante o **Decreto nº 3.956/2001**, estabeleceu-se marco normativo internacional que impôs aos Estados signatários o compromisso de implementar medidas legislativas destinadas à promoção da integração das pessoas com deficiência em toda gama de serviços e instalações, tanto de natureza pública quanto privada.

O referido diploma normativo representou inflexão paradigmática no tratamento jurídico da matéria, abandonando-se, progressivamente, a abordagem meramente assistencial em prol de uma concepção pautada na **Dignidade Humana e na Igualdade Material**.

Tal mudança conceitual implicou o reconhecimento de que as barreiras à participação social decorrem, não apenas de limitações individuais, mas, sobretudo, de inadequações estruturais e atitudinais da própria sociedade.

Nesse contexto evolutivo, operou-se a transição do paradigma integracionista para o modelo inclusivo, o qual se caracterizou pela exigência de adaptação da sociedade para acolher plenamente as pessoas com deficiência, invertendo-se a lógica anterior, que demandava a adequação unilateral do indivíduo aos padrões sociais preestabelecidos.

No plano infraconstitucional, as Leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000 inauguraram arcabouço normativo específico, estabelecendo diretrizes gerais e parâmetros técnicos para a





promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, consagrando obrigações concretas para os agentes públicos e privados na eliminação de obstáculos arquitetônicos, urbanísticos e comunicacionais que impeçam o exercício pleno dos Direitos Fundamentais por essa parcela da população.

De maneira que, o art. 2º da Lei nº 10.098/00, determina expressamente, que:

A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Para os fins do disposto neste artigo, na construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser observados, pelo menos, os seguintes requisitos de acessibilidade:

I - nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas a garagem e a estacionamento de uso público, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção permanente;

II - pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

III - pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, deverá cumprir os requisitos de acessibilidade de que trata esta Lei; e

IV - os edifícios deverão dispor, pelo menos, de um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.





Até o advento da **Lei Brasileira de Inclusão**, o Decreto Federal nº 5.296/2004, que regulamentou as Leis nº 10.048/2000 e 10.098/2000, constituía o principal instrumento normativo específico disciplinador da acessibilidade e da eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, atribuindo aos profissionais de engenharia e arquitetura a responsabilidade pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas na Norma Técnica de Acessibilidade NBR 9050.

Veja-se que, o referido decreto representou importante avanço na regulamentação técnica da matéria, estabelecendo parâmetros objetivos para a adequação de edificações e espaços urbanos às necessidades das pessoas com deficiência, embora sua efetividade tenha sido limitada pela ausência de mecanismos sancionatórios mais rigorosos.

Sem derogar as normas anteriormente vigentes, a promulgação da **Lei nº 13.146/2015, denominada Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**, estabeleceu marco regulatório abrangente para a tutela dos Direitos das pessoas com deficiência, consolidando em diploma único Direitos e Obrigações anteriormente dispersos no ordenamento jurídico.

Com efeito, a nova legislação definiu acessibilidade como a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, bem como de outros serviços e instalações de uso público ou coletivo.

No tocante às barreiras em transportes público, o art. 46 da LBI estabeleceu que qualquer pessoa com deficiência possui o direito público subjetivo de acessibilidade aos veículos de transporte coletivo e de remoção de barreiras, *in verbis*:





Art. 46. O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso.

§ 1º Para fins de acessibilidade aos serviços de transporte coletivo terrestre, aquaviário e aéreo, em todas as jurisdições, consideram-se como integrantes desses serviços os veículos, os terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação do serviço.

§ 2º São sujeitas ao cumprimento das disposições desta Lei, sempre que houver interação com a matéria nela regulada, a outorga, a concessão, a permissão, a autorização, a renovação ou a habilitação de linhas e de serviços de transporte coletivo.

§ 3º Para colocação do símbolo internacional de acesso nos veículos, as empresas de transporte coletivo de passageiros dependem da certificação de acessibilidade emitida pelo gestor público responsável pela prestação do serviço.

Desta feita, a interpretação sistemática dos dispositivos legais revela que, tanto a Lei nº 10.098/2000 quanto a Lei Brasileira de Inclusão impõem obrigações universais aos agentes privados no combate às práticas discriminatórias, não estabelecendo exceções ou dispensas.

Não obstante o arcabouço normativo específico sobre acessibilidade, quando a pessoa com deficiência assume a posição jurídica de consumidor no exercício de suas atividades ordinárias, incide automaticamente a proteção consumerista, configurando-se o fato do serviço sempre que o defeito transcende a esfera meramente patrimonial e atinge a integridade física ou moral do consumidor.





A aplicação do Código de Defesa do Consumidor à espécie fundamenta-se na relação de consumo estabelecida entre a concessionária de serviço público de transporte interestadual e a pessoa com deficiência, independentemente das normas específicas sobre acessibilidade, criando-se um sistema de proteção integrado e complementar.

Pois bem.

No caso concreto, a autora alegou que, após adquirir passagem em ônibus interestadual da ré, o qual possuía o símbolo de acessibilidade, teve de ser carregada no colo para adentrar e descer do coletivo, que não estava preparado em conformidade com a legislação de regência.

E para fins de provar o alegado, acostou imagens na qual se observa que, de fato, um preposto da ré e um passageiro a colocaram no assento do ônibus, carregando-a no colo.

Noutro giro, a ré pretendeu afirmar que o coletivo, de placa LTM8D15, estrutura Double Deck, cujo documento acostou na contestação, utilizaria a cadeira de transbordo como forma de acessibilidade. E, para tanto, juntou laudo técnico que afirma a adequação do veículo, do qual destaca-se:

4.3 ATENDIMENTO A NORMA DE ACESSIBILIDADE:

Conforme pode ser observado no ANEXO I deste documento, o fabricante da carroceria destaca que o veículo 50310 foi produzido atendendo as normas de Acessibilidade - ABNT NBR 15320, Cadeira de Transbordo, Acessibilidade Letra H, estando apto para a operação e em condições adequadas para o transporte de clientes com mobilidade reduzida.

- Destaca-se que em análise dos procedimentos técnicos de manutenção e inspeções técnicas diárias, não houve a constatação de nenhuma anomalia referente aos dispositivos legais de acessibilidade do veículo 50310, estando este apto para operação.





Ainda, trouxe foto da referida cadeira:



Ora, tal equipamento não se revela suficiente para promover a acessibilidade necessária, eis que é apenas útil para o deslocamento do passageiro com mobilidade reduzida dentro do coletivo, no estreito corredor entre os assentos. Sendo certo que não promove a necessária acessibilidade para o embarque e desembarque do veículo.

Ademais, a partir do dia 1º de julho de 2018 restou proibida a fabricação de veículos rodoviários, destinados ao transporte coletivo de passageiros, com a utilização da cadeira de transbordo para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Isso porque, após revisão pela ABNT NBR 15320, o Ministério dos Direitos Humanos, por meio da Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, advogou pela retirada da cadeira como item da norma, considerada inadequada, pois esse sistema obrigava motoristas e demais funcionários a carregarem nos braços as cadeiras com os passageiros, causando desconforto e insegurança aos usuários.

Assim, restou definido que, no lugar desse equipamento, devem os coletivos possuírem uma plataforma de elevação veicular, uma espécie de elevador. Destacando-se que



coletivo em comento teve sua nota fiscal emitida em setembro de 2018, ou seja, após a revisão da ABNT.

Mais ainda, sequer houve prova de que a cadeira de transbordo, que anteriormente era autorizada, estava disponível para autora, pois as fotos acostadas são de cadeiras que poderiam estar em qualquer estação rodoviária.

Tampouco cabe acolhimento a tese da apelante de que a apelada teria aceitado, "pacificamente", ser carregada dentro do ônibus, por ter se recusado a utilizar a cadeira. Ora, a cadeira de transbordo, cuja presença no local não restou provada, não iria permitir o acesso da autora no veículo. Ainda, não teria a autora outra opção, a não ser aceitar ser carregada no colo, se quisesse seguir a viagem.

Neste viés, resta claro que a ré não promoveu a acessibilidade à autora, que, como se observou no vídeo, dependeu de terceiros para embarcar e desembarcar do ônibus. E, mais grave ainda, sequer pôde ir ao toalete quando da parada do ônibus.

Na hipótese de descumprimento do dever de garantir acessibilidade, configura-se fato do serviço por fortuito interno, uma vez que:

- a pessoa com deficiência experimenta dano extrapatrimonial decorrente da impossibilidade de acesso ao estabelecimento;
- o serviço revela-se defeituoso por não atender adequadamente às necessidades do consumidor;
- o prejuízo decorre diretamente da omissão do comerciante; e
- a atividade empresarial engloba naturalmente o dever de assegurar condições adequadas de acesso.





Ademais, o sistema consumerista adotou a **Teoria do Risco do Empreendimento**. Segundo a qual, todo agente econômico que atua no mercado de consumo deve responder objetivamente pelos vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, sendo admissível a exoneração da responsabilidade apenas quando verificado fortuito externo à atividade empresarial, **circunstância inocorrente na espécie**.

Conclui-se, portanto, que, a concessionária ré, na qualidade de prestadora de serviço público de transporte interestadual e fornecedora na relação de consumo, encontra-se objetivamente obrigada a assegurar condições plenas de acessibilidade em seus coletivos, respondendo civilmente pelos danos morais causados às pessoas com deficiência em decorrência da inadequação ou inexistência de estruturas acessíveis.

Impõe-se consignar que o capacitismo, enquanto modalidade discriminatória fundada na hierarquização de indivíduos segundo padrões corporais normativos hegemônicos, exterioriza-se precipuamente mediante as denominadas barreiras atitudinais, as quais configuram óbices comportamentais que obstaculizam ou limitam a participação social da pessoa com deficiência em condições de plena isonomia.

Concomitantemente, tais barreiras estabelecem-se no tecido social mediante relações interpessoais que privilegiam as limitações funcionais em detrimento das potencialidades individuais, configurando, por conseguinte, mecanismos estruturais de exclusão.

Nesse sentido, a própria Lei Brasileira de Inclusão caracteriza como discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão que tenha o propósito ou





o efeito de prejudicar o exercício dos Direitos Fundamentais da Pessoa com Deficiência, incluindo-se, outrossim, a recusa de adaptações razoáveis. *In verbis*:

"Art. 4º Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

§1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas". (grifado)

Sob essa ótica, o dano moral emerge como consequência direta e inexorável da violação aos Direitos da Personalidade, atingindo a esfera subjetiva e valorativa da pessoa com deficiência na sociedade, com reflexos deletérios sobre sua autoestima e dignidade pessoal.

Com efeito, a negação do reconhecimento social adequado transcende a mera demonstração de desrespeito, produzindo, ademais, efeitos psicológicos profundos que comprometem a capacidade de autoconstrução identitária do indivíduo.

Destarte, a jurisprudência consolidada do E. STJ reconhece, inequivocamente, a configuração de dano moral quando verificada limitação de acesso a estabelecimentos por pessoa com deficiência, circunstância que gera, inevitavelmente, situação vexatória e constrangedora. Confira-se:

EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO
POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROFESSOR DE
ESCOLA MUNICIPAL. CADEIRANTE.
ACESSIBILIDADE AO LOCAL DE TRABALHO





INEXISTÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. ÓBICE DA SÚMULA 7/STJ. 1. Considerado que o recurso foi interposto contra decisão publicada na vigência do Código de Processo Civil de 2015, devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele previsto, conforme Enunciado Administrativo n. 3/2016/STJ. 2. **O Tribunal de origem, após ampla análise do conjunto fático-probatório, condenou o Município ao pagamento dos danos morais, no montante de R\$10 .000,00 (dez mil reais), tendo em vista a ausência de acessibilidade ao autor nos espaços da escola em que trabalha, inclusive para utilização dos banheiros, bem como em face da inércia do estabelecimento na análise do pedido de readaptação funcional do demandante e na conclusão da regularização dos seus espaços físicos.** 3. A reversão de tal entendimento exposto, com o reconhecimento, como pretende o recorrente, de que inexistente comprovação do efetivo dano moral sofrido pelo autor/agravado, exige o reexame de matéria fático-probatória, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. Precedentes. 4. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no AREsp: 2002832 CE 2021/0328864-7, Data de Julgamento: 24/10/2022, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 26/10/2022) (grifado)

..Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. TRANSPORTE COLETIVO. PASSAGEIRO COM MOBILIDADE REDUZIDA. AUSÊNCIA DE ACESSIBILIDADE EM SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS. LINHA INTERMUNICIPAL. CONSTRANGIMENTO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 2.000,00 NA SENTENÇA. PRESTÍGIO AO ARTIGO 944 DO CÓDIGO CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO INDENIZATÓRIA DA SEGUNDA AUTORA. APELO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apeleção interposta por passageiros contra Sentença que julgou parcialmente procedente pretensão indenizatória por danos morais, condenando a empresa de transporte ao pagamento de R\$ 2.000,00 em favor do primeiro autor, paraplégico, em razão da ausência de acessibilidade em*





ônibus intermunicipal, e rejeitou o pedido indenizatório da segunda autora. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** Saber se é devida majoração do valor arbitrado a título de danos morais em favor do passageiro cadeirante. Verificar se a segunda autora também faz jus à indenização por danos morais. III. **RAZÕES DE DECIDIR** O transportador responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor (Constituição Federal de 1988, artigo 37, parágrafo 6º; Código de Defesa do Consumidor, artigo 14; Código Civil, artigo 734). Restou incontroverso que o ônibus não dispunha de acessibilidade, em afronta ao Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015, artigo 46). Contudo, o tempo de espera para desembarque, cerca de 10 minutos, foi considerado pelo Juízo de origem como suficiente para fixar a indenização em R\$ 2.000,00, valor proporcional à gravidade do constrangimento. Não se justifica a majoração pretendida. Em relação à segunda autora, não houve demonstração de prejuízo extrapatrimonial próprio, inexistindo fundamento para indenização. IV. **DISPOSITIVO E TESE** Apelação conhecida e desprovida. Teses de julgamento: "1. A ausência de acessibilidade em transporte coletivo intermunicipal caracteriza falha na prestação do serviço e enseja indenização por dano moral em favor de passageiro com mobilidade reduzida. 2. O valor de R\$ 2.000,00 mostra-se proporcional e suficiente para compensar o constrangimento sofrido pelo usuário do serviço, não cabendo majoração. 3. O mero aborrecimento da acompanhante não gera direito à indenização por dano moral." (0812181-05.2022.8.19.0008 - APELAÇÃO. Des(a). CAMILO RIBEIRO RULIERE - Julgamento: 11/11/2025 - DECIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA CÍVEL)

Amolda-se, ainda, a **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, por meio da qual se conclui que o fato do consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor, necessitando acessar a via judicial, consiste em lesão





extrapatrimonial para solucionar o impasse. Afinal, o **tempo vital integra a personalidade do indivíduo**, devendo ser reparada a respectiva perda.

Oportuna a lição do Professor Marcos Dessaune in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor, 2.ed.rev. e ampl. - Vitória, ES, 2017, pág.32,33:

"O problema sobre o qual me debrucei é o seguinte: na atual sociedade de consumo brasileira, o consumidor tem sido corriqueiramente levado a despendar o seu tempo e a se desviar das suas atividades cotidianas para enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos, que são criados pelos próprios fornecedores. Para responder ao problema, a primeira hipótese que formulei respalda-se em um reação natural e previsível da pessoa consumidora: o fornecedor, ao atender mal, gera um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se furtar à responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade a despendar uma parcela do seu tempo, a adiar ou suprimir algumas das atividades cotidianas, a desviar as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, a assumir deveres e custos do fornecedor para enfrentar o problema lesivo.

A segunda hipótese (complementar) apoia-se em dois fenômenos imutáveis: a lesão ao tempo e às atividades cotidianas do consumidor, que se verifica nessas situações em análise, representa um prejuízo efetivo de cunho existencial porque o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida da pessoas, bem como porque ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade. A terceira hipótese (complementar) ampara-se em três fatos observáveis e verificáveis: o dano extrapatrimonial suportado pelo consumidor, que se constata nessas situações em estudo, é ressarcível porque a lesão ao tempo às atividades cotidianas d





pessoa consumidora [e real e efetiva, ou seja, há um dano certo; porque esse prejuízo de índole existencial é consequência direta e imediata de um ato desleal e não cooperativo do fornecer, que leva o consumidor carente e vulnerável a um evento de desvio produtivo, isto é, há um dano no imediato, e porque a ofensa ao tempo e as atividades cotidianas da pessoa consumidora, que são respectivamente bem e interesses existenciais juridicamente relevantes e tutelados, é indevida, ou seja, há um dano injusto."

Assim, depreende-se que, além de sofrer com a situação violadora de sua dignidade, a consumidora experimentou perda de tempo vital, eis que teve de socorrer-se do Judiciário.

Repise-se que o tempo de vida é um bem irrecuperável, integrante da personalidade do ofendido. Configurado, deste modo, o dever de indenizar.

A quantificação do valor do dano moral é matéria delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que, embora o art. 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

Também devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Portanto, observando-se as circunstâncias do caso concreto, a quantia de R\$8.000,00 (oito mil reais) não é excessiva. Na verdade, a verba não se ajusta aos **Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade**, nem às peculiaridades d





caso concreto, no qual a autora teve de permanecer durante a parada dentro do ônibus, não podendo realizar seu "cateterismo". Contudo, à míngua de recurso autoral, impossível a majoração.

Oportuno colacionar os seguintes precedentes, nos quais em casos análogos foram fixados maiores precedentes:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CLIENTE PORTADOR DE NANISMO. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAR OS TERMINAIS BANCÁRIOS DE AUTOATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. I. CASO EM EXAME 1. O Autor ajuizou ação indenizatória alegando, em síntese, que é pessoa com nanismo, medindo 93 cm de altura. Afirma que se encontra impossibilitada de utilizar o autoatendimento pelo caixa eletrônico em sua agência bancária por não haver máquinas adaptadas para pessoas em sua condição. Relata que precisa ser auxiliada por funcionários do banco com apoios, escadas ou até mesmo levantada no colo, o que é motivo de constrangimento. Requer, assim, a determinação para que a parte ré realize adaptações na agência para que a autora possa utilizar o caixa eletrônico, assim como a condenação à reparação por danos morais.

2. A sentença julgou procedente o pedido para que a parte ré, no prazo de 15 dias a contar da intimação da presente sentença, adote as medidas necessárias para disponibilizar, ao menos, um caixa eletrônico operante com design acessível, na agência da parte autora (agência nº 5829-7 do Banco do Brasil (Rua Getúlio Vargas, 79 - Centro, Nova Iguaçu - RJ, 26255-060), para que a requerente, e quem mais dele necessitar, possa exercer seu autoatendimento, sob pena de multa a ser arbitrada por este Juízo. E CONDENOU ainda a parte ré a pagar à parte autora a quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, corrigida monetariamente, a partir da presente data (Súmula 362 do STJ), com fundamento no parágrafo único do art. 389 do Código Civil, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituição





Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo, na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, e acrescida de juros de mora, quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, observada a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação (art. 405 do CC), diante da relação jurídica de direito material contratual havida entre as partes. 3. Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação, sustentando que os terminais de autoatendimento estão instalados de acordo com todas as normativas que orientam a hipótese. Defende a ausência de qualquer responsabilidade e, portanto inexistente fundamento para qualquer condenação. Subsidiariamente, pleiteando a redução do valor indenizatório. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO 4. (i) Existência de falha na prestação do serviço; e (ii) saber se o valor fixado a título de dano moral deve ser reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR 5. Lei 1048/2000 Art. 2º Para os fins desta Lei são estabelecidas as seguintes definições: I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; 6. Configurada a relação de consumo entre as partes, nos termos dos artigos 2º, parágrafo único, e 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, conforme previsto no artigo 12 do CDC. 6. O conjunto probatório corrobora a narrativa da autora quanto a falha na prestação de serviço, eis que impossibilitada de exercer seu direito de utilizar o terminal de autoatendimento bancário em virtude de sua deficiência (nanismo/baixa estatura). 7. A obrigação de fazer imposta, trata-se de consequência da falha na prestação do serviço do réu, que enseja imediata





reparação, devendo permanecer tal como determinado na sentença recorrida, pois de acordo com o pedido postulado na inicial.8. **Mantém-se o valor da indenização por danos morais conforme fixado em sentença R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme os parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade.** IV. **DISPOSITIVO**

10. Recurso desprovido. (0846595-02.2023.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). GUARACI DE CAMPOS VIANNA - Julgamento: 04/06/2025 - SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 13ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. DESCUMPRIMENTO DE NORMAS QUANTO À ACESSIBILIDADE. DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA QUE CONDENOU O RÉU/APELANTE AO PAGAMENTO DA QUANTIA DE R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) A TÍTULO DE DANOS MORAIS. Ação que visa reparação pelos danos sofridos pela autora, portadora de deficiência física, pela impossibilidade de acesso aos veículos da empresa ré. Pedido indenizatório por danos morais. Prestadoras de serviço público de transporte, na forma do art. 37, §6º, da CRFB, respondem pelos danos causados a terceiros, usuários ou não (RE 591874), independentemente da existência de culpa. Relação de consumo. CDC que estabelece objetivamente a distribuição da carga probatória em desfavor do fornecedor - inversão ope legis (art. 12, §3º e art. 14, §3º) -, que somente não será responsabilizado se provar que o defeito inexistente, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Decreto nº 5.296/2004 e Lei nº 13.146/2015 que asseguram o direito de acessibilidade ao cidadão portador de deficiência física nos transportes coletivos, imprescindível para sua inclusão social. Ré que não fez prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral. Art. 373, II, do CPC. Comprovação da condição da demandante de usuária habitual do serviço em questão restou devidamente comprovada, através de fotografias e da oitiva de testemunhas. Dano moral configurado que decorre do sentimento de impotência e humilhação impostos ao usuário. Verba indenizatória fixada pela sentença que não atende bem aos princípios d





razoabilidade e da proporcionalidade, merecendo redução ao patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). da ré recorrente em honorários recursais (art. 85, §11, do CPC). PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. (0007499-81.2020.8.19.0211 - APELAÇÃO. Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - Julgamento: 07/05/2025 - DECIMA QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 20ª CÂMARA CÍVEL) grifo nosso

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPARATÓRIA POR DANOS MORAIS. FALTA DE ACESSIBILIDADE ADEQUADA NAS ESTAÇÕES ADMINISTRATIVAS DE CONCESSIONÁRIA DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM. 1. Trata-se de apelações cíveis interpostas por ambas as partes em ação de indenização por danos morais e obrigação de fazer, na qual a sentença acolheu a pretensão reparatória e fixou indenização no valor de R\$3.000,00. Houve desistência do pedido de obrigação de fazer, considerando a obrigação assumida pela concessionária ré nos autos de ação civil pública, prosseguindo o feito apenas quanto ao pleito individual de danos morais. 2. Não há impedimento à apreciação do pedido de indenização por dano moral individual, considerando que a recomposição financeira do dano coletivo reconhecido nos autos da ACP é destinada a fundo específico, voltado à reconstituição dos bens lesados (art. 13 da Lei 7.347/1985), e não a compensar o dano individualmente sofrido pelo autor ou outras vítimas do evento danoso. 3. Dano moral que, neste caso, opera-se in re ipsa, considerando a situação degradante e inequivocamente vexatória à qual se submete a pessoa com deficiência que, além de já enfrentar diversas barreiras no acesso a atividades e necessidades comuns como o transporte, tem este acesso ainda mais dificultado quando o fornecedor descumpre as normas dispostas na Lei de Acessibilidade (Lei 10.098/2000), no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) e demais normativas aplicáveis. 4. Verba que merece ser majorada para atender ao caráter reparatório e punitivo da indenização. **Majoração ao patamar de R\$10.000,00, conforme precedentes desta Corte. 5**





Dispõe o art. 85, §2º do CPC sobre os parâmetros observáveis pelo julgador na fixação da verba de honorários de sucumbência dentro dos limites ali impostos. Não se justifica a majoração dos honorários à verba máxima diante dos critérios descritos, mas mostra-se razoável o aumento ao patamar intermediário de 15%, nos termos do §11 do mesmo artigo. 6. DESPROVIMENTO DO PRIMEIRO RECURSO. PARCIAL PROVIMENTO DO SEGUNDO. (0068479-62.2019.8.19.0038 - APELAÇÃO. Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 07/05/2025 - DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 27ª CÂMARA CÍVEL) grifo nosso

Ademais, amolda-se à **Súmula n.343 do E.TJRJ**, que assim dispõe:

A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.

Por fim, tendo em vista o desprovimento do recurso e o fato da R. Sentença ter sido publicada após a entrada em vigor do CPC (18/03/2016), é devida a majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Por tais razões e fundamentos, o voto é no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**.

Majorados os honorários sucumbenciais para o percentual de 12% sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS
RELATORA

