



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2024.0000351957**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006231-16.2023.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante -----, é apelada ----- (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 25 de abril de 2024.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1006231-16.2023.8.26.0068**

**Apelante/Ré: -----**

**Apelada/Autora: -----**

**Comarca: Barueri 4ª Vara Cível**

**Juiz de 1ª Instância: Luís Mauricio Sodré de Oliveira**

**Voto nº 18972**

APELAÇÃO CÍVEL – Transporte rodoviário interestadual – Ação de indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência para condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 84.000,00 – 1. Passageira com deficiência física a quem não foi garantido o direito de acessibilidade ao veículo no qual realizada viagem com duração de 55 horas. Veículo obrigado a dispor de plataforma elevatória ou equipamento equivalente. Descumprimento. Necessidade da passageira de ser carregada por seu marido até o assento e se arrastar pelos degraus do veículo. Proibição



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de discriminação, nos termos do artigo 5º, caput, da Constituição Federal, e do artigo 4º, caput e § 1º, do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Oferta da apelante de que a passageira fosse carregada por seus prepostos. Descabimento. – 2. Danos morais configurados. Grave falha na prestação de serviço. Evidente sofrimento da apelada e exposição a situação vexatória. Violação aos princípios da dignidade da pessoa humana e à integridade física e mental, que extrapolam o mero aborrecimento, como sugerido pela apelante – 3. Pedido subsidiário. Acolhimento em parte. Exagero no arbitramento. Valor da indenização que deve ser reduzido a R\$ 50.000,00. Quantia que remunera adequadamente o dano experimentado sem causar enriquecimento indevido da vítima – Sentença parcialmente reformada Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta pela ré Real Expresso contra a r. sentença de fls. 144/148, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para condenar a ré Real Expresso no pagamento de indenização por dano moral, fixada no valor

2

de R\$ 84.000,00 e, pela sucumbência, a condenou, também, no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação.

Apela a ré a fls. 151/160. Argumenta, em suma, não haver prova de que a recorrida tenha sido, como alegado na inicial, carregada de forma desumana pelas escadas e arrastada até seu assento pelo próprio esposo, ressaltando que a própria apelada não permitiu que nenhum funcionário a tocasse, afirmando que no momento da compra da passagem, a apelada teria sido alertada que o ônibus era executivo e que teria poltrona destinada a deficientes, aduzindo que seus funcionários dispensaram toda atenção e cortesia à apelada, que não concordou em ser alçada à poltrona pelos funcionários, asseverando ser inverídica a versão



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da petição inicial e não ter sido provado o efetivo dano, refutando a admissão de indenização por dano hipotético e concluindo haver somente aborrecimento e descontentamento. Subsidiariamente, vislumbra ser excessivo o montante fixado na r. sentença, de R\$ 84.000,00, notadamente em comparação com outros julgados deste E. Tribunal de Justiça que versaram sobre falta de acessibilidade, cujas reparações oscilaram entre R\$ 5.000,00 e R\$ 15.000,00. Nestes termos, requer a reforma da r. sentença, para rejeição do pedido inicial ou, na hipótese de manutenção da condenação, redução da indenização arbitrada.

O recurso, tempestivo e preparado, foi processado e contrariado (fls. 166/170).

**É o relatório.**

3

O recurso comporta parcial provimento.

A apelada, pessoa com deficiência e que necessita de cuidados especiais, adquiriu passagens de ônibus para ir e voltar de Osasco /SP a Luís Eduardo Magalhães/BA.

Conforme se infere dos elementos dos autos, a apelada teve a cautela de informar à ré sobre ser portadora de necessidade especial e, apesar do trajeto de ida ter se desenvolvido sem intercorrências, no retorno houve falha na prestação de serviço, pois não fornecido acesso da passageira, por meios aceitáveis, ao seu assento, pois a plataforma de elevação não estava disponível para uso.

A apelante, de forma dissimulada, alegou em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contestação que, nos termos da Portaria nº 269 do Inmetro, a partir de 01/07/2018 estaria proibida a utilização da cadeira de transbordo para embarque e desembarque de pessoas com deficiência em veículos, de características rodoviárias, destinados ao transporte coletivo de passageiros e que, portanto, o que a apelante reclama “*não poderia existir em face da Portaria antes mencionada, pois, caso existisse, a Requerida estaria infringindo a legislação e sujeita à multa por parte da ANTT Agencia Nacional de Transportes Terrestres*” (literal, fl. 59).

Contudo, deixou de observar que o artigo seguinte da aludida Portaria, determinou que “*Art. 2º Todos os veículos acessíveis, de características rodoviárias, destinados ao transporte coletivo de passageiros, abrangidos pela Portaria Inmetro n.º 152/2009, fabricados a partir de 01 de julho de 2018, deverão possuir, como meio* <sup>4</sup> *de embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, plataformas elevatórias veiculares, dispositivos e outros equipamentos alternativos à plataforma elevatória veicular, devidamente certificados por Organismo de Certificação de Produtos (OCP), estabelecido no país e acreditado pelo Inmetro/Cgcre, com posterior registro junto ao Inmetro, em observância ao disposto na Portaria Inmetro n.º 164/2015*” (destaquei em negrito).

O veículo em questão foi fabricado em 2019, como se extrai do documento juntado pela própria apelante (fls. 66/68) e, como admitido pela apelante, é, ou melhor, deveria ser acessível a pessoas com deficiência.

Destarte, tratando-se de veículo acessível, de



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

características rodoviárias e destinado ao transporte coletivo de passageiros, deveria possuir plataforma elevatória ou dispositivos e outros equipamentos alternativos à plataforma elevatória, a tanto não se prestando, como é óbvio, o carregamento por funcionários, ou mesmo parentes do passageiro com deficiência.

Ainda que houvesse assento reservado a pessoas com deficiência, não estava disponível a plataforma para acesso ao ônibus.

De relevo notar que a viagem teve longa duração (55 horas) e, conseqüentemente, várias paradas para alimentação, tendo a passageira, em todas elas, passado pelo drama de, ou permanecer no interior do veículo, ser carregada, ou se arrastar para

5

embarque ou desembarque do coletivo, fato inaceitável, como cediço.

A Lei nº 13.146/2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, dispõe em seu artigo 4º que “[t]oda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação”. A discriminação, por sua vez, é definida da seguinte forma:

“§ 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.”



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Estatuto da Pessoa com Deficiência também reconhece a existência de barreiras específicas enfrentadas pelos indivíduos portadores de deficiência nos transportes, que consistem em obstáculos físicos ou decorrentes de atitudes ou comportamentos humanos:

*“Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:  
 (...)*

*IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em: (...)*

6

*c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes”*

A superação destas barreiras é garantida pela lei, sendo que o direito do uso de meio de transporte público pela pessoa portadora de deficiência é tutelado inclusive pela Constituição Federal, em seus artigos 227, § 2º e 244. Ademais, a Constituição também estabelece que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza (artigo 5º, *caput*).

Além disso, nos termos do artigo 48, § 2º do Estatuto da Pessoa com Deficiência, são asseguradas à pessoa com deficiência prioridade e segurança nos procedimentos de embarque e de desembarque nos veículos de transporte coletivo.

Conforme restou incontroverso nos autos, o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

veículo não dispunha de plataforma passível de uso, tampouco de outro equipamento equivalente. Tanto assim que a apelante se restringe a alegar, pasme-se, que a apelada não concordou que funcionários a alçassem ao seu assento, o que por si só já constitui irregularidade e ratifica a conclusão da grava falha na prestação de serviço.

Como bem asseverou a r. sentença, o defeito no sistema de acesso para cadeirantes impõe a reparação moral, tanto pelo sofrimento causado à passageira, quanto pela situação vexatória a que exposta, pois ajuda de prepostos não é “*o procedimento digno e adequado para tratar pessoas com necessidades especiais, como se o corpo destas fosse passível de todo e qualquer vilipêndio*”, ensejando a condenação da apelante a indenizar os danos morais, por ofensa ao princípio da dignidade da pessoa humana e à integridade física e mental

7

da apelada.

A apelante e seus funcionários têm o dever de envidar todos os esforços para que as pessoas com deficiência sejam transportadas de forma segura e adequada, inclusive providenciando os meios necessários para o embarque, sem necessidade de depender da ajuda de quem quer que seja.

Incumbia à apelante proporcionar o transporte ao passageiro com deficiência nas mesmas condições que aos demais passageiros, dispensando-lhe tratamento distinto apenas no que diz respeito às maiores dificuldades de locomoção enfrentadas por ele, isto é, tratando-o de forma desigual dos demais passageiros na medida de sua desigualdade.

Assim, mais do que o defeito na prestação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços descrita no Código de Defesa do Consumidor, a apelada foi vítima de discriminação, nos termos do Estatuto da Pessoa com Deficiência, em face da ausência de acessibilidade no veículo no qual realizou viagem de longa duração.

A prestação de serviços deficitária foi causa direta dos danos extrapatrimoniais experimentados pela apelada, que remanescem evidentes, ante os sentimentos decorrentes da situação a que exposta, dependendo de ser carregada para embarcar e desembarcar, ou mesmo ir ao banheiro, ensejando a responsabilização da apelante pelos danos morais.

A apelada não sofreu mero dissabor ou aborrecimento em função dos fatos verificados, mas verdadeira  
8  
discriminação em função de sua condição física. Assim, a apelada foi atingida em sua honra, fazendo jus à indenização por dano moral nos termos do artigo 5º, inciso X da Constituição Federal.

A indenização foi arbitrada no valor de R\$ 84.000,00.

O valor da indenização por dano moral deve atender à sua dupla função jurídica, que é a reparação da dor sofrida pela vítima e o desestímulo da reiteração da prática pelo causador. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, sua gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Em vista destes parâmetros e das circunstâncias



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do caso concreto, reduzo a indenização a R\$ 50.000,00, quantia que repara suficientemente os transtornos sofridos pela apelada e não causa seu enriquecimento sem causa.

Descabimento de redução maior, tendo em vista a gravidade da falha havida e das consequências sofridas pela apelada, assim como o caráter pedagógico da condenação.

Noto que o provimento parcial do recurso não enseja alteração da sucumbência, vez que a apelada se manteve como vencedora, apenas reduzindo-se o montante indenizatório, o que não influi na distribuição dos respectivos ônus, ressaltando-se que a condenação a título de dano moral em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, em consonância com o verbete da Súmula nº 326 do C. Superior Tribunal de Justiça.

9

Por fim, deixo de majorar os honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o provimento parcial do recurso (Tema 1.059 dos Recursos Repetitivos).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso, nos termos da fundamentação.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO