



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001237023**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004578-23.2024.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante/apelado CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S/A, é apelada/apelante -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 18 de novembro de 2025.

**MARY GRÜN**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 36340**

**APELAÇÃO Nº: 1004578-23.2024.8.26.0624**

**COMARCA: TATUÍ**

**APELANTE/APELADA: CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO  
INTERNACIONAL DE GUARULHOS S/A (GRU AIRPORT)**

**APELADA/APELANTE: -----**

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRA DE RODAS EM AEROPORTO. Autora pretende indenização por danos morais decorrentes de situação constrangedora vivenciada no Aeroporto Internacional de Guarulhos, quando foi compelida por segurança a devolver cadeira de rodas que lhe havia sido disponibilizada. Sentença de parcial procedência. Apelo de ambas as partes. Impugnação à gratuidade da justiça concedida à autora. Descabimento. Presunção de veracidade não ilidida por qualquer elemento constante dos autos. Situação de desemprego comprovada. Formação superior e registro de MEI que não implicam, automaticamente,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

capacidade econômica. Mérito. Vídeos juntados aos autos que demonstram que a autora de fato obteve autorização para utilizar a cadeira de rodas. Alegação de equívoco na disponibilização que não justifica o constrangimento posterior, com determinação à pessoa deficiente, acompanhada de criança menor, de devolução imediata do equipamento, sem apresentar alternativa adequada para sua locomoção. Violação ao princípio da dignidade da pessoa humana e aos direitos fundamentais da pessoa com deficiência previstos na Lei nº 13.146/2015. Ausência de dever legal ao fornecimento do equipamento que não afasta o dever da ré ao tratamento digno e respeitoso que deve ser dispensado aos usuários de seu serviço. Inexistência de comprovação, pela ré, quanto à estrita necessidade daquele equipamento, naquele momento, em detrimento de qualquer outro existente no local, a emergência médica. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa exclusiva ou concorrente da vítima não demonstrada. Indenização devida. “Quantum” indenizatório mantido. Valor fixado em montante adequado e suficiente à compensação da vítima pelos abalos sofridos, além de inibir a ré e desencorajá-la a ostentar futuramente comportamento semelhante, proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente. Consectários legais corretamente fixados. Verba honorária. Percentual fixado em valor adequado, ponderando as balizas estipuladas pelo art. 85, § 2º, do CPC. Sentença mantida. Recursos desprovidos.

**Vistos.**

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS” (sic) ajuizada por ----- em face de CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S/A (GRU AIRPORT).

A r. sentença de fls. 105/110, disponibilizada no DJe de 01/10/2024 – fls. 112, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por ----- em face da CONCESSIONÁRIA DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS S/A (GRU AIRPORT) para CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos morais em favor da autora no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com incidência de correção monetária nos moldes da Tabela*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (IPCA), de acordo com o artigo 389 e seu parágrafo único, do Código Civil, e juros de mora pela taxa SELIC menos a correção monetária, também contados a partir de cada vencimento, nos termos do artigo 406 do Código Civil, ambos a contar da presente data até o efetivo pagamento. Isto porque como a indenização por dano moral só passa a ter expressão pecuniária a partir da decisão judicial que a arbitrou, impossível a incidência de juros de mora antes desta data, porquanto a quantia ainda não fora estabelecida em juízo.*

*Pela sucumbência formal, atentando-se ao teor da Súmula nº 326 do STJ, condeno a ré ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."*

Inconformada, apela a ré e, adesivamente, a autora (fls. 113/120 e 138/146).

Alega a ré apelante que "a Apelada é engenheira, tem MEI registrado e funcionária de multinacional (Tupperware). Suas redes sociais comprovam possibilidades financeiras capazes de suportar as despesas do processo" (fl. 116).

Afirma que "seus rendimentos foram deliberadamente ocultados, devendo ser revogado o benefício, por não apresentação de prova da sua necessidade" (fl. 117).

Aduz que "a situação fática foi provocada pela própria Apelada, que se apossou injustamente da cadeira de rodas" (fl. 117).

Sustenta que "a cadeira de rodas estava separada para atendimento de uma emergência, quando a mãe da Apelada, inadvertidamente, retira o equipamento e sai pela porta frente" (fl. 117).

Argumenta que "identificado o equívoco, o segurança da Apelante localizou o equipamento e solicitou a devolução de forma cordial e sem agressão alguma" (fl. 117).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pontua que *“a Apelante tem o dever de garantir acessibilidade da infraestrutura, mediante eliminação de barreiras materiais (art. 11 da Lei 10.098/2001 e art. 56 da Lei 13.146/2015) não de prover assistência material efetiva à todas as pessoas com deficiência que entrem no aeroporto”* (fl. 118).

Aponta que *“a Concessionária não está obrigada (art. 5º, II, da Constituição) a garantir cadeiras de rodas dentro outros equipamentos de acessibilidade à população, limitando-se a situações emergenciais para atendimentos médicos ocorridos no aeroporto”* (fl. 118).

Defende que *“o fornecimento de cadeira de rodas por conveniência só é devido pela companhia aérea ao passageiro efetivo, que previamente faça a requisição, nos moldes do art. 9º, II, da Resolução 280 da ANAC”* (fl. 119).

Narra que *“a mãe da Apelada alega que não trouxe a cadeira de rodas da filha, para ter mais espaço no carro, ou seja, optou por não trazer sua própria cadeira de rodas, confiando na falsa premissa de que receberia uma no Aeroporto de Guarulhos pelo simples fato da filha ter necessidade de locomoção”* (fl. 118).

Assevera que *“NÃO É ATO ILÍCITO a vontade de contrariada, fruto de uma falsa expectativa de direito, sendo injustificado o dever de indenizar erroneamente imposto pela sentença”* (fl. 119).

Argui que *“se a condenação for mantida, ao menos, o valor da indenização fixado em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) deve ser reduzido, seja pela culpa concorrente (art. 945 do CCB), seja pela desproporcionalidade para a situação”* (fl. 120).

Requer, ao fim, *“o conhecimento e o provimento da apelação para revogar a gratuidade de justiça e julgar improcedente a ação, dada ausência de ato ilícito. Caso mantida a condenação, pede-se a redução do valor da indenização, seja por culpa concorrente, seja por desproporcionalidade”*. (fls. 120)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por sua vez, alega a autora em recurso adesivo que *“a abordagem agressiva e desproporcional do segurança 'Douglas' ao exigir a devolução imediata da cadeira de rodas configura um ato ilícito, nos termos do artigo 186 do Código Civil”* (fl. 142).

Garante que *“a responsabilidade da Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos S/A (GRU Airport) é objetiva, conforme o artigo 932, inciso III, do Código Civil”* (fl. 142).

Assegura que *“o valor arbitrado não é suficiente para reparar os danos morais sofridos pela autora, considerando a gravidade da situação e o potencial financeiro da ré”* (fl. 142).

Atesta que *“a quantia de R\$ 15.000,00 é insuficiente para causar um impacto financeiro significativo na ré, o que pode levar à perpetuação de práticas abusivas e desrespeitosas”* (fl. 143).

Requer, ao fim, *“a reforma da sentença para que seja reconhecido o direito da autora ao uso da cadeira de rodas, considerando a sua condição de deficiência física e a necessidade de assistência adequada em ambientes públicos, especialmente em um aeroporto. A majoração do valor da indenização por danos morais para um montante que reflita de forma mais justa o sofrimento e o constrangimento experimentados pela autora, considerando a gravidade da abordagem agressiva e a repercussão emocional que tal situação causou. A condenação da ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em percentual que considere a complexidade do caso e a necessidade de uma reparação mais adequada ao dano sofrido pela autora, pugnando pela majoração para 20%. A manutenção da gratuidade da justiça, uma vez que a autora não possui condições financeiras para arcar com os custos do processo, conforme demonstrado nos autos”*. (fls. 146)

Tempestivos, os recursos foram regularmente processados, devidamente preparado o recurso da ré (fls. 121/122) e isento de preparo o recurso da autora, por ser beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 33).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Contrarrazões às fls. 126/137.

**É o relatório.**

A autora ajuizou a presente demanda visando indenização por danos morais decorrentes de situação constrangedora vivenciada no Aeroporto Internacional de Guarulhos, quando foi compelida por segurança a devolver cadeira de rodas que lhe havia sido disponibilizada.

A ré, por sua vez, sustenta não ter obrigação legal de fornecer cadeiras de rodas a não passageiros, limitandose tal dever às situações emergenciais, sendo a conduta de seu preposto exercício regular de direito.

A r. sentença reconheceu a ocorrência de dano moral, fixando indenização em R\$ 15.000,00, decisão contra a qual se insurgem ambas as partes, porém sem razão.

Inicialmente, a impugnação à gratuidade da justiça concedida à autora não comporta acolhimento, pois a presunção de veracidade da declaração de hipossuficiência não foi adequadamente elidida.

Isto porque o fato de a beneficiária possuir formação superior ou ter registro de MEI não implica, automaticamente, capacidade econômica para arcar com as despesas processuais sem prejuízo do próprio sustento. Ademais, conforme documentação acostada ao recurso adesivo (fls. 147/149), a apelada encontra-se desempregada, reforçando a necessidade da manutenção do benefício.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Outrossim, a r. sentença já havia disposto “*ausentes provas suficientes para evidenciar a atual possibilidade financeira*” da autora, não tendo a ré, apesar de sua insurgência quanto à decisão, juntado qualquer documento com as razões de apelação que ao menos pretendesse provar tal capacidade, pelo que imperiosa a manutenção da benesse.

Quanto ao mérito propriamente dito, os vídeos disponibilizados

([https://omfadv.sharepoint.com/:v:/g/ERk1MctVcxLjnfFW\\_2qKvoBjeB\\_xA\\_jhg6r\\_LjKEGOi9xQ?e=Kdpfx6](https://omfadv.sharepoint.com/:v:/g/ERk1MctVcxLjnfFW_2qKvoBjeB_xA_jhg6r_LjKEGOi9xQ?e=Kdpfx6) e

<https://omfadv.sharepoint.com/:v:/g/EZn71f4rH3BAjz8YoHirswwBdRi0n5rOLxA3JtGdrfugXA?e=DYk7aT>) demonstram que a autora, de fato, obteve autorização para utilizar a cadeira de rodas, dispondo a concessionária apenas que “*a retirada se deu por conta de uma confusão com o real usuário que utilizaria a cadeira*” (fls. 43), o que não a exime de responsabilidade pelo constrangimento causado. O argumento de que não há obrigação legal ao fornecimento de cadeiras de rodas a não passageiros não afasta o dever da ré ao tratamento digno e respeitoso que deve ser dispensado aos usuários de seu serviço, especialmente pessoas com deficiência.

Ademais, não há nos autos qualquer elemento de prova que demonstre que aquele determinado equipamento, disponibilizado à apelante sem qualquer oposição da segurança, naquele momento, estava reservado ou era estritamente necessário, em detrimento de qualquer outro equipamento existente no local, à emergência médica, como afirma a ré.

Nesse sentido, autorizado o uso do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

equipamento, a posterior exigência de devolução, sem que houvesse situação emergencial que justificasse tal medida, configura falha na prestação do serviço, pois a conduta da ré, por seus prepostos, independentemente de ter sido ou não agressiva, ao determinar que pessoa com deficiência física, acompanhada de criança, deixasse a cadeira de rodas que lhe havia sido disponibilizada, sem apresentar alternativa adequada para sua locomoção, viola o princípio da dignidade da pessoa humana e os direitos fundamentais da pessoa com deficiência previstos na Lei nº 13.146/2015.

Outrossim, não se pode acolher a tese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. A decisão da família de não levar a cadeira de rodas própria, confiando na estrutura do aeroporto, não configura conduta culposa. A própria concessão inicial do equipamento demonstra que havia disponibilidade, sendo a posterior retirada que gerou o constrangimento indenizável.

Assim, a situação vexatória vivenciada em local público ultrapassa o mero dissabor cotidiano, sendo devida a indenização reconhecida em primeiro grau.

Em relação ao *quantum* indenizatório, devem ser ponderados: a) o grau de reprovabilidade da conduta ilícita; b) a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima; c) a capacidade econômica do causador do dano; d) as condições pessoais da ofendida (cf. Antônio Jeová Santos, Dano Moral Indenizável, Editora Revista dos Tribunais, 4ª edição, pág. 186).

A indenização, como anota o já citado Antônio Jeová Santos, “*não pode servir de enriquecimento indevido para a vítima. Idêntico raciocínio é efetuado em relação ao detentor do comportamento ilícito. Uma indenização simbólica servirá de enriquecimento indevido ao ofensor que deixará de desembolsar quantia*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*adequada, enriquecendo-se com o ato hostil e que desagradou, de alguma forma, algum ou quaisquer dos direitos da personalidade” (ob. cit., pág. 199).*

Com base nesses critérios, a quantia fixada pela r. sentença (R\$ 15.000,00) mostra-se adequada e suficiente à compensação da vítima pelos abalos sofridos, além de inibir a ré e desencorajá-la a ostentar futuramente comportamento semelhante, proporcional aos prejuízos experimentados, sem incorrer em locupletamento ilícito por parte da requerente.

Valor maior não se justifica, na medida em que a autora não demonstrou ter ocorrido consequência mais grave.

O sofrimento não pode se converter em móvel de “*lucro capiendo*”, nem a indenização pode se transformar em mero símbolo, sem caráter punitivo.

Sobre a indenização moral, incidirão juros de mora contados da citação e correção monetária a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do E. STJ), observada a aplicação dos arts. 389, *caput* e parágrafo único, e 406, *caput* e parágrafos, do Código Civil, com nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

E, por fim, não colhe o pedido de majoração do valor fixado na origem a título de honorários advocatícios (10%), pois, ponderando as balizas estipuladas pelo art. 85, § 2º, do CPC, a natureza da ação, o nível de complexidade da demanda, o tempo e o trabalho desempenhado pelos patronos, imperiosa a manutenção da verba honorária arbitrada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** a ambos os recursos.

Os apelos foram interpostos sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º). Assim, majoro a verba honorária fixada na origem em favor da autora em 10% para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Do mesmo modo, tendo a parte autora interposto recurso a que foi negado provimento, em conformidade com o quanto decidido no Tema 1.059/STJ, fixo em favor dos patronos da parte ré honorários advocatícios recursais de 5% sobre o valor dos danos morais complementares pretendidos em sede recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

**MARY GRÜN**

Relatora