



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000620-33.2024.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante TEREZINHA DORES DA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado EMPRESA PRINCESA DO NORTE S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº: 36.898

Comarca: Avaré – 2ª Vara Cível

Apelante: Terezinha Dores da Cruz

Apelada: Empresa Princesa do Norte S/A

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Recurso não provido.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. A autora, portadora de deficiência física, alegou ter sido constrangida por motorista da ré ao solicitar uso de elevador de acessibilidade em ônibus e ao entregar seu passe para pessoa com deficiência. Requereu indenização por danos morais e medidas para garantir acessibilidade.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar se houve conduta antijurídica por parte da ré que justifique indenização por danos morais; (ii) determinar se a ré deve adotar medidas para garantir acessibilidade nos ônibus.

III. Razões de Decidir

3. Apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática. Necessário aplicar o art. 373 do CPC para dirimir a lide.

4. Não houve comprovação suficiente de constrangimento ou humilhação capaz de gerar indenização por danos morais. Os depoimentos colhidos não apontam a ocorrência de conduta antijurídica ou a existência de dano sofrido pela autora. O Boletim de Ocorrência não se presta a comprovar qualquer tipo de abalo moral, vez que foi registrado de forma unilateral pela autora. Inexistência de prova de que a autora foi exposta à situação hostil ou vexatória por conduta do motorista da ré.

5. Não restou comprovada qualquer irregularidade nos equipamentos de acessibilidade utilizados pelos ônibus da empresa ré. Sentença mantida. Honorários majorados, nos termos do art. 85, §11 do CPC.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A exigência de exibição de documento para acesso ao ônibus não gera, por si só, constrangimento ou humilhação. 2. A responsabilidade civil por danos morais exige comprovação de conduta antijurídica, dano e nexo causal.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, arts. 186 e 927; Código de Processo Civil, art. 373, incisos I e II; art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:

TJ-SP, Apelação Cível nº 1000483-68.2020.8.26.0533, Rel. Neto Barbosa Ferreira, j. 12.12.2023.

TJ-SP, Apelação Cível nº 1018747-98.2020.8.26.0577, Rel. Fabio Tabosa, j. 31.05.2023.

Recurso à r. Sentença de fls. 222/224 proferida pelo MM. Juiz de Direito Dr. Luciano José Forster Júnior da 2ª Vara Cível da Comarca de Avaré, que nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a autora, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Terezinha Dores da Cruz contra Empresa Princesa do Norte S/A.

Narra a inicial que a autora é portadora de deficiência física, decorrente de acidente vascular cerebral que deixou sequelas irreversíveis, sendo uma delas a dificuldade motora para subir escadas, razão pela qual necessita do uso de elevador para cadeirantes para embarcar no ônibus.

Afirma que, em 23/05/2023, para embarcar no ônibus, solicitou o uso de elevador para portadores de deficiência, porém, o motorista senhor Luis negou, dizendo que a autora não possuía qualquer deficiência.

Aduz que há tempos o motorista mostra má vontade e irritação com a autora quando é requerido o uso do elevador.

Alega que, em 08/07/2023, a autora viajava de Manduri à Avaré com a empresa ré e que no terminal de partida, o motorista Luis baixou somente metade do elevador de acessibilidade, porém, ao baixar o restante o fez de maneira rápida quase atingindo a requerente.

Relata que ao chegar no terminal rodoviário de Avaré o motorista Luis pediu a carteirinha específica para pessoas com deficiência física da autora e fotografou o documento com seu celular, ocasião em que

começou a constrange-la na frente de outras pessoas, dizendo palavras como "sem vergonha", "não tem nada", além de filmá-la e xingá-la.

Menciona que os fatos se deram entre 08:00 horas e 08:30 horas e foram registrados pelo sistema de câmeras do terminal rodoviário de Avaré-SP.

Informa que encaminhou diversos e-mail's à ré para que fossem tomadas providências, porém, sem sucesso.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, a determinação para que a ré disponibilize ônibus com equipamentos funcionando e profissionais habilitados a manuseá-los, especificamente na linha Avaré-Piraju, bem como para que providencie a substituição do motorista Luis. Requer, ainda, que os efeitos da tutela antecipada tornem-se definitivos e a condenação da ré a pagar o valor de 100 salários-mínimos a título de danos morais.

Às fls. 94/95 fora concedidos os benefícios da assistência judiciária gratuita à autora e indeferido o pedido liminar.

Citada (fls. 110), a ré apresentou contestação às fls. 111/125 arguindo, preliminarmente, inépcia da inicial e falta de interesse de agir.

No mérito, alega, em síntese, que inexistente embasamento legal que sustente a alegação de que a empresa deve disponibilizar profissionais habilitados a manusear aludidos equipamentos.

Afirma que a autora não comprovou que os equipamentos de acessibilidade apresentaram defeitos de forma habitual e que sequer conseguiu identificar o suposto motorista que lhe teria destrutado e ofendido.

Aduz que não houve falha na prestação do serviço e que não se aplica a inversão do ônus da prova na hipótese.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência do pedido.

Sobreveio réplica às fls. 162/171.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 172), as partes requereram a produção de prova testemunhal (fls. 175 e 176/177).

Termos de audiência às fls. 202/208.

Alegações finais às fls. 209/212 e 213/220.

Às fls. 222/224 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso da autora às fls. 227/243.

Em suas razões, alega, em síntese, haver comprovado ser pessoa portadora de deficiência física que necessita usar o elevador de acessibilidade dos ônibus utilizados pela ré para prestar o serviço de transporte.

Afirma ser dever da ré adotar medidas necessárias ao atendimento das pessoas portadoras de deficiência.

Aduz haver comprovado a ocorrência dos fatos narrados na inicial.

Sustenta estarem presentes os requisitos caracterizadores do dano moral.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 247/252.

É a síntese do necessário.

É cediço que a demandada, na qualidade de prestadora de serviços, responde independente de culpa pelo serviço defeituoso eventualmente prestado ou posto à disposição do consumidor, responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do

Consumidor *in verbis*:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Entretanto, apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

“A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).

Para dirimir a lide, necessário ressaltar que no ordenamento jurídico pátrio impera o sistema legal do ônus da prova baseado nos ditames do art. 373, do CPC, pelo qual a parte autora deve provar os fatos constitutivos de seu alegado direito, ou seja, os danos alegados e o nexo causal entre eles e a culpa presumida da ré; cabendo à última a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito levantado na petição inicial, sendo importante frisar que a responsabilidade civil é afastada se ocorrer qualquer excludente de ilicitude.

A propósito menciona-se os ensinamentos do i. Carlos Roberto Gonçalves:

“Há certos fatos que interferem nos acontecimentos ilícitos e rompem o nexo causal, excluindo a responsabilidade do agente. As principais excludentes da responsabilidade civil, que envolvem a negação do liame de causalidade e serão estudadas no fiam desta obra, são: o estado de necessidade, a legítima defesa, a culpa da vítima, o fato de terceiro, a cláusula de não indenizar e o caso fortuito ou força maior. (...) Quando o evento danoso acontece por culpa exclusiva da vítima, desaparece a responsabilidade do agente. Nesse caso, deixa de existir a relação de causa e efeito entre o seu ato e o prejuízo experimentado pela vítima. Pode-se afirmar que, no caso de culpa exclusiva da vítima o causador do dano não passa de mero instrumento do acidente. Não há liame de causalidade. É o que se dá quando a vítima é atropelada ao atravessar,

embriagada, uma estrada de alta velocidade; ou quando o motorista, dirigindo com toda a cautela, vê-se surpreendido pelo ato da vítima que, pretendendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo. Impossível, nestes casos, falar em nexo de causa e efeito entre a conduta do motorista e os ferimentos, ou o falecimento, da vítima." (Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade Civil, 8ª ed., São Paulo:Saraiva, 2003, p. 526 e 717).

Feita a anotação, passa-se a análise do mérito propriamente dito.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e indenizatória na qual a apelante pretende a condenação da ré por entender que foi exposta a situação vexatória criada pelo motorista da empresa e pela necessidade da apelada adotar medidas que atendam às necessidades das pessoas portadoras de deficiência.

Aduz que foi vítima de agressão verbal e da má vontade do funcionário da ré, o que permite a condenação pelo sofrimento que experimentou, de modo que nada fez para justificar o comportamento do colaborador da apelada que agiu com negligência, imperícia e imprudência.

A ré, de outro lado, afirma que utiliza veículos de transporte suburbano intermunicipal de passageiros, devidamente adaptados com os equipamentos de acessibilidade de deficientes e que os supostos atos ilícitos praticados na pessoa de seu colaborador, qual seja, o motorista que realizava a linha de transportes rodoviários, não foram comprovados pela autora.

Em audiência de instrução e julgamento foram ouvidas a autora e testemunhas de ambas as partes (fls. 202/208).

A autora, em depoimento pessoal, disse que sempre apresentou a carteirinha de deficiente aos motoristas; que enfrentou problemas somente com o motorista Luis e que teve vários episódios; que deixou de viajar várias vezes por causa desse problema; que por duas vezes foi-lhe dito que o elevador não estaria funcionando; que já se desequilibrou no elevador; que não tem que a acompanhe nas viagens; que na data dos fatos tentou mostrar a carteirinha ao motorista Luis e ele se recusou; que um passageiro a ajudou a descer do ônibus quando chegou no

terminal de Avaré; que após o desembarque, o motorista pediu para ver a carteirinha; que ele tirou o celular do bolso para fotografar seu documento; que ela pegou a carteirinha da mão dele; que ele ficou perseguindo ela no terminal e a xingando; que pediu ajuda para uma moça que sentou ao seu lado; que mesmo assim, o motorista continuou xingando a autora e tirou foto dela; que ficou com a cabeça baixada por estar envergonhada; que as imagens foram registradas pelo sistema de câmeras do local; que a testemunha Benedita não estava nesse dia e que ela estava presente no dia em que foram ver as imagens; que nesse dia não tinha qualquer pessoa da empresa para pedir ajuda.

A testemunha da autora, Benedita Ozório Feliciano, afirmou que a autora é sua vizinha; que a autora tem deficiência física e não consegue subir escadas; que o motorista maltratou e ofendeu a autora; que estava na rodoviária, mas que a autora não a viu; que viu o fato de longe; que a autora posteriormente explicou o ocorrido para ela; que recentemente foi com a autora na rodoviária para ver se conseguia ver a filmagem do dia dos fatos e que o responsável disse que não poderia porque a gravação ficava disponível apenas por 10 dias.

A testemunha da ré, Rubens Olímpio Filho, informou que as reclamações feitas pela autora foram apuradas pela empresa ré; que a apuração se deu junto ao motorista e depois através da câmeras de filmagem do ônibus que são 3; que através da filmagem não houve como apurar que o motorista maltratou a autora; que as filmagens ficam gravadas por 30 dias; que o motorista foi orientado a solicitar a carteirinha de deficiente e verificar se ela precisava de acompanhante nas viagens; que não tem conhecimento de que alguma vez foi recusado o embarque da autora; que o uso da plataforma é apropriado para cadeirante e é o motorista que manobra; que existe risco a quem não é cadeirante para o uso da plataforma diante da ausência de apoio; que a autora fez 3 reclamações; que é o responsável por apurar as reclamações ligadas aos motoristas; que o motorista não informou que desceu do ônibus para perseguir a autora; que soube posteriormente da lavratura do Boletim de Ocorrência; que segundo o motorista, a autora não apresentou a carteirinha e que na vez que apresentou ele tirou foto; que o motorista não falou sobre os xingamentos que teria feito à autora; que o elevador do ônibus não

apresentou defeito; que é procedimento da empresa pedir para apresentar a carteirinha; que não sabe se o motorista desceu do ônibus para ir atrás da autora.

Além dos depoimentos supra mencionados, foram acostados aos autos os documentos "Passe para pessoa com deficiência" (fls. 23); Boletim de Ocorrência nº JG3910-1/2023 (fls. 49/51); mensagens via aplicativo WhatsApp (fls. 77/78); relatórios médicos (fls. 25/48) e Emails (fls. 83/93) e declaração do motorista (fls. 156).

Pois bem.

É cediço que a obrigação de indenizar pressupõe a presença de três requisitos: a prática de uma conduta antijurídica, comissiva ou omissiva, a existência de um dano, bem como o nexo de causalidade entre esses dois primeiros elementos.

É o que se infere do disposto nos arts. 186 e 927 do Código Civil, abaixo transcritos:

"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito."

"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."

A propósito da configuração do dano moral, cumpre observar que, segundo Sérgio Cavalieri Filho, o "dano moral, à luz da Constituição vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana" e explica:

"(...) 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 aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (...) (in Programa de Responsabilidade Civil - 10. ed. - São Paulo: Atlas, 2012, p. 93).

Dessa forma, constitui dano moral o prejuízo decorrente da "agressão à dignidade humana", que provoca constrangimento, mágoa ou tristeza na intimidade da pessoa, e se diferencia daquelas situações que causam meros aborrecimentos, aos quais todas as pessoas estão sujeitas porque são fatos corriqueiros e atinentes à vida em sociedade e, por conseguinte, incapazes de gerar dano passível de ressarcimento.

Por tais razões, para que haja a compensação, a título de dano moral, o ato considerado como ilícito deve ser capaz de ocasionar um sofrimento físico ou espiritual, impingindo tristezas, preocupações, angústias ou humilhações, afetando o psicológico do ofendido de forma a suplantiar os meros aborrecimentos, servindo a indenização como forma de compensar a lesão sofrida.

Insta ponderar, ainda, que como dito acima, a inversão do ônus probatório não é automática e a teor do disposto no artigo 373, incisos I e II, do CPC, incumbe à parte autora a prova dos fatos constitutivos de seu direito, competindo à parte ré, por sua vez, a prova dos fatos impeditivos, modificativos e extintivos da parte autora.

No caso em apreço, embora a autora tenha afirmado que sofreu constrangimento ou humilhação, após ter sido abordada de forma agressiva pelo motorista para apresentar o *passse para pessoa com deficiência* ao chegar no terminal rodoviário de Avaré, esse fato, por si só, não é suficiente para gerar indenização por danos morais.

Isso porque, referida situação não restou efetivamente comprovada nos autos.

Como bem esclareceu o i. Magistrado de origem a mera exigência de exibição de documento para acesso ao ônibus não tem o condão de gerar constrangimento ou humilhação.

Ademais, o depoimento pessoal da autora tão somente repetiu os fatos narrados na inicial e, portanto, não se presta a comprovar suas próprias alegações e fazer prevalecer suas pretensões.

De outro lado, a testemunha da autora, Benedita, afirmou que não estava presente no ocorrido, porém viu tudo de longe, sem que a autora a percebesse, procurando posteriormente a apelante para buscar informações sobre o que tinha acontecido, a indicar que seu relato se baseou apenas no que foi dito por sua vizinha (autora).

O testemunho de Rubens nada esclareceu sobre o ocorrido, vez que apenas participou da apuração administrativa dos fatos e não confirmou qualquer ofensa ou humilhação dirigida à autora ou a, ainda, a suposta perseguição empreendida pelo motorista à autora dentro do terminal rodoviário. Também asseverou que as imagens das câmeras internas existentes no veículo nada revelaram de forma que não há como concluir pela existência de qualquer atitude ofensiva do motorista ou de irregularidade nos equipamentos para acessibilidade de deficiente físico, instalados nos ônibus da ré.

Destaca-se, ainda, que o Boletim de Ocorrência de fls. 49/51 não se presta a comprovar qualquer tipo de abalo moral, vez que foi registrado de forma unilateral pela autora, somente com a sua versão dos fatos de acordo com sua percepção quanto ao ocorrido.

Demais elementos probatórios, tais como imagens de câmeras, gravações de áudio de conversas ou mídia, da data do fato, que evidencie que a autora foi humilhada ou submetida a qualquer situação vexatória por parte do funcionário da requerida ou do não funcionamento do equipamento de acessibilidade não foram trazidas.

Ressalta-se, aliás, que estranhamente, não foi requerido o depoimento pessoal do motorista Luiz a fim de ser confrontado e indagado a respeito dos fatos, o que poderia ter trazido algum esclarecimento sobre eventual agressão moral sofrida pela autora.

Nesse contexto, não se vislumbram os requisitos ensejadores da indenização pretendida, tendo a autora sofrido meros aborrecimentos com a situação narrada.

Da mesma forma não restou comprovado pela autora qualquer irregularidade quanto aos equipamentos de acessibilidade para portadores de deficiência física utilizados nos ônibus operados pela

empresa ré, de modo que não há como acolher o pedido de condenação na obrigação de fazer, consistente em *"obrigar a empresa requerida a disponibilizar ônibus com equipamentos funcionando e profissionais habilitados a manuseá-los, especificamente na linha Avaré Piraju, bem como, realizar a substituição do motorista Luiz de referida linha,"* (itens "a" e "d" – fls. 15/16).

Em suma, em que pesem os argumentos da apelante, não restaram comprovados nos autos a prática de conduta antijurídica, comissiva ou omissiva praticada pela ré, a existência de um dano e o nexo de causalidade entre esses dois primeiros elementos que possam ensejar responsabilidade a ser imputada à ré.

Nesse sentido, em casos semelhantes, esse E. Tribunal de Justiça já se manifestou:

"Responsabilidade Civil – Ação de indenização por danos morais – Alegação de abordagem vexatória e constrangedora por parte de funcionário do supermercado réu – Sentença de improcedência – Apelo do autor – Conquanto incontroversa a abordagem feita ao autor, a prova oral produzida não permite inferir que o suplicante tenha sido submetido a tratamento vexatório. Depoimentos colhidos não apontam a ocorrência de comportamento truculento, violento ou escandaloso em relação ao autor. Em outras palavras, o conjunto probatório carreado aos autos, conquanto faça referência a episódio, indiscutivelmente desagradável, não aponta a ocorrência de hostilidade em relação ao suplicante e tampouco exposição a situação vexatória. Logo, não há que se cogitar de danos extrapatrimoniais na espécie . Precedentes jurisprudenciais. Recurso improvido." (TJ-SP - Apelação Cível: 1000483-68.2020.8.26.0533 Santa Bárbara D Oeste, Relator.: Neto Barbosa Ferreira, Data de Julgamento: 12/12/2023, 29ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 15/12/2023).

"Responsabilidade civil extracontratual. Demanda indenizatória ajuizada por clientes contra estabelecimento comercial por alegado tratamento vexatório por suspeita de furto. Abordagem em tais situações que não se tem por abusiva em si mesma. Tratamento humilhante ou desrespeitoso por parte de segurança da loja não demonstrado. Ônus probatório em torno da abusividade da abordagem que, no caso, era dos autores (art. 373, I, do CPC). Ônus não desincumbido. Demanda improcedente. Sentença mantida. Apelação dos autores desprovida." (TJSP; Apelação Cível 1018747-98.2020.8.26.0577; Relator (a): Fabio Tabosa; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2023; Data de Registro: 31/05/2023).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por tais, razões deve ser mantida a r. Sentença objurgada.

Por fim, diante do não provimento do recurso, majoram-se dos honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono da ré, para 11% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade judiciária concedida à autora (fls. 94/95).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator