



# Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

## Banco do Conhecimento

Divisão de Gestão de Acervos Jurisprudenciais (DGCON/DIJUR)  
Serviço de Pesquisa Jurídica (DGCON/SEAPE)

Data da atualização: 01.02.2011

### FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

## Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0013064-02.2010.8.19.0203](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. PEDRO SARAIVA ANDRADE LEMOS - Julgamento: 30/11/2010 - DECIMA CAMARA CIVEL

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Universidade que adota em sua grade a utilização de aulas telepresenciais e disponibilização de conteúdo e atividades através de ambiente virtual. Aluna deficiente visual, que necessita de meios técnicos diferenciados para acompanhamento das disciplinas. Omissão da universidade em disponibilizar os meios necessários. Conduta omissa e discriminatória, que culminou com a reprovação e conseqüente perda da bolsa estudantil de que a autora era beneficiária. Dano moral configurado. Quantum indenizatório de R\$ 10.000,00, corretamente fixado, atendendo aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes deste Tribunal de Justiça. RECURSO QUE TEM O SEGUIMENTO NEGADO, na forma do art. 557, caput do CPC.

[Decisão Monocrática: 30/11/2010](#)

=====  
[0024425-50.2009.8.19.0203](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. GILBERTO REGO - Julgamento: 09/12/2010 - SEXTA CAMARA CIVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. PRETENSÃO CONDENATÓRIA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER, CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. CONTRATO FIRMADO COM CURSO DE IDIOMAS, POR DEFICIENTE FÍSICO, CONSIDERANDO A FACILIDADE DE ACESSO À SALA DE AULA, NO PRIMEIRO PAVIMENTO DO PRÉDIO. OBRAS NESTE ANDAR, REALIZADAS UM MÊS APÓS A CONTRATAÇÃO E QUE CONDUZIU A MUDANÇA DA SALA DE AULA PARA O PAVIMENTO SUPERIOR, INVIABILIZANDO O ACESSO DA

ALUNA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS, COM A CONDENAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO AO PAGAMENTO DE DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$7.000,00 (SETE MIL REAIS). APELO DA PARTE RÉ. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE CONDUITA ILÍCITA. INSURGÊNCIA CONTRA O VALOR DA VERBA INDENIZATÓRIA, POR ENTENDÊ-LO EXCESSIVO. CARACTERIZADOS OS ELEMENTOS ENSEJADORES DO DEVER DE INDENIZAR, MERECE SER MANTIDA A SENTENÇA, NESTE PARTICULAR. REFORMA, DE OFÍCIO, RELATIVAMENTE AO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA, DIANTE DA PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 09/12/2010

=====

[0013763-77.2007.8.19.0209 \(2009.001.44644\)](#) - APELACAO - **3ª Ementa**

DES. HENRIQUE DE ANDRADE FIGUEIRA - Julgamento: 03/11/2010 - DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. HOTEL. RESERVA DE QUARTO ESPECIAL PARA PORTADORES DE DEFICIÊNCIA FÍSICA. DANO MORAL. Ação indenizatória por danos morais fundada na falha da prestação de serviço de hotelaria, pois o Réu deixou de disponibilizar quarto especial para portadora de deficiência física, como se comprometeu. Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade ativa porque preclusa. A prova dos autos evidencia a falha na prestação do serviço, o que propicia a condenação do Réu a responder pelos danos que deu causa. De regra o descumprimento contratual não provoca dano moral, mas se o comportamento do agente extrapola os limites do contrato e configura ato ilícito, cabe reparar a lesão dele decorrente. Manifesto o dano moral derivado da frustração dos Autores, pessoas idosas com problemas físicos, em se hospedarem no estabelecimento do Réu conforme a reserva feita, pois oferecia as condições necessárias ao conforto dos mesmos. O valor da reparação deve observar a capacidade das partes, a potencialidade do dano e sua repercussão, sem perder de norte o princípio da razoabilidade. Indenização que se reduz porque arbitrada em excesso na sentença. Recurso provido em parte.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 03/11/2010

=====

[0004242-31.2009.8.19.0212](#) - APELACAO - **1ª Ementa**

DES. CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ - Julgamento: 09/06/2010 - DECIMA SEGUNDA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. DANO MORAL. PORTADOR DE TETRAPLEGIA. CADEIRANTE. ACESSO OBSTADO À AERONAVE POR FALTA DE EQUIPAMENTO. Aeroporto não dotado de corredor móvel, ligando a sala de embarque ao interior da aeronave(finger). Nestes casos, os portadores de necessidades especiais utilizam elevador chamado finger, que não estava funcionando. Demandante transportado por prepostos da empresa através da escada de acesso comum. Fotos que demonstram a extrema fragilidade a que foi exposto o apelado, extrapolando a órbita do mero aborrecimento. Defeito na prestação do serviço configurado. Dano moral de R\$15.300,00(quinze mil e trezentos reais) mantido. Recurso improvido.

**Decisão Monocrática: 09/06/2010**

=====  
**0368782-03.2008.8.19.0001 (2009.001.70356)** - APELACAO - 1ª Ementa

DES. CUSTODIO TOSTES - Julgamento: 10/02/2010 - DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. FATO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ACIDENTE EM SUPERMERCADO EM RAZÃO DA FALHA DO FREIO DO CARRO ELETRÔNICO RESERVADO AOS DEFICIENTES FÍSICOS, COMO A AUTORA. VIOLAÇÃO DO DEVER - JURÍDICO - DE SEGURANÇA. VERBA INDENIZATÓRIA FIXADA NA PROPORÇÃO DO DANO MORAL E EM RAZOÁVEL VALOR, CONSIDERANDO AS NATURAIS CONSEQÜÊNCIAS DO ACIDENTE E AQUELAS AGRAVADAS EM DECORRÊNCIA DA DEFICIÊNCIA FÍSICA QUE JÁ PORTAVA A CONSUMIDORA. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 10/02/2010

=====  
**0039814-75.2004.8.19.0001 (2008.001.32017)** - APELACAO - 1ª Ementa

DES. CELIA MELIGA PESSOA - Julgamento: 12/08/2008 - DECIMA OITAVA CAMARA CIVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. PORTADORA DE NECESSIDADES ESPECIAIS. ACESSO. ESTAÇÃO DE METRÔ. RELAÇÃO DE CONSUMO. DANO MORAL. Agravo retido interposto contra decisão que reconheceu

a legitimidade da parte ré para figurar no pólo passivo da demanda, que não se conhece, diante do disposto no art. 523, §1º, do CPC.No mérito, voltam-se os recursos contra sentença que acolheu a pretensão aos danos morais oriundos do constrangimento sofrido pela autora, portadora de necessidades especiais, devido à falta de equipamentos apropriados à locomoção de pessoas com cadeira de rodas nos acessos das estações de metrô Afonso Pena e São Francisco Xavier. Embora não tenha havido na presente demanda condenação da ré na obrigação de fazer referente à construção de equipamentos de acesso aos deficientes físicos, porque fora objeto da ação cível pública, transitada em julgado, em que Foi condenada a Companhia Metropolitana do Rio de Janeiro, sucessora da ré, a promover as adaptações nas estações de metrô visando facilitar o acesso nestes locais, tal fato não afasta a responsabilidade da ré em reparar os danos morais sofridos pela autora. O dano moral, na espécie, exsurge in re ipsa, pautado na conduta omissiva da ré que fez com que a autora passasse pelo constrangimento de ser carregada, por terceiros, pelas escadas de acesso ao metrô, já que usuária de cadeira de rodas.Sublinhe-se que o fato de a concessionária envidar esforços para melhorar a qualidade dos serviços que presta, inclusive treinando os agentes de segurança para dar todo o suporte nas estações e nos acessos aos portadores de necessidades especiais, visando compensar a inexistência de algumas instalações que não foram feitas especificamente para os portadores de deficiência física, não significa que esteja a oferecer uma prestação de serviço adequado. Ao contrário, a necessidade de manter agentes de segurança para carregar os usuários que se locomovem através de cadeira de rodas, mostra inequivocamente que os serviços não se enquadram nos padrões de boa qualidade, segurança e desempenho, revelando ainda total desrespeito da concessionária com seus clientes. Isto porque, a inexistência de instalações apropriadas aos usuários portadores de características físicas especiais ameaça a saúde, expondo-os a uma eventual queda, com reflexos danosos até para os agentes de segurança que os carregam ao colo, bem como para os demais transeuntes. Em face das circunstâncias do caso concreto, o quantum fixado pela sentença em R\$ 7.500,00 deve ser majorado. A indenização deve se pautar nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, respeitando, ainda, o duplo viés, reparatório e preventivo-pedagógico, sinalizando ao fornecedor que deve manter conduta que reflita boa-fé, expressada em prestação de serviço de boa qualidade, que priorize o respeito, a lealdade e a atenção ao consumidor, de molde a evitar-lhe prejuízos descabidos. Assim, o valor de R\$ 10.000,00 mostra-se mais adequado, com correção monetária a partir desta data, e juros a contar da citação. A inconformidade da autora quanto à sucumbência recíproca, não procede, porque ficou vencida em um dos pedidos (obrigação de

fazer), por força da coisa julgada. DESPROVIMENTO DO PRIMEIRO RECURSO E PARCIAL PROVIMENTO DO ADESIVO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 12/08/2008

=====

[0009942-41.2006.8.19.0002 \(2008.001.35811\)](#) - APELACAO - 1ª **Ementa**

DES. ODETE KNAACK DE SOUZA - Julgamento: 08/10/2008 - VIGESIMA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DE BANCO. ACESSIBILIDADE, NAS AGÊNCIAS DA RÉ, A DEFICIENTES FÍSICOS. DANO MORAL RECONHECIDO. APLICAÇÃO DA SÚMULA 297 DO STJ, DO ART. 14 DO CDC, DA LEI 10.098/2000. DANO MORAL BEM RECONHECIDO E ADEQUADAMENTE FIXADO. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 08/10/2008

=====

[0023041-81.2006.8.19.0001 \(2007.001.39006\)](#) - APELACAO - 1ª **Ementa**

DES. CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 31/07/2007 - QUINTA CAMARA CIVEL

Apelação Cível. Relação de consumo. Lei 8.078/90. Contrato bancário. Idosa portadora de deficiência visual. Cobrança em conta-corrente relativa às parcelas de empréstimos em caixas eletrônicos (CDC automático) e à compensação de cheques que a autora impugna. Banco que não mantém atendimento e equipamentos adequados à utilização dos serviços pelo consumidor deficiente visual. Defeito na prestação do serviço. Descumprimento aos princípios da vulnerabilidade, boa-fé, equidade e confiança. Arts. 4º, I, III, II d) c.c art. 6º II c.c art. 51 IV CDC. Responsabilidade objetiva na forma do art. 14, caput, § 1º I e II CDC. Lei Federal nº 10.048/00 que dispõe sobre prioridade de atendimento às pessoas portadoras de deficiência física e idosas. Lei Estadual nº 4.265/04 que impõe obrigatoriedade às instituições bancárias de disponibilizarem caixas eletrônicos apropriados ao uso por pessoas portadoras de deficiência. Descumprimento. Normas específicas. Associação Brasileira de Normas Técnicas (NBR 15250) Adequação aos portadores de deficiência dos equipamentos utilizados pelas instituições bancárias para o auto-atendimento. Inobservância. Prática abusiva. Art. 39 inc. VIII CDC. Dano material

comprovado. Danos morais incorrentes. Sentença de improcedência reformada em parte. Recurso provido parcialmente.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 31/07/2007

=====

Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Estruturação do Conhecimento (DGCON/SEESC)

Para sugestões, elogios e críticas: [jurisprudencia@trj.jus.br](mailto:jurisprudencia@trj.jus.br)