



Recusa de transporte a pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia

Órgão julgador

1ª Câmara Especial de Enfrentamento de Acervos

Relator

Desembargador
Substituto Claudio
Eduardo Regis de
Figueiredo e Silva

Comarca

Itajaí

Data do julgamento

20 de maio de 2026

Número do processo

5015263-
39.2023.8.24.0033

Fonte

Informativo da
Jurisprudência
Catarinense - Edição n.
164, de 20 de junho de
2026

Fatos

Um passageiro com deficiência visual teve corridas de aplicativo canceladas por diversos motoristas após informar, via chat, que estava acompanhado de um cão-guia. O homem comprovou as tentativas frustradas e a negativa expressa de transporte, inclusive registrando um boletim de ocorrência sobre os episódios. A empresa do aplicativo afirmou que atua apenas como intermediadora e que não possui responsabilidade pelas decisões ou condutas dos motoristas parceiros.

Questões jurídicas

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina analisou:

- Se a empresa do aplicativo possui responsabilidade legal pelos danos causados aos usuários durante a prestação do serviço de transporte intermediado;
- Se a negativa de transporte a passageiro com deficiência visual acompanhado de cão-guia é considerada discriminação e gera indenização por dano moral;
- Se o valor da indenização fixado na sentença é proporcional à gravidade da ofensa e ao caráter educativo da punição.

Resumo do julgamento

O Tribunal manteve a condenação da empresa do aplicativo ao pagamento de R\$ 15 mil por danos morais





INFORMAÇÃO À SOCIEDADE

morais para o passageiro.

Entendeu que todos os participantes da rede de fornecimento de serviços devem ter responsabilidade com o consumidor, já que a empresa lucra com a atividade e credencia os motoristas.

Destacou que houve a violação do direito de locomoção e a prática de discriminação. A lei brasileira garante o direito de acesso a transportes com cão-guia, e a recusa repetidas vezes atingiu a dignidade e a autonomia do passageiro, configurando uma falha grave no serviço.

Ainda, considerou adequado o valor de R\$ 15 mil como indenização por danos morais. A decisão pela indenização foi por causa das várias tentativas frustradas de fazer a viagem e da necessidade de desestimular novas atitudes discriminatórias dos motoristas parceiros, cumprindo as funções de compensar a vítima e educar o infrator.