



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.611.915 - RS (2016/0085675-9)

**RELATOR** : **MINISTRO MARCO BUZZI**  
**RECORRENTE** : WEBJET LINHAS AEREAS S/A  
**ADVOGADOS** : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA - RJ084367  
GUSTAVO ANTÔNIO FERES PAIXÃO - RJ095502  
KARINA GROSS MACHADO E OUTRO(S) - RS081753  
**RECORRIDO** : MAURICIO BORGES ZORTEA  
**ADVOGADOS** : JOSÉ PEDRO TURELA - RS019861  
ALEXANDRE DE ALMEIDA TURELA E OUTRO(S) - RS079909  
**INTERES.** : DECOLAR. COM LTDA

### EMENTA

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - ACESSIBILIDADE EM TRANSPORTE AÉREO - CADEIRANTE SUBMETIDO A TRATAMENTO INDIGNO AO EMBARCAR EM AERONAVE - AUSÊNCIA DOS MEIOS MATERIAIS NECESSÁRIOS AO INGRESSO DESEMBARAÇADO NO AVIÃO DO DEPENDENTE DE TRATAMENTO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇOS CONFIGURADA - REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO IMPROCEDENTE. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

Hipótese: Trata-se de ação condenatória cuja pretensão é o reconhecimento da responsabilidade civil da companhia aérea por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.

**1.** Recurso sujeito aos requisitos de admissibilidade do Código de Processo Civil de 1973, conforme Enunciado Administrativo 2/2016 do STJ.

**2.** Não há violação ao art. 535 do CPC/73 quando não indicada a omissão e a demonstrada a importância da análise da matéria para a resolução da controvérsia. Na hipótese de fundamentação genérica incide a regra da Súmula 284 do STF.

**3.** O Brasil assumiu no plano internacional compromissos destinados à concretização do convívio social de forma independente da pessoa portadora de deficiência, sobretudo por meio da garantia da acessibilidade, imprescindível à autodeterminação do indivíduo com dificuldade de locomoção.

**3.1.** A Resolução n. 9/2007 da Agência Nacional de Aviação Civil, cuja vigência perdurou de 14/6/2007 até 12/1/2014, atribuiu às empresas aéreas a obrigação de assegurar os meios para o acesso desembaraçado da pessoa com deficiência no interior da aeronave, aplicando-se, portanto, aos fatos versados na demanda.

**4.** Nos termos do art. 14, *caput*, da Lei n. 8.078/90, o fornecedor de serviços responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados ao consumidor, em razão da incontroversa má-prestação do serviço por ela fornecido, o que ocorreu na



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

hipótese.

**4.1.** O fato de terceiro, excludente da responsabilidade do transportador, é aquele imprevisto e que não tem relação com a atividade de transporte, não sendo o caso dos autos, uma vez que o constrangimento, previsível no deslocamento coletivo de pessoas, decorreu da própria relação contratual entre os envolvidos e, preponderantemente, da forma que o serviço foi prestado pela ora recorrente.

**5.** A indenização por danos morais fixada em quantia sintonizada aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade não enseja a interposição do recurso especial, dada a necessidade de exame de elementos de ordem fática, cabendo sua revisão apenas em casos de manifesta excessividade ou irrisoriedade do montante arbitrado. Incidência da Súmula 7 do STJ. Verba indenizatória mantida em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

**6.** Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.

### ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso e, nesta parte, negar-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausentes, justificadamente, os Srs. Ministros Luis Felipe Salomão e Antonio Carlos Ferreira (Presidente).

Brasília (DF), 06 de dezembro de 2018 (Data do Julgamento)

**MINISTRO MARCO BUZZI**

Relator



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### RECURSO ESPECIAL Nº 1.611.915 - RS (2016/0085675-9)

**RELATOR** : **MINISTRO MARCO BUZZI**  
**RECORRENTE** : WEBJET LINHAS AEREAS S/A  
**ADVOGADOS** : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA - RJ084367  
GUSTAVO ANTÔNIO FERES PAIXÃO - RJ095502  
KARINA GROSS MACHADO E OUTRO(S) - RS081753  
**RECORRIDO** : MAURICIO BORGES ZORTEA  
**ADVOGADOS** : JOSÉ PEDRO TURELA - RS019861  
ALEXANDRE DE ALMEIDA TURELA E OUTRO(S) - RS079909  
**INTERES.** : DECOLAR. COM LTDA

### RELATÓRIO

**O EXMO. SR. MINISTRO MARCO BUZZI (Relator):** Trata-se de recurso especial, interposto por WEBJET LINHAS AEREAS S/A, com amparo na alínea "a" do permissivo constitucional, no intuito de reformar o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado (fls. 227-228, e-STJ):

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. TRANSPORTE DE PESSOAS. AÇÃO CONDENATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA E USUÁRIO DE CADEIRA DE RODAS. AUSÊNCIA DE EQUIPAMENTO DE EMBARQUE E DESEMBARQUE DA AERONAVE, POR PARTE DO AUTOR, INDEPENDENTEMENTE DO AUXÍLIO DE TERCEIROS. SITUAÇÃO VEXATÓRIA DE INGRESSO E SAÍDA DO AVIÃO, EM CADEIRA DE RODAS, NO COLO DE PREPOSTOS DA EMPRESA AÉREA CO-RÉ. ANULAÇÃO DA AUTONOMIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E OFENSA AO PRINCÍPIO FUNDAMENTAL DA ACESSIBILIDADE. SITUAÇÃO VEXATÓRIA. EXPOSIÇÃO DO PASSAGEIRO A QUADRO DE HUMILHAÇÃO E IMPOTÊNCIA. DANO MORAL. AVARIA DA ALMOFADA DA CADEIRA DE RODAS, EM DECORRÊNCIA DA SUA EXPOSIÇÃO AO SOL. DANO MATERIAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE VIAGENS.

1- A agência de viagens responsável pela intermediação da compra e venda das passagens aéreas adquiridas pelo consumidor qualifica-se como parte legítima para responder por eventuais danos decorrentes de falhas na prestação do serviço ocorridas durante a consecução do contrato de transporte, solidariamente à companhia aérea também demandada. Pessoas jurídicas que integram a mesma cadeia de fornecedores e que, por isso, podem figurar em concomitância, no pólo passivo, na forma do art. 7º, do Código de Defesa do Consumidor.

2- Enseja a configuração de dano moral a ausência de equipamento a possibilitar o embarque e o desembarque do passageiro portador de deficiência locomotiva, de forma autônoma, ao acarretar o seu ingresso e saída, do avião, em sua cadeira de rodas, no colo de prepostos da ré. Descumprimento, em prejuízo do passageiro-cadeirante, do dever de disponibilização de equipamento por meio do qual pudesse - em exercício da autonomia que preserva, apesar da sua condição de pessoa com deficiência - acessar a aeronave, e dela desembarcar,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

independentemente do auxílio de terceiros. Obrigação que deriva tanto do Direito Internacional dos Direitos Humanos (no caso, da Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência, internalizada com estatuta de emenda à Constituição) quanto da normativa interna expedida pela agência reguladora da atividade de aviação civil, no país (Resolução n.º 009/2007 da ANAC), e cujo inadimplemento traduziu-se em sujeição do autor a dano moral, ante o tratamento vexatório, subjacente ao quadro de impotência e de falta de autonomia que a sua condução, em cadeira de rodas, no colo de propostos da ré, denotou perante os demais presentes ao local.

3- Em atenção ao princípio da reparação integral do dano, que, extraído do art. 944 do Código Civil, orienta a fixação do montante indenizatório, não se afigura excessiva ou insuficiente a verba de R\$15.000,00 (quinze reais), arbitrada pelo Juízo de origem. Pedidos de majoração (pelo autor) e de minoração (pela empresa aérea co-ré) que se rejeitam. "Quantum" mantido.

4- Considerando, por um lado, a ausência de prova da resposta à reclamação extrajudicial do autor, acerca da avaria da almofada da sua cadeira de rodas, e, por outro, a falta de impugnação específica ao valor requerido, pelo consumidor, a título de indenização por dano material, impõe-se o reconhecimento do pedido, conforme a sentença, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Apelo do autor provido. Apelo da co-ré desprovido.

Do cotejo dos autos, verifica-se que MAURÍCIO BORGES ZORTEA deflagrou a presente ação, de cunho condenatório, em face de WEBJET LINHAS AÉREAS S/A e DECOLAR.COM LTDA., objetivando a reparação dos danos materiais e morais experimentados em decorrência da má prestação de serviços pelas demandadas.

Consta da causa de pedir que o demandante, pessoa acometida por paraplegia dos membros inferiores e dependente de cadeira de rodas, adquiriu passagens por meio do sítio eletrônico "DECOLAR.COM" para viajar de Porto Alegre/RS para Brasília/DF em rota aérea operada pela WEBJET. Narrou na petição inicial que o deslocamento se justificara para a realização de exames médicos disponibilizados pelo Hospital Sarah Kubitschek, situado na capital nacional.

Relatou que na ocasião do embarque, nos trechos de ida e volta, não foram propiciados os meios necessários ao ingresso na aeronave, mesmo após ter cientificado os responsáveis de sua dificuldade de locomoção. Asseverou que, ante a deficiência da acessibilidade, funcionários da WEBJET carregaram-no pelas escadas de forma insegura e vexatória até o seu assento na aeronave, causando-lhe profundo abalo anímico. Ao final, argumentou que, durante o trajeto, a WEBJET avariou almofada de uso especial, tornando-a inutilizável, de modo a causar danos patrimoniais



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

indenizáveis.

Por tudo, pugnou pelo reconhecimento da responsabilidade civil das demandadas e pela condenação à reparação dos danos extrapatrimoniais e materiais vivenciados.

Após o processamento do feito, a magistrada de origem julgou improcedente a pretensão deduzida em face da sociedade empresária DECOLAR.COM LTDA. Contudo, acolheu o pleito inaugural em relação à demandada WEBJET LINHAS AÉREAS S/A, condenando-a ao pagamento de indenização pelos danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e patrimoniais na quantia de R\$ 1.709,91 (mil setecentos e nove reais e noventa e um centavos).

A Corte Estadual, ao apreciar as apelações manejadas pelo demandante e pela WEBJET LINHAS AÉREAS S/A, deu provimento apenas ao primeiro reclamo para admitir a corresponsabilidade solidária da DECOLAR.COM LTDA e majorar a reparação pelo abalo moral em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Opostos embargos de declaração, esses foram rejeitados (fls. 252-256, e-STJ).

Irresignada com o resultado, a WEBJET LINHAS AÉREAS S/A interpôs recurso especial (fls. 261-275, e-STJ), apontando que o aresto recorrido incorreu em violação ao art. 535, II, do CPC/73, art. 14, § 3º, II, do CDC, e arts. 186, 403, 884, 886, 927, 944 e 946 do Código Civil.

Em suas razões, sustentou a configuração de negativa de prestação jurisdicional pelo Tribunal Estadual, ao argumento de ter incorrido em omissão ao julgar os embargos de declaração (art. 535, II, do CPC/73).

Outrossim, argumentou que ficou caracterizada hipótese de excludente de causalidade, consistente na culpa exclusiva de terceiro, posto incumbir a INFRAERO a responsabilidade por garantir a acessibilidade do passageiro dependente de cuidados especiais (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Finalmente, defendeu a redução do montante indenizatório arbitrado na instância ordinária, por reputar contrastante com a razoabilidade e proporcionalidade, de maneira a gerar enriquecimento ilícito ao beneficiado (arts. 186, 403, 884, 886, 927, 944 e 946 do Código Civil). Destaque-se que não houve manifestação de inconformidade pela recorrente em relação ao tópico dos danos materiais, definido no acórdão estadual.

Sem contrarrazões (fl. 283, e-STJ).

A Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, em



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

juízo prévio de admissibilidade, negou trânsito ao apelo nobre, sob o fundamento de inexistir a negativa de prestação jurisdicional e por incidir o enunciado da Súmula 7 do STJ.

Visando destrancar o apelo nobre na origem, a demandada WEBJET agravou da decisão, ao que se determinou a convolação da insurgência em recurso especial para melhor análise da controvérsia (fls. 326-328, e-STJ).

É o relatório.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.611.915 - RS (2016/0085675-9)

### EMENTA

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - ACESSIBILIDADE EM TRANSPORTE AÉREO - CADEIRANTE SUBMETIDO A TRATAMENTO INDIGNO AO EMBARCAR EM AERONAVE - AUSÊNCIA DOS MEIOS MATERIAIS NECESSÁRIOS AO INGRESSO DESEMBARAÇADO NO AVIÃO DO DEPENDENTE DE TRATAMENTO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇOS CONFIGURADA - REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO IMPROCEDENTE. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO.

Hipótese: Trata-se de ação condenatória cuja pretensão é o reconhecimento da responsabilidade civil da companhia aérea por não promover condições dignas de acessibilidade de pessoa cadeirante ao interior da aeronave.

1. Recurso sujeito aos requisitos de admissibilidade do Código de Processo Civil de 1973, conforme Enunciado Administrativo 2/2016 do STJ.

2. Não há violação ao art. 535 do CPC/73 quando não indicada a omissão e a demonstrada a importância da análise da matéria para a resolução da controvérsia. Na hipótese de fundamentação genérica incide a regra da Súmula 284 do STF.

3. O Brasil assumiu no plano internacional compromissos destinados à concretização do convívio social de forma independente da pessoa portadora de deficiência, sobretudo por meio da garantia da acessibilidade, imprescindível à autodeterminação do indivíduo com dificuldade de locomoção.

3.1. A Resolução n. 9/2007 da Agência Nacional de Aviação Civil, cuja vigência perdurou de 14/6/2007 até 12/1/2014, atribuiu às empresas aéreas a obrigação de assegurar os meios para o acesso desembaraçado da pessoa com deficiência no interior da aeronave, aplicando-se, portanto, aos fatos versados na demanda.

4. Nos termos do art. 14, *caput*, da Lei n. 8.078/90, o fornecedor de serviços responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados ao consumidor, em razão da incontroversa má-prestação do serviço por ela fornecido, o que ocorreu na hipótese.

4.1. O fato de terceiro, excludente da responsabilidade do transportador, é aquele imprevisto e que não tem relação com a atividade de transporte, não sendo o caso dos autos, uma vez que o constrangimento, previsível no deslocamento coletivo de pessoas, decorreu da própria relação contratual entre os envolvidos e, preponderantemente, da forma que o serviço foi prestado pela ora recorrente.

5. A indenização por danos morais fixada em quantia sintonizada aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

não enseja a interposição do recurso especial, dada a necessidade de exame de elementos de ordem fática, cabendo sua revisão apenas em casos de manifesta excessividade ou irrisoriedade do montante arbitrado. Incidência da Súmula 7 do STJ. Verba indenizatória mantida em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

**6.** Recurso parcialmente conhecido e, nessa extensão, desprovido.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### VOTO

**O EXMO. SR. MINISTRO MARCO BUZZI (Relator):** A insurgência deve ser parcialmente conhecida e, nessa parte, desprovida.

#### 1. Da legislação processual aplicável

Inicialmente, destaca-se que o acórdão recorrido foi publicado antes da entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/15), estando o recurso submetido, portanto, aos requisitos de admissibilidade da legislação processual anterior, conforme Enunciado Administrativo n. 2, aprovado pelo Plenário do Superior Tribunal de Justiça em sessão datada de 9 de março de 2016.

#### 2. Da delimitação da controvérsia

No reclamo especial, em preliminar, alega-se a negativa de prestação jurisdicional, com violação ao art. 535 do CPC/73, sob o fundamento de o Tribunal local não ter se pronunciado sobre os seguintes dispositivos quando do julgamento dos aclaratórios: a) art. 5º, V, da Constituição Federal; b) arts. 4º e 5º da LINDB; c) arts. 186, 406, 884, 886, 927, 944 e 946 do Código Civil; d) art. 333, I, do CPC/73; e) art. 14, § 3º, do CDC.

Quanto ao mérito recursal, a transportadora aérea recorrente afirma não ter responsabilidade de garantir a acessibilidade da pessoa com deficiência durante o processo de embarque em aeronave. A insurgente fundamenta sua tese na caracterização de excludente de causalidade, argumentando que o defeito no serviço decorreu da culpa de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), no caso a INFRAERO, porquanto incumbia a esta empresa pública disponibilizar os meios de acesso à aeronave.

Além disso, a recorrente deduz pedido subsidiário com o objetivo de minorar o *quantum* indenizatório, uma vez que a configuração do dano moral é incontroversa.

E, em complementação a este exame, no que diz respeito à matéria fática delimitada no acórdão recorrido, depreende-se ser também incontroverso que o recorrido foi "carregado" pelas escadas de embarque da aeronave pelos prepostos da recorrente, pois não foi disponibilizado na ocasião o serviço de ponte conectada ao terminal aeroportuário (*finger*), nem elevador de acesso.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Confira-se trecho do aresto recorrido (fl. 237, e-STJ):

Tendo em vista a ausência de impugnação aos termos da inicial, neste particular, restou incontroverso que o demandante, portador de paraplegia dos membros inferiores e, por isso, usuário de cadeira de rodas, teve de ser carregado, pelos prepostos da companhia aérea ré, para realizar o embarque e o desembarque da aeronave, já que não lhe foi possibilitado o acesso ao equipamento por meio do qual pudesse acessá-la, na ausência do "finger", a ponte de embarque e desembarque que, comumente, conecta o terminal de passageiros ao interior da aeronave. A bem da verdade, ainda que não se tratasse de questão incontroversa - a qual independente de prova, nos termos do art. 334, III, do CPC -, o que o exame dos autos revela é, justamente, a plena comprovação do fato em tela, demonstrado no arquivo de vídeo produzido pelo autor e gravado no CD à fl. 24. (grifou-se)

Portanto, estão delimitados os pontos que importam na análise da controvérsia recursal.

### **3. Da negativa de prestação jurisdicional**

No que diz respeito à contrariedade ao art. 535, II, do CPC/73, nos casos em que a arguição é genérica, isto é, sem o apontamento específico das omissões consumadas durante o julgamento proferido na origem, não se conhece do recurso especial no ponto.

No caso em exame, a recorrente limitou-se a afirmar a falta de análise pelo Tribunal Estadual de uma série de dispositivos que elencou. Entretanto, não individualizou o exato ponto em que o aresto recorrido negligenciou os preceptivos legais e a sua importância para o deslinde da controvérsia.

Incide, nestes casos, o óbice da Súmula 284 do STF, assim redigida: *“É inadmissível o recurso extraordinário, quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia”*.

Neste sentido:

AGRAVO INTERNO EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO PROVIMENTO AO RECLAMO - INSURGÊNCIA RECURSAL DA REQUERENTE.

**1. O recurso especial que indica violação aos artigos 458, 474 e 535 do CPC/1973, mas traz somente alegação genérica de negativa de prestação jurisdicional, é deficiente em sua fundamentação, o que atrai o óbice da Súmula 284 do Supremo Tribunal Federal. Ademais, consoante entendimento firmado nesta Corte, o julgador não está obrigado a responder, nem se ater a todos os**



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**argumentos levantados pelas partes, se já tiver motivos suficientes para fundamentar sua decisão.**

[...]

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AREsp 704.265/RS, Rel. Min. MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 21/06/2016, DJe 28/06/2016; grifou-se)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TRANSAÇÃO PENAL. REALIZAÇÃO. RECONHECIMENTO DE CULPA. IMPOSSIBILIDADE. ART. 535 DO CPC/1973. SÚMULA Nº 284/STF. FUNDAMENTOS. AUSÊNCIA DE IMPUGNAÇÃO. SÚMULA Nº 283/STF. DEMONSTRAÇÃO DE NEXO DE CAUSALIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. SÚMULA Nº 7/STJ.

[...]

**3. O recurso especial que indica violação do artigo 535 do Código de Processo Civil de 1973, mas não especifica a omissão, contradição ou obscuridade a que teria incorrido o aresto impugnado e qual sua importância no desate da controvérsia, é deficiente em sua fundamentação, atraindo o óbice da Súmula nº 284/STF.**

[...]

6. Recurso especial não provido.

(REsp 1327897/MA, Rel. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/12/2016, DJe 15/12/2016; grifou-se)

Portanto, não se conhece do apelo nobre no ponto.

#### **4. Da garantia de acessibilidade à pessoa com deficiência no ordenamento jurídico brasileiro**

A proteção aos direitos humanos passou de uma fase de **universalização** para a atual etapa de **especificação**, na qual procede-se a individualização dos grupos titulares de tais prerrogativas dentro de suas especificidades, aprimorando-se os instrumentos de salvaguarda à minoria contemplada. Parte-se, então, para um esforço conjunto dos atores globais para valorizar de forma singularizada o sujeito de direitos.

É diante do referido contexto que surge a preocupação específica com as pessoas portadoras de deficiência, a partir da qual exsurtem políticas para assegurar a tais indivíduos o gozo da vida de maneira mais próxima possível da plenitude.

A propósito, vale relembrar as valiosas ponderações de Norberto Bobbio a respeito do assunto:

Além de processos de conversão em direito positivo, de generalização e de internacionalização, [...] manifestou-se nesses últimos anos uma nova linha de tendência, que se pode chamar de *especificação*; ela consiste na passagem gradual, porém cada vez mais acentuada, para uma ulterior determinação dos sujeitos titulares de direitos.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

[...]

Essa especificação ocorreu com relação seja ao gênero, seja às várias fases da vida, seja à diferença entre estado normal e estados excepcionais na existência humana. Com relação ao gênero, foram cada vez mais reconhecidas as diferenças específicas entre a mulher e o homem. Com relação às várias fases da vida, foram-se progressivamente diferenciando os direitos da infância e da velhice, por um lado, e os do homem adulto, por outro. Com relação aos estados normais e excepcionais, fez-se valer a exigência de reconhecer direitos especiais aos doentes, aos deficientes, aos doentes mentais, etc. (BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p 78-79).

Dentro do universo protetivo deste grupo minoritário, vale destacar, por importante ao caso, alguns atos multilaterais dos quais o Brasil é signatário no plano supranacional.

A Convenção Interamericana sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra Pessoas com Deficiência, datada do ano de 1999 e promulgada em nossa ordem jurídica pelo **Decreto n. 3.956/2001**, buscou afastar distinções prejudiciais para esse determinado grupo.

Para esse fim, o instrumento tratou de prever o comprometimento dos países signatários em adotar medidas legislativas para promover a integração da pessoa acometida por dificuldades, em toda sorte de serviços e instalações público e privados, especialmente o transporte.

Com o propósito de cumprir a diretriz em questão, o parlamento nacional editou a **Lei n. 10.098/2000**, cuja função foi disciplinar os critérios para a promoção da acessibilidade para as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, posteriormente regulamentada pelo **Decreto n. 5.296/2004**. Ao fazê-lo, em se tratando da realidade da aviação civil, este último ato legislativo delegou a normatização da temática aos órgãos técnicos competentes.

Mas a abordagem do tema não restringiu-se a esse normativo.

A evolução protetiva dos direitos das pessoas com deficiência prosseguiu, emoldurando-se o núcleo essencial da dignidade dos titulares de tais direitos de maneira mais ampla.

De fato, nesta ordem histórica de eventos, sobreveio a adesão do Brasil à Convenção Internacional dos Direitos da Pessoas com Deficiência, promulgada pelo **Decreto 6.949/2009**. O instrumento em questão foi internalizado em nosso ordenamento jurídico com envergadura constitucional, porquanto submetido ao tratamento previsto no art. 5º, § 3º, da Constituição Federal.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nele se observa a preocupação acentuada em assegurar a acessibilidade do portador de cuidados especiais, de forma a afastar tratamento discriminatório, realçando não só a pura adequação dos meios para sua concretização, mas também que permitam a independência do indivíduo ao executar as tarefas do cotidiano.

E o enfoque da autodeterminação é a tônica atual dada à proteção dos direitos das pessoas portadoras de deficiência, ultrapassando-se a antiquada e reprovável visão de tratar esses indivíduos como mero assunto de saúde pública.

À sociedade hodierna impõe-se aceitar as distinções, dada a multitudine de características pessoais de cada um dos seus integrantes, máxime as pessoas com deficiência. Deve a coletividade agir com empenho para efetivar ao máximo a integração dos possuidores de dificuldades ao cotidiano da urbe, isto é, à vida comum, com a redução de situações embaraçosas e sem obstáculos ao deslocamento, objetivando promover a máxima inclusão.

Este contexto de contínuo processo de transformação social, aliado ao estabelecimento de instrumentos jurídicos de proteção às pessoas com deficiência, foi bem destacado pela professora Flávia Piovesan:

Com efeito, a história da construção dos direitos humanos das pessoas com deficiência demarca quatro fases: a) uma fase de intolerância em relação às pessoas com deficiência, em que deficiência simbolizava impureza, pecado ou, mesmo, castigo divino; b) uma fase marcada pela indivisibilidade das pessoas com deficiência; c) uma terceira fase orientada por uma ótica assistencialista, pautada na perspectiva médica e biológica de que a deficiência era uma "doença a ser curada", sendo o foco centrado no indivíduo "portador da enfermidade"; e d) finalmente uma quarta fase orientada pelo paradigma dos direitos humanos, em que emergem os direitos à inclusão social, com ênfase na relação da pessoa com deficiência e do meio em que ela se insere, bem como na necessidade de eliminar obstáculos e barreiras superáveis, sejam elas culturais, físicas ou sociais, que impeçam o pleno exercício de direitos humanos. Isto é, nesta quarta fase, o problema passa a ser a relação do indivíduo e do meio, este assumido como uma construção coletiva. Nesse sentido, esta mudança paradigmática aponta aos deveres do Estado para remover e eliminar os obstáculos que impeçam o pleno exercício de direito das pessoas com deficiência, viabilizando o desenvolvimento de suas potencialidades, com autonomia e participação. (PIOVESAN, Flávia. Temas de direitos humanos. 8 ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 483)

Na mencionada Convenção Internacional dos Direitos da Pessoas com Deficiência, a **acessibilidade** é princípio fundamental deste compromisso multilateral, de dimensão concretizadora da dignidade humana. É o que se extrai dos seguintes



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

dispositivos:

### Artigo 3 Princípios gerais

Os princípios da presente Convenção são:

- a) O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas;
- b) A não-discriminação;
- c) A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;
- d) O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
- e) A igualdade de oportunidades;
- f) A acessibilidade;
- g) A igualdade entre o homem e a mulher;
- h) O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade. (grifou-se)

### Artigo 9 Acessibilidade

1. A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a:

- a) Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, residências, instalações médicas e local de trabalho. (grifou-se)

Nessa ordem de ideias, atenta aos compromissos assumidos pelo Brasil no plano internacional, assim como aos ditames da legislação interna que delegou aos órgãos técnicos a regulamentação específica sobre a acessibilidade do transporte público, a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) editou a **Resolução n. 9**, com vigência a partir 14/6/2007.

O art. 20, § 1º, do referido ato normativo, atribuiu compulsoriamente às concessionárias de transporte aéreo a obrigação de promover o embarque do indivíduo possuidor de dificuldade de locomoção, de forma segura, com o emprego de elevadores ou outros dispositivos apropriados.

Eis a redação do dispositivo:



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Art. 20. As empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão assegurar o movimento de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida entre as aeronaves e o terminal.

§ 1º As empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão oferecer veículos equipados com elevadores ou outros dispositivos apropriados para efetuar, com segurança, o embarque e desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, nos aeroportos que não disponham de pontes de embarque, ou quando a aeronave estacionar em posição remota. (grifou-se)

A regra não destoaria da técnica empregada por outros países, como, por exemplo, o seu congênera no direito norte-americano, denominado "*Air carrier access act*", cuja aplicação é voltada para as aeronaves em operação no território daquele país e para as estrangeiras que lá aportam, atribuindo-se à companhia aérea o mister de garantir a acessibilidade.

A **Resolução n. 9/2007** da ANAC teve sua eficácia garantida até **12/1/2014**, momento em que foi substituída por outro ato normativo secundário. Porém, revela-se plenamente aplicável aos fatos controvertidos no presente feito, **ocorridos em janeiro de 2012**, consoante a máxima do *tempus regit actum*, segundo o qual aplica-se ao ato/fato jurídico a lei vigente à época de sua ocorrência.

A partir de 12/1/2014, a ANAC, por meio da **Resolução n. 280/2013**, transferiu ao operador aeroportuário a obrigação de garantir equipamento de ascenso e descenso ou rampa para as pessoas com dificuldade de acesso ao interior da aeronave, quando não houver a disponibilidade de ponte de embarque (art. 20, § 1º, da Resolução n. 280/2013).

Entretanto, apesar da prefalada disposição legal, o ato normativo em questão não é capaz de eximir a companhia aérea da obrigação de garantir o embarque seguro e com dignidade da pessoa com dificuldade de locomoção. Afinal, **por integrar a cadeia de fornecimento**, recai sobre a referida sociedade empresária a **responsabilidade solidária** frente a caracterização do fato do serviço, quando não executado a contento em prol do consumidor que adquire a passagem.

E, neste panorama, em se tratando de uma **relação consumerista**, o fato do serviço (art. 14 do CDC) fica configurado quando o defeito ultrapassa a esfera meramente econômica do **consumidor**, atingindo-lhe a **incolumidade física ou moral**, como, aliás, é o caso dos autos, em que o autor foi carregado por prepostos da companhia, sem as devidas cautelas, tendo sido submetido a um tratamento vexatório



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

e discriminatório perante os demais passageiros daquele voo.

Logo, nos termos do art. 14, *caput*, da Lei n. 8.078/90, o fornecedor de serviços – a empresa de aviação WEBJET - responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados ao ora recorrido, em razão da incontroversa má-prestação do serviço por ela fornecido.

No caso, cumpre destacar que o defeito do serviço prestado pela ré encontra-se configurado, nos termos definidos no art. 14, §§ 1º e 2º, do CDC, correspondendo ao modo e ao risco de como foi por ela disponibilizado.

Isto porque, como nos adverte Claudia Lima Marques, “*a ideia do CDC de assegurar a qualidade adequada e a segurança dos produtos e serviços prestados ou oferecidos à população (art. 4º, V, do CDC) levou o legislador a positivar não só um dever geral de informação (art. 9º e seguintes do CDC), mas principalmente, a agravar o dever de segurança na prestação de serviços e no fornecimento de serviços (arts. 12, 12 e ss. do CDC)*” (MARQUES, Claudia Lima. Responsabilidade do Transportador Aéreo pelo Fato do Serviço. *In*: Direito do Consumidor: fundamentos do Direito do Consumidor. São Paulo: Editora RT, 2011, p. 636).

Ademais, o fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), ao contrário do que se alega, somente caracterizará excludente da responsabilidade civil do fornecedor quando for: a) inevitável; b) imprevisível; e, c) não guardar qualquer relação com a atividade empreendida pelo fornecedor. Na hipótese, o constrangimento sofrido pelo recorrido guarda direta e estreita relação com o contrato de transporte firmado como a companhia de aviação ré. Ressalte-se, também, que a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência locomotiva ao serviço de transporte aéreo está na margem de previsibilidade e de risco desta atividade de exploração econômica, não restando, portanto, na presente controvérsia, caracterizado o fato de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Nesse sentido:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE EM ESTAÇÃO DE TREM. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC. INEXISTÊNCIA. EMPURRÃO PERPETRADO POR OUTROS PASSAGEIROS. FATO QUE NÃO EXCLUI O NEXO CAUSAL. DEVER DE INDENIZAR. AGRAVO NÃO PROVIDO.

[...]

**2. O fato de terceiro que exclui a responsabilidade do transportador é aquele imprevisto e inevitável, que nenhuma relação guarda com a atividade de transporte, o que não é o caso**



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

dos autos, em que a vítima foi empurrada por outros passageiros, clientes da concessionária.

3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 621.486/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/02/2015, DJe 11/02/2015; grifou-se)

Neste contexto, não há como a concessionária de transporte aéreo invocar excludente de causalidade, ao argumento de recair sobre terceiro a responsabilidade de assegurar a acessibilidade do cadeirante na aeronave, no caso a INFRAERO.

Deste modo, conclui-se, a partir da interpretação lógico-sistemática da ordem jurídica, que é da sociedade empresária atuante no ramo da aviação civil a obrigação de providenciar a acessibilidade do cadeirante no processo de embarque, quando indisponível ponte de conexão ao terminal aeroportuário (*finger*).

Portanto, **reputa-se configurado o defeito na prestação de serviço, dada a ausência dos meios necessários para o adequado acesso do cadeirante ao interior da aeronave, com segurança e dignidade, ensejando a reparação dos danos causados ao recorrido**, como bem definiu o Tribunal Estadual.

### 5. Da quantificação do dano moral

Quanto ao dimensionamento dos danos morais, na esteira da jurisprudência consolidada por esta Corte Superior, os valores fixados a título de danos morais só poderão ser revistos, em sede de recurso especial, em casos que o *quantum* afrontar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Assim, apenas as quantias que se revelam ínfimas ou exorbitantes em relação aos valores comumente estabelecidos em situações análogas, possuem o condão de invocar a pertinência da análise deste Tribunal.

Na hipótese, constata-se que a verba indenizatória obedeceu à razoabilidade e proporcionalidade, sendo que a majoração promovida pelo Tribunal *a quo* para **R\$ 15.000,00** não constituiu afronta aos mencionados postulados, pois fundada na convicção de ter sido dispensado “tratamento vexatório” ao recorrido.

A jurisprudência desta Corte Superior tem fixado indenização em casos similares em patamar próximo ao definido nesta demanda:

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO MUNICIPAL. PESSOA COM DEFICIÊNCIA USUÁRIA DE CADEIRA DE RODAS MOTORIZADA. FALTA DE ACESSIBILIDADE. TRATAMENTO DISCRIMINATÓRIO PELOS



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PREPOSTOS DA CONCESSIONÁRIA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO, OBSCURIDADE OU ERRO MATERIAL. AUSÊNCIA. ANÁLISE DE DIREITO LOCAL. INVIABILIDADE. VIOLAÇÃO DO DIREITO AO TRANSPORTE E MOBILIDADE DO USUÁRIO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR FIXADO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. ADEQUAÇÃO. HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA. MAJORAÇÃO.

[...]

10. Nesse cenário, o dano moral, entendido como lesão à esfera dos direitos da personalidade do indivíduo, sobressai de forma patente.

As barreiras físicas e atitudinais impostas pela recorrente e seus prepostos repercutiram na esfera da subjetividade do autor-recorrido, restringindo, ainda, seu direito à mobilidade.

**11. Não há se falar em redução do quantum compensatório, estimado pelo Tribunal de origem em R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), diante da gravidade da agressão à dignidade do recorrido enquanto ser humano.**

12. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração dos honorários advocatícios de sucumbência.

(REsp 1733468/MG, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/06/2018, DJe 25/06/2018; grifou-se)

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. ALEGAÇÃO DE VALOR EXCESSIVO. QUANTIA FIXADA QUE NÃO SE REVELA EXORBITANTE. REVISÃO QUE DEMANDARIA REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. JUROS MORATÓRIOS. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL. SÚMULA N. 54/STJ.

[...]

**2. Na espécie, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.464,00, mercê do tratamento discriminatório que o seu preposto dispensou ao falecido autor - passageiro cadeirante que apresentava dificuldades para embarcar no veículo de transporte coletivo -, não se revela exorbitante a justificar a intervenção desta Corte Superior. Revisão do quantum que esbarra na Súmula 7/STJ.**

3. Os juros moratórios, em indenização por danos morais, não têm incidência somente quando esta é fixada, mas desde o momento em que o devedor é constituído em mora (REsp 1.132.866/SP, Rel. p/ acórdão Ministro Sidnei Beneti, Segunda Seção, julgado em 23/11/2011).

4. Em se tratando de dano moral decorrente de ato ilícito puro, os juros moratórios fluem a partir do evento danoso (Súmula n. 54/STJ).

5. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 455.889/RJ, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/05/2014, DJe 22/05/2014; grifou-se)

E, considerando os fatos assentados pela instância com soberania para sua apreciação, é de se reconhecer a relevância da dor moral vivenciada pelo recorrido,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

porquanto plenamente compreensível sua consternação em razão de ter sido carregado de modo precário por funcionários da recorrente para o interior do avião, de sorte a malferir a sua dignidade.

Desta forma, considerando que o valor fixado pelo Tribunal *a quo* a título de danos morais não se mostra excessivo e está em consonância com o *quantum* considerado proporcional e razoável por este Tribunal Superior em situações semelhantes, conclui-se que a revisão da pretensão da recorrente esbarra no óbice da Súmula 7 do STJ.

Concluindo, o acórdão recorrido, pelos fundamentos acima alinhavados, não merece sofrer quaisquer reparos.

**6.** Do exposto, **conheço parcialmente** do recurso especial e, nessa extensão, **nego-lhe** provimento.

É como voto.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2016/0085675-9      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.611.915 / RS**

Números Origem: 00105861220128210036 03611200042947 3611200042947 70064489768 70066248386  
70067182931 70068296516

PAUTA: 06/12/2018

JULGADO: 06/12/2018

#### **Relator**

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MARCELO ANTÔNIO MUSCOGLIATI**

Secretária

Dra. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

#### **AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : WEBJET LINHAS AEREAS S/A  
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA - RJ084367  
GUSTAVO ANTÔNIO FERES PAIXÃO - RJ095502  
KARINA GROSS MACHADO E OUTRO(S) - RS081753  
RECORRIDO : MAURICIO BORGES ZORTEA  
ADVOGADOS : JOSÉ PEDRO TURELA - RS019861  
ALEXANDRE DE ALMEIDA TURELA E OUTRO(S) - RS079909  
INTERES. : DECOLAR.COM LTDA

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral

#### **CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, conheceu parcialmente do recurso e, nesta parte, negou-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Raul Araújo e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausentes, justificadamente, os Srs. Ministros Luis Felipe Salomão e Antonio Carlos Ferreira (Presidente).