

Deficiente visual que caiu em trilhos do metrô deve ser indenizada

Acidentes causados pela falta de acompanhamento a deficientes visuais no metrô geram o dever de indenizar. Com esse entendimento, a 12ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de São Paulo](#) manteve a decisão da 29ª Vara Cível da Capital, proferida pela juíza Daniela Dejuste de Paula, que condenou uma empresa de transporte metroviário a indenizar passageira com deficiência visual que caiu nos trilhos. A reparação, por danos morais, foi fixada em R\$ 30 mil.

A passageira solicitou o serviço de acompanhamento e foi atendida apenas em parte do trajeto. No entanto, ao chegar ao local do desembarque, não encontrou alguém para auxiliá-la. Preocupada em permanecer perto dos trilhos, tentou se afastar da plataforma, mas acabou caindo na via e sofreu ferimentos leves.

No acórdão, o relator do recurso, desembargador Alexandre David Malfatti, destacou que a empresa tem o dever de garantir o transporte público com acessibilidade plena e a máxima redução dos obstáculos.

“A ré não disponibilizou a segurança e proteção necessárias na plataforma, seja através de funcionários, seja por instalações e equipamentos na tentativa de evitar ou inibir que a autora caísse nos trilhos — embora excepcional, aquela situação era previsível. Houve, portanto, ineficiência da ré no dever de segurança e que contribuiu para o evento danoso”, escreveu ele. “Era notória a quantidade de pessoas e o tumulto do local, o que tornou inconcebível a expectativa de que a vítima aguardasse, sem qualquer informação ou previsão, pela chegada de um empregado — que, frise-se, já deveria estar no local, notadamente em razão da fragilidade da situação e da necessidade de prestação de serviço de qualidade”, concluiu o magistrado.

Participaram do julgamento, de votação unânime, os desembargadores Tasso Duarte de Melo e Sandra Galhardo Esteves. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SP.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jan-20/deficiente-visual-que-caiu-em-trilhos-do-metro-deve-ser-indenizada-2/>

