

# Empresa de ônibus deve indenizar por ter selo, mas não ser acessível

03/09/2025

A juíza Vanessa Maria Trevisan, da 13ª Vara Cível de Brasília, condenou uma empresa de serviços de transporte ao pagamento de R\$ 15 mil por danos morais a uma passageira em cadeira de rodas que precisou ser carregada para embarcar em ônibus. O veículo possuía selo de acessibilidade, mas não tinha os equipamentos necessários para atender a autora.

A autora adquiriu passagem para o trecho Belo Horizonte-Brasília depois de consultar o site da empresa, que informava expressamente que os “ônibus estão preparados para receber pessoas com necessidades especiais”.

No embarque, o veículo exibia o selo internacional de acessibilidade, porém não contava com cadeira de transbordo, rampa ou elevador. A passageira precisou ser carregada por funcionários para entrar e sair do ônibus durante o trajeto, enquanto sua cadeira de rodas foi despachada no compartimento de bagagens, impossibilitando sua locomoção autônoma.

Durante a viagem de aproximadamente 12 horas e 35 minutos, com três paradas para alimentação e banheiro, a situação se agravou quando uma funcionária da empresa tentou tomar o celular da passageira de forma agressiva, enquanto ela registrava o ocorrido.

A empresa de ônibus alegou que o episódio foi isolado, oferecendo embarque em outro horário e veículo. Sustentou que a cadeira de transbordo seria responsabilidade da rodoviária e que a passageira teria contribuído para o conflito ao filmar a situação. Afirmou também que o veículo atendia a legislação vigente.

Para a juíza, no entanto, a falta de equipamentos caracteriza **publicidade enganosa** e violação do direito à acessibilidade da passageira. Ela destacou que o dever de garantir acessibilidade é objetivo e independe de solicitação prévia. A tentativa de subtração do celular foi considerada desproporcional, enquanto o registro da situação pela autora foi reconhecido como exercício regular de direito para resguardar provas. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0711912-07.2025.8.07.0001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-03/empresa-de-onibus-promete-acessibilidade-mas-veiculo-nao-tem/>



*Empresa de ônibus é condenada por publicidade enganosa sobre acessibilidade*