

App de transporte responde por recusa de motorista a cão-guia, decide TJ-SC

A 1ª Câmara Especial de Enfrentamento de Acervos do [Tribunal de Justiça de Santa Catarina](#) manteve a condenação de uma plataforma digital que opera na área de transportes ao pagamento de R\$ 15 mil por **danos morais** a um usuário **com deficiência visual** que teve corridas recusadas por motoristas ao informar que estava acompanhado de um cão-guia.



Na análise do recurso contra a sentença prolatada pela 2ª Vara Cível de Itajaí (SC), o colegiado, por unanimidade, entendeu que houve **falha na prestação do serviço** e prática discriminatória. De acordo com o processo, o autor da ação tentou utilizar o aplicativo em diferentes ocasiões, sempre avisando previamente os motoristas sobre a presença do cão-guia. Mesmo assim, teve viagens canceladas repetidas vezes. Em um dos episódios, um motorista chegou ao local, mas recusou o transporte ao ver o animal.

O tribunal considerou que a situação não foi isolada. Os autos apontam várias tentativas frustradas, além de registros de chamadas, documentos e até boletim de ocorrência que comprovam a repetição das negativas. No recurso, a plataforma alegou que atua apenas como intermediadora entre motoristas e passageiros e que não pode ser responsabilizada por condutas individuais dos condutores. A empresa também argumentou que não houve prova de discriminação.

O TJ-SC, no entanto, rejeitou essa tese. Para os desembargadores, a ré integra a cadeia de fornecimento do serviço e, por isso, **responde solidariamente** pelas falhas, conforme o **Código de Defesa do Consumidor**. A decisão destaca que a plataforma organiza o serviço, credencia motoristas e lucra com as corridas, o que justifica sua responsabilização, mesmo sem atuação direta no momento da recusa.

Os magistrados ressaltaram que a legislação brasileira garante o acesso de pessoas com deficiência visual a transportes públicos e privados acompanhadas de cão-guia. A recusa, nesses casos, é considerada ilegal. A conduta dos motoristas, segundo o entendimento do tribunal, configurou restrição indevida ao direito de locomoção e tratamento discriminatório, violando a dignidade do usuário.

“A **Lei 11.126/2005** assegura à pessoa com deficiência visual o direito de ingressar e permanecer em meios de transporte públicos e privados acompanhada de cão-guia. A **Lei 13.146/2015** estabelece a eliminação de barreiras e veda práticas discriminatórias no acesso a serviços. A recusa injustificada, portanto, configura conduta ilícita, por restringir indevidamente o acesso do autor ao serviço disponibilizado”, registrou o relator, desembargador substituto Claudio Eduardo Régis de Figueiredo e Silva.

O valor de R\$ 15 mil foi considerado adequado diante da gravidade do caso, da repetição das recusas e do caráter discriminatório da conduta. Para o colegiado, a indenização cumpre tanto a função de compensar a vítima quanto de inibir práticas semelhantes. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-SC.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Clique [aqui](#) para ler o voto do relator
Processo 5015263-39.2023.8.24.0033

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mai-26/app-de-transporte-responde-por-recusa-de-motorista-a-cao-guia-decide-tj-sc-3/>