

Recusar pessoa com deficiência em carro de aplicativo gera dano moral presumido

11/03/2026

Recusar transporte para uma pessoa com deficiência é comportamento excludente e gera dano moral presumido. Com esse entendimento, a juíza Oriana Piske, do 4º Juizado Especial Cível de Brasília, condenou a **Uber** a indenizar uma passageira paraplégica cuja viagem foi cancelada no momento do embarque.

Nos autos, a autora diz que, em agosto de 2025, pediu transporte por meio do aplicativo para o Aeroporto de Brasília. Conta que o motorista, ao perceber que se tratava de uma pessoa em cadeira de rodas, se recusou a aceitar a corrida e fez o cancelamento no momento do embarque, o que causou constrangimento.

A autora acrescentou que a cadeira era dobrável e compatível com qualquer carro. Também defendeu que não houve justificativa para a recusa e pediu para ser indenizada.

Em sua defesa, a Uber afirmou que atua como intermediadora e que não tem vínculo com os motoristas, que são profissionais autônomos. A empresa também alegou que não há comprovação do fato alegado pela autora e que não há dano a ser indenizado.

Discriminação

Na análise do caso, a julgadora observou que as provas do processo mostram que o motorista recusou o transporte e cancelou a corrida ao perceber que a passageira usava cadeira de rodas. Para julgadora, a conduta do motorista, sem justifica técnica, “traduz comportamento excludente, que remete a práticas sociais que a Constituição da República buscou superar”. Além disso, lembrou que o **Estatuto da Pessoa com Deficiência** impõe tanto a sociedade quanto aos fornecedores de serviço o dever de assegurar acessibilidade.

Ela destacou ainda que a liberdade contratual não autoriza discriminação. “Quem se dispõe a integrar plataforma aberta ao público para transporte de passageiros não pode escolher atender apenas aqueles que se enquadrem em padrões físicos que lhe sejam. O serviço ofertado é público em sua destinação e não comporta filtros discriminatórios.”

Quanto à responsabilidade da ré, a juíza lembrou que o fornecedor responde de forma objetiva pelos danos causados por defeitos na prestação de serviço e que a justificativa de que os motoristas são autônomos não afasta o dever de indenizar. “Não se trata de responsabilização por ato estranho à atividade, mas por falha na prestação do serviço disponibilizado ao público”, explicou.

No caso, segundo a julgadora, trata-se de dano moral *in re ipsa* (presumido) e decorre da própria gravidade do ato discriminatório. “A conduta praticada expôs a autora a situação de humilhação pública, em momento de evidente vulnerabilidade, às vésperas de viagem previamente agendada, gerando angústia, constrangimento e abalo emocional que ultrapassam o mero dissabor cotidiano”, concluiu.

Dessa forma, a Uber foi condenada a pagar à autora a quantia de R\$ 12 mil a título de danos morais. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0777859-60.2025.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mar-11/recusar-pessoa-com-deficiencia-em-carro-de-aplicativo-gera-dano-moral-presumido/>

