

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA
INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO
ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E
PROCESSUAIS**

*THE CIVIL LIABILITY OF THE COMPANY FOR THE INACCESSIBILITY OF
THE DISABLED PERSON TO THE COMMERCIAL ESTABLISHMENT:
MATERIAL AND PROCEDURAL ISSUES*

Gilberto Fachetti Silvestre

Doutor em Direito Civil pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP). Mestre em Direito Processual Civil pela Universidade Federal do Espírito Santo - UFES. Professor da Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, Espírito Santo (Brasil).

E-mail: gilberto.silvestre@ufes.br.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7148335865348409>.

Davi Amaral Hibner

Mestrando em Direito Processual pela Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, Espírito Santo (Brasil).

E-mail: davi.hibner@alveshibner.adv.br.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4836775072422887>.

Camila Villa Nova Ramalho

Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Espírito Santo - UFES, Espírito Santo (Brasil).

E-mail: cvn.ramalho@gmail.com.

Submissão: 03.07.2017.

Aprovação: 10.11.2017.

RESUMO

Estuda algumas das mudanças advindas com a vigência da Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), com foco na questão do dano moral decorrente da inacessibilidade. A Lei em comento trouxe diversas alterações para o Código Civil brasileiro, de modo a considerar a pessoa com deficiência plenamente capaz para exercer todos os atos da vida civil

e, assim, protegê-la por meio da liberdade a ela concedida. O presente estudo aborda a construção histórica do tratamento da pessoa com deficiência e tem como enfoque principal a acessibilidade como direito da personalidade. Assim, busca demonstrar que a inacessibilidade gera o dano moral e enseja a devida reparação civil, destacando a situação que envolve as empresas que não atendem às exigências de acessibilidade.

PALAVRAS-CHAVE: Acessibilidade. Estabelecimento empresarial. Ação de indenização de dano moral.

ABSTRACT

This article purpose is to study the changes brought by Law 13.146/2015 (Disabled Person Statute), focusing on the issue of moral damages due to inaccessibility. The Law in question has brought a number of amendments to the Civil Code in order to consider the person with disabilities fully capable of exercising all acts of civil life, the law protects this people through the freedom granted to them. The present study starts with the historical evolution of the treatment given to the disabled person and has as the main focus the accessibility as a personality right. Therefore, it seeks to demonstrate that inaccessibility causes moral damage and leads to adequate civil reparation. Ultimately exposes some examples.

KEYWORDS: Accessibility. Commercial establishment. Action for compensation for moral damage.

1. INTRODUÇÃO

O Brasil atualmente possui mais de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, segundo censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 2010 (JAQUES, acesso em 19 abr. 2017). Nesse contexto, considerando os princípios fundamentais da Constituição da República Federativa do Brasil, em especial o princípio da igualdade, necessária se faz a proteção dessas pessoas para que possam exercer sua cidadania e viver socialmente em igualdade de condições com os demais indivíduos.

Ao longo dos anos, diversas leis foram criadas, principalmente após a Constituição Federal de 1988, com o objetivo de permitir essa inclusão, sendo a mais recente delas a Lei nº. 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência), mais conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência.

O EPCD regulamenta a Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, ratificados pelo Congresso Nacional em 2008 passando a ter vigência internamente em 2009, com força de Emenda à Constituição.

O Estatuto traz uma nova abordagem acerca das pessoas com deficiência, de modo a incluí-las na sociedade como plenamente capazes civilmente, podendo exercer livremente

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

quaisquer atos da vida civil, sejam eles econômicos, familiares, pessoais ou negociais, conforme se extrai do art. 6º da referida Lei.

Os avanços no que se refere à positivação de direitos das pessoas com deficiência estabeleceram diversas normas acerca dos direitos fundamentais e, ainda, disponibilizando todo um título (Título III) específico para tratar do direito à acessibilidade.

O presente trabalho pretende demonstrar que a acessibilidade foi abordada na Lei em questão como um direito da personalidade e que tem o fim de cumprir o propósito do art. 5º da CRFB, qual seja, a igualdade entre todas as pessoas, sem qualquer tipo de discriminação. A partir daí o trabalho focará nas consequências para uma empresa de não se adequar às normas de acessibilidade.

É que da maneira como o Estatuto da Pessoa com Deficiência e a Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência colocam a matéria, fica claro que a acessibilidade se tornou um corolário da liberdade de ir e vir, de modo a poder ser considerada um direito da personalidade. Daí, em havendo lesão a um direito da personalidade, sabe-se, o prejuízo de tal lesão configura o chamado dano moral (ou prejuízo extrapatrimonial).

Por fim, buscar-se-á compreender as circunstâncias capazes de gerar o dever de indenizar em razão da inacessibilidade.

Para chegar às devidas conclusões acerca do tema estudado, foi realizada pesquisa bibliográfica no sentido de buscar compreender os direitos da personalidade de forma ampla, concedendo, assim, sustentação teórica ao presente artigo. Ademais, busca-se confirmar a inclusão da acessibilidade como direito da personalidade também por meio de pesquisa de julgados que demonstre a partir de casos concretos de que modo o tema vem sendo abordado pelos Tribunais brasileiros, comprovando-se, assim, a tese de que a inacessibilidade pode ensejar indenização por danos morais.

2. O ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (LEI Nº 13.146/2015) E O NOVO DIREITO DA PERSONALIDADE NO BRASIL: A ACESSIBILIDADE.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência pretende conferir às pessoas com deficiência uma vida digna. O novo conceito de deficiência proposto extrapola os limites das condições pessoais e passa a se determinar com base no agravamento das limitações naturais em razão das barreiras sociais. Nesse sentido, cabe à sociedade reabilitar-se a fim de reduzir tais barreiras e proporcionar a plena participação da pessoa na sociedade (MENEZES, 2016).

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Sobre esse novo conceito de pessoa com deficiência, dispõe o art. 2º do Estatuto, repetindo o que já era previsto na Convenção da ONU:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Trata-se, portanto, de um conceito relacional, ou seja, a deficiência não existe por si só: surge a partir da interação dos atributos específicos da pessoa com as barreiras do meio, o que dificulta ou impede o acesso e o exercício de direitos (FERRAZ e LEITE, 2015).

A referida inclusão somente se faz possível por meio da acessibilidade, sendo essa também responsável por conferir uma vida digna às pessoas com deficiência. Por isso *a acessibilidade deve ser considerada um direito da personalidade*.

Os direitos da personalidade, na visão de Alexandre Cortez Fernandes (2012, p. 192), são direitos atinentes à tutela da pessoa humana considerados essenciais à sua dignidade e integridade. Afirma, ainda, que são faculdades exercitadas naturalmente pela pessoa, sendo um atributo da condição humana.

Os direitos da personalidade têm a ver, portanto, com a dignidade da pessoa humana. Acerca da dignidade humana Anderson Schreiber (2011, p. 8) a considera como “o valor-síntese que reúne as esferas essenciais de desenvolvimento e realização da pessoa humana”.

O rol de direitos da personalidade previsto no Código Civil (arts. 11 a 21) constituem uma cláusula geral, e não exaure o objetivo dos direitos da personalidade, qual seja, a proteção integral da pessoa em todos os seus aspectos biopsicológicos. Nesse sentido, o rol do Código Civil é *numerus apertus*.

O objetivo dos direitos da personalidade é a proteção da pessoa de forma integral. Não seria possível considerar a existência de um rol taxativo de direitos (*numerus clausus*), pois a constante transformação da sociedade coloca-nos em situações novas diariamente, fazendo surgir a necessidade de proteção de aspectos não abordados pelo texto legal e, muitas vezes, sequer imagináveis em outros tempos.

Assim, se o objetivo dos direitos da personalidade é a proteção da dignidade da pessoa humana, por meio da tutela de todos os seus aspectos (psicossomático, espiritual e intelectual), é fácil perceber que outros direitos, ainda que não previstos no Código Civil – e mesmo na Constituição da República –, podem ser incluídos como direitos da personalidade; basta ser necessário à condição humana, isto é, deve ser atributo da personalidade.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Isso posto, passa-se a análise detida acerca do direito à acessibilidade previsto na Lei nº. 13.146/2015, a fim de compreender o motivo pelo qual se afirma ser ele um direito da personalidade.

Cumprе ressaltar, inicialmente, que a acessibilidade já estava prevista nas Leis nº. 10.048/2000 e nº. 10.098/2000, ambas regulamentadas pelo Decreto nº 5.296/2004. A primeira dispõe acerca da prioridade de atendimento das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, enquanto a segunda trata especificamente sobre a acessibilidade. Nesse contexto, o Estatuto da Pessoa com Deficiência surgiu como uma forma de unificar tais normas e colocá-las de acordo com a Convenção da ONU sobre Direitos das Pessoas com Deficiência, trazendo algumas alterações de nomenclaturas e conceitos, conforme se verifica da nova redação dada ao art. 2º, I, da Lei nº 10.098/2000, pelo art. 3º, I, da Lei nº 13.146/2015, sobre o atual conceito de acessibilidade:

Art. 3º. Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (Lei nº 13.146/2015).

A interpretação desse dispositivo em consonância com o já citado conceito de pessoa com deficiência, leva a percepção de que

[...] os impedimentos físicos, sensoriais, mentais e intelectuais não produzem obstáculos por si só, e sim que estas barreiras que impedem o exercício de direitos são produzidas socialmente, sendo fundamental estratégias políticas, jurídicas e sociais que excluam esses obstáculos e discriminações negativas permitindo aos deficientes demonstrar suas capacidades e usufruir de autonomia e independência para uma real inclusão social” (ARAÚJO e COSTA FILHO; 2015).

A exclusão das barreiras produzidas socialmente se dá, entre outros, por meio da acessibilidade e essa não busca apenas a inclusão das pessoas com deficiência, mas também daquelas com “mobilidade reduzida”, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso (art. 3º, IX, da Lei nº. 13.146/2015).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência, inicialmente, dispõe ser dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência a efetivação de todos os direitos decorrentes da Constituição, incluindo entre eles a acessibilidade (art. 8º da Lei nº. 13.146/2015), porém não se limitou a expor essa norma, mas concedeu a ela contornos mais claros ao dispor sobre cada direito fundamental e o modo pelo qual cada um deverá ser

Revista *Argumentum* – RA, eISSN 2359-6889, Marília/SP, V. 18, N. 3, pp. 731-758, Set.-Dez. 2017. 735

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

efetivado, e, ainda, utilizou um título inteiro da Lei em comento para discorrer acerca da acessibilidade em todas as suas versões, uma vez que no que se refere aos direitos fundamentais a simples leitura dos dispositivos gera a conclusão de que sem acessibilidade não seria possível sua concretização.

Ademais, percebe-se que a Lei não apenas estabeleceu garantias às pessoas com deficiência no plano formal, como também instituiu normas impondo obrigações tanto para o Estado quanto para pessoas físicas e jurídicas, e trouxe novos elementos para exigir com maior rigor seu cumprimento no plano dos fatos.

Especificamente sobre a acessibilidade, não foram alterados os prazos já extintos para a adaptação e adequação dos prédios públicos e privados de uso coletivo, assim como das ruas, praças, calçadas e sítios eletrônicos na internet, já previstos nas Leis nº. 10.098/2000 e nº. 10.048/2000 e no Decreto nº. 5.296/2004. Porém, os novos financiamentos, licitações e contratos passaram a ser condicionados ao cumprimento dos requisitos do desenho universal (ARAÚJO e COSTA FILHO, 2015), a despeito do qual assim dispõe o art. 3º, II, do Estatuto: “II – desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva”.

Ademais, o Título III do Estatuto da Pessoa com Deficiência traz deveres impostos, também, ao Poder Público, a fim de garantir o cumprimento dos requisitos de acessibilidade em obras públicas e privadas de uso coletivo, bem como nos transportes públicos e sítios eletrônicos. Assim, torna-se clara a maior responsabilidade do Estado no que se refere a efetivação dos direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida no que tange a sua locomoção, acesso a informação, comunicação e participação na vida pública e política.

Importante inovação nessa área foi a alteração do art. 11, IX, da Lei nº. 8.429/92, que passou a considerar ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública “deixar de cumprir a exigência de requisitos de acessibilidade previstos na legislação”, ou seja, qualquer ação ou omissão do Estado que importe na não efetivação da garantia de acessibilidade às pessoas com deficiência é, atualmente, ato de improbidade, o que reforça a ideia do diploma legal de garantir que esses direitos não se restrinjam ao plano formal (ARAÚJO e COSTA FILHO, 2015).

Também foram realizadas alterações na Lei de Licitações (Lei nº. 8.666/1993), a fim de exigir o cumprimento das normas de acessibilidade e estabelecendo a obrigação da administração de fiscalizar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade nos serviços e nos ambientes de trabalho (art. 66-A, parágrafo único), além de outras.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Porém, tais obrigações não são somente direcionadas à Administração Pública. O art. 58 do Estatuto, por exemplo, determina que construtoras e incorporadoras, ao realizar a construção de edificação multifamiliar, deverão atender aos requisitos da acessibilidade, bem como garantir um percentual mínimo de unidades acessíveis, sendo vedada a cobrança de valores adicionais para aquisição dessas unidades, confirmando a afirmação de que a lei busca trazer para a realidade fática os direitos constitucionais e infraconstitucionais que antes existiam apenas no texto legal.

O art. 53 da Lei nº. 13.146/2015 prevê a acessibilidade como direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.

Ainda no esforço de se concretizar tal direito, a Associação Brasileira de Normas Técnicas criou a NBR 9050:2015, que é uma Norma de Acessibilidade a Edificações Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos que tem por fim estabelecer parâmetros e critérios técnicos a serem observados na elaboração de projetos, nas construções, instalações e adaptações de edificações, bem como nos mobiliários, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade, indicando especificações que visam proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade, a utilização segura do ambiente ou equipamento (ABNT NBR 9050:2015). O que confirma a afirmação de que não somente o Poder Público tem a responsabilidade de garantir a inclusão das pessoas com deficiência, mas que esse é um dever de toda a sociedade a fim de reduzir as dificuldades enfrentadas por esses indivíduos.

A despeito de todas as normas e leis supramencionadas, atentando-se à realidade da sociedade brasileira atualmente, percebe-se que o ideal almejado está longe de ser alcançado com plenitude. É fácil perceber em nossas rotinas diárias as dificuldades pelas quais passam as pessoas com deficiência e até mesmo as com mobilidade reduzida. Entre tais dificuldades, destacam-se calçadas desniveladas e sem rampas de acesso às ruas, locais sem a devida reserva de vagas para automóveis, transportes públicos com defeitos nos elevadores para cadeirantes, universidades, escolas e até mesmo postos de saúde e hospitais que não dispõem de rampas, elevadores e banheiros acessíveis a essas pessoas. E, ainda, a falta de empatia e respeito de boa parte da população que até hoje não cumpre as normas garantidoras dos direitos das pessoas com deficiência, como por exemplo, quando utilizam de espaços destinados especialmente a elas.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Tudo isso dificulta e, por vezes impede, a vida plena e independente das pessoas com deficiência, que precisam de ajuda para fazer coisas simples, como andar nas ruas da cidade em que vivem e até mesmo acessar a sua própria residência ou um estabelecimento comercial.

As dificuldades de locomoção e acesso a determinados ambientes, entretanto, não são as únicas enfrentadas por essa parcela da população. A acessibilidade busca eliminar ou reduzir todos os tipos de barreiras e entraves encarados pelas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e isso inclui o acesso à informação e comunicação, bem como a participação pública e política dessas pessoas.

Nesse sentido, o Estatuto da Pessoa com Deficiência em consonância com a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aborda o conceito de barreiras no art. 3º, IV:

barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;

É possível, ainda, dividir essas barreiras em uma classificação tripartida, quais sejam: 1) barreiras de atitude, representadas pelo medo, pela ignorância e pelas baixas expectativas; 2) barreiras do meio, resultantes da inacessibilidade física presente no entorno; e 3) barreiras institucionais que são as discriminações dotadas de amparo legal, justificando a exclusão de alguns direitos às pessoas com deficiência (MENEZES, 2016).

Por meio desses conceitos confirma-se a ideia de que a acessibilidade é para todas as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, não apenas para aquelas com dificuldades de locomoção, mas também para indivíduos com distúrbios na fala, visuais, cognitivos, auditivos e todas as demais possíveis diferenças que em contato com as referidas barreiras impeçam a vida plena dessas pessoas. Isso porque a acessibilidade deve ser enxergada como um conceito

amplo, que abrange a eliminação de todos os tipos de barreiras supracitados, o que se dá por meio da adaptação do meio a fim de que seja possível o uso e acesso por todas as pessoas, independentemente de qualquer tipo de atributo físico capaz de gerar dificuldades ou impedimentos no acesso quando em contato com tais barreiras.

A fim de exemplificar como ocorre de fato a eliminação das barreiras do meio é possível citar alguns exemplos da norma técnica da ABNT (NBR 9050:2015) que dispõem acerca dos elementos de acionamento e travamento de portas, do alcance manual para pessoas que utilizam cadeira de rodas, seja no que tange a distâncias horizontais ou verticais, inclinação de rampas, parâmetros auditivos e visuais, e outros.

A ausência de acessibilidade faz com que esses cidadãos sofram a restrição de inúmeros direitos, entre eles o exercício da própria cidadania, o que em uma sociedade democrática se verifica inadmissível. Por óbvio, uma vida com tantas restrições não pode, de forma alguma, ser considerada digna. O desrespeito à dignidade humana nessas situações é gritante.

Em consonância com a exposição feita acerca dos direitos da personalidade, bem como da existência de uma cláusula geral de tutela da personalidade que tem como pressuposto a dignidade da pessoa humana, verifica-se que a acessibilidade é um direito da personalidade. Isso porque é necessária à garantia da dignidade, bem como se mostra essencial para o pleno exercício da personalidade, pois somente por meio da acessibilidade será possível que a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida seja capaz de exercer todas as faculdades inerentes a sua condição humana, como a liberdade de locomoção, o direito de informação, a comunicação, e todos os demais direitos fundamentais da pessoa.

Por todo o exposto, resta evidente a necessidade de o ordenamento jurídico tutelar a acessibilidade como um direito da personalidade, de modo que sua violação ensejará a devida responsabilidade daquele que a contrariou para a reparação dos danos causados.

3. O DANO MORAL DECORRENTE DA INACESSIBILIDADE

Com o advento da Constituição de 1988 o homem foi colocado no centro do ordenamento jurídico de modo que seus direitos passaram a ser integralmente tutelados, conferindo maior importância aos direitos fundamentais e da personalidade. Assim, o dano moral passou a ser conceituado em sentido estrito como a violação ao direito à dignidade, ou seja, ao pressuposto básico dos direitos da personalidade.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Nessa perspectiva, não se vincula o dano moral necessariamente ao sofrimento, à dor, ou a qualquer outra reação psíquica da vítima (*pretium doloris*), de modo que poderá haver violação da dignidade sem necessariamente haver tais reações (*in re ipsa*). Por esse motivo, afirma-se que a reação psíquica da vítima somente pode configurar dano moral quando estiver relacionada a uma agressão à sua dignidade (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 107).

Na mesma linha, Maria Celina Bodin de Moraes (2003, p. 155):

Os indivíduos são titulares de direitos personalíssimos que integram sua personalidade e não detêm qualquer conotação econômica. Os danos a esses direitos foram chamados de morais, pois atingem atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como ente social, ou seja, integrada à sociedade.

No que tange à reparação do dano moral, adentra-se em uma questão também complexa, uma vez que, por ser um dano extrapatrimonial, por muito tempo se defendeu a ideia de que não poderia haver sua reparação por meio de uma indenização pecuniária (MORAES, 2003, p. 145). Ocorre que tal pensamento foi alterado a partir da ideia de que por mais que seja difícil mensurar a extensão do dano moral a ponto de compensá-la com uma indenização pecuniária, é inaceitável pensar que um injusto praticado por alguém violando direitos de outrem pudesse ser ignorado na esfera jurídica. Assim, o dano moral passou a ser compensado pecuniariamente, a partir de um valor arbitrado pelo juiz. Na visão de Maria Celina Bodin de Moraes (2003, p. 147) não é a dor que está sendo paga, mas sim a vítima, lesada em sua esfera extrapatrimonial, que deveria ser *recompensada* para assim desfrutar de outros estados de bem-estar psicofísico a fim de ponderar os efeitos que o dano causara em seu espírito.

As situações ensejadoras do dano moral, portanto, baseiam-se principalmente na violação à dignidade humana, bem como no sofrimento causado à vítima, sem que esse seja, porém, um pressuposto necessário à existência do dano.

Assim, conclui-se que com o passar do tempo houve um incremento nas hipóteses de causação de danos, de modo que situações danosas antes ignoradas passaram a ser hoje tuteladas com base no princípio da dignidade humana (MORAES, 2003, p. 150). Entre essas novas causas ensejadoras do dano moral é possível incluir a violação ao direito de acessibilidade, porque a inacessibilidade atinge a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida em sua esfera pessoal, de modo que a impossibilita de exercer sua cidadania, bem como direitos básicos de uma vida plena em sociedade.

Ademais, a acessibilidade, com o advento da nova Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, passou a ser tratada como direito da personalidade, e o dano moral,

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

nada mais é do que a violação à direitos da personalidade, ou em sentido amplo, à dignidade da pessoa humana.

Quando se fala em violação ao direito à acessibilidade torna-se clara a violação à dignidade humana, uma vez que sem acessibilidade as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tornam-se incapazes de desfrutar de uma vida digna, uma vez que se veem impossibilitadas de exercer seus direitos fundamentais, de serem independentes e, ainda, de terem a plena inclusão social, que somente seria possível se respeitado o princípio constitucional da igualdade.

Por essa razão, a violação ao direito de acessibilidade deve ser reparada por meio da indenização por dano moral, que deve ser aferida pelo juiz no caso concreto avaliando a gravidade do dano em face das condições pessoais da vítima (SCHREIBER, 2011, p. 17). Deve-se levar em consideração, outrossim, o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro, portanto a indenização deve ser suficiente para a reparação do dano, sem ensejar, contudo, o enriquecimento sem causa da vítima (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 125).

Por fim, todo aquele que tiver seu direito à acessibilidade violado tem o direito de requerer judicialmente a reparação dos danos morais. Porém, surge a dúvida atinente à prova do dano.

A existência do dano moral para a doutrina e jurisprudência atuais se justifica pela prova do fato lesivo, ou seja, o dano moral existe *in re ipsa*, derivando do próprio fato ofensivo (CAVALIERI FILHO, 2014, p.116). Assim, *no caso do dano decorrente da inacessibilidade basta que se comprove o fato lesivo, qual seja, a ausência de acessibilidade que impeça o exercício de algum direito da vítima*. Não há que se falar, portanto, em comprovação acerca do sofrimento da pessoa, pois o fato por si só já configura a violação à dignidade humana da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, isto é, o dano moral decorre da simples violação ao direito da personalidade, qual seja, a acessibilidade.

Verifica-se em tribunais brasileiros que a inacessibilidade já vinha sendo tratada como causa capaz de ensejar a reparação por danos morais, tomando por base as leis que já regulamentavam algumas normas de acessibilidade, bem como a Convenção da ONU Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, como se verifica do Acórdão que segue:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEFICIENTE FÍSICO ASSENTO ESPECIAL NÃO DISPONIBILIZADO. Pretensão de que seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais ou sua redução. INADMISSIBILIDADE: A empresa aérea não produziu qualquer prova de inexistência de vício na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. A indenização foi fixada em valor razoável e proporcional. Sentença mantida. RECURSO

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

DESPROVIDO. (TJSP, APL nº 00353737220128260002 SP 0035373-72.2012.8.26.0002, 37ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. em 02/04/2013).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência consolidou ainda mais esse entendimento, ao abordar a acessibilidade como um direito da personalidade. Assim não mais restam dúvidas acerca da necessidade de reparação do dano moral causado pela inacessibilidade, nesse sentido Acórdãos mais recentes também determinam a indenização, senão vejamos:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSO CIVIL (CPC/73). DEFICIÊNCIA FÍSICA (NANISMO). IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO AO APARELHO VALIDADOR DO SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA. [...]. 5 – QUANTUM COMPENSATÓRIO FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. ARTIGO 944 DO CC. RAZOABILIDADE. ADEQUAÇÃO AO CASO CONCRETO. IMPOSSIBILIDADE DE REDUÇÃO. SÚMULA 07/STJ. 6 – DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. NÃO COMPROVAÇÃO. 7 – AGRAVO DESPROVIDO. (STJ, AgInt no AREsp nº 914578 RJ 2016/0134550-6, 3ª Turma, Rel. Min. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, j. em 09/03/2017)

Recurso especial. Ação civil pública. Ação destinada a impor à instituição financeira demandada a obrigação de adotar o método braile nos contratos bancários de adesão celebrados com pessoa portadora de deficiência visual. 1. Formação de litisconsórcio passivo necessário. Descabimento, na hipótese. 2. Dever legal consistente na utilização do método braile nas relações contratuais bancárias estabelecidas com consumidores portadores de deficiência visual. Existência. Normatividade com assento constitucional e legal. Observância. Necessidade. 3. Condenação por danos extrapatrimoniais coletivos. Cabimento. 4. Imposição de multa diária para o descumprimento das determinações judiciais. Revisão do valor fixado. Necessidade, na espécie. 5. Efeitos da sentença exarada no bojo de ação civil pública destinada à tutela de interesses coletivos stricto sensu. Decisão que produz efeitos em relação a todos os consumidores portadores de deficiência visual que estabeleceram ou venham a firmar relação contratual com a instituição financeira demandada em todo o território nacional. Indivisibilidade do direito tutelado. Art. 16 da Lei 7.347/1985. Inaplicabilidade, na espécie. Precedentes. 7. Recurso especial parcialmente provido. (STJ, REsp nº 1315822 RJ 2012/0059322-0, 3ª turma, Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 24/03/2015).

Por todo o exposto, nota-se o essencial papel dos Tribunais para a efetivação do direito à acessibilidade, uma vez que além de ser possível requerer a indenização por danos morais, também é possível exigir o cumprimento das normas de acessibilidade.

4. A INACESSIBILIDADE AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL COMO DANO MORAL: A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência e as demais normas sobre acessibilidade delimitam a responsabilidade pela promoção da acessibilidade de acordo com cada caso concreto.

Há no art. 8º da Lei nº. 13.146/2015 uma norma geral acerca do dever de promover os direitos das pessoas com deficiência, incluindo entre eles a acessibilidade:

Art. 8º. É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Note que a acessibilidade e todos os demais direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida são de responsabilidade de toda a sociedade.

Importa salientar que para Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 14) a violação de um dever jurídico caracteriza o ilícito e esse acarreta, em regra, dano para alguém, gerando um novo dever jurídico, qual seja, o de reparar o dano. É nesse sentido que surge o conceito de responsabilidade civil, que é justamente esse dever de reparar um dano causado pelo descumprimento de um dever jurídico. Assim, sempre que se pretender identificar quem é o responsável civil, será necessário saber quem violou o dever jurídico preexistente, uma vez que se trata de um dever sucessivo. Excepcionalmente será possível identificar a responsabilidade indireta, pelo fato de outrem, como, por exemplo, no caso do fiador, mas esse não é o enfoque do presente estudo (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 17).

No que tange à identificação do responsável pelo pagamento da indenização compensatória, não se vislumbram grandes dificuldades, uma vez que as normas de acessibilidade previstas no Estatuto da Pessoa com Deficiência e nas demais leis que tratam desse assunto estabelecem especificamente a responsabilidade em cada situação concreta.

A fim de contribuir para essa discussão, pode-se sistematizar da seguinte maneira a atribuição de responsabilidade, com base no art. 8º do Estatuto da Pessoa com Deficiência:

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
Entes da Administração Pública Direta (União, Estados, DF e Municípios)	Em vias públicas (ruas, praças, rodovias) e repartições da administração direta.
Entes da Administração Pública Indireta (Autarquias, Fundações, Empresas Públicas, Sociedades de Economia Mista)	Em suas repartições e espaços de sua responsabilidade.
Empresas e outras pessoas jurídicas de direito privado	Em bens particulares de uso coletivo, como comércio, estabelecimentos de prestação de serviço, condomínios edilícios, empresas <i>etc.</i> , já que nesse caso não se aplica a possibilidade de <i>right to refuse the service</i> (direito de recusar o serviço ao usuário).
Família	No amparo doméstico, no lar, na residência.

Fonte: os autores.

A fim de se configurar a responsabilidade civil, a doutrina e a jurisprudência apontam três pressupostos essenciais, quais sejam: 1) fato antijurídico imputável a alguém; 2) dano; 3) nexo de causalidade (NORONHA, 2010, p. 492).

De modo a inserir tais pressupostos no tema em comento é possível considerar que o fato antijurídico é o descumprimento das normas de acessibilidade, ou seja, uma conduta omissiva de determinado agente. O dano, por sua vez, é o dano moral, ofensa à personalidade do indivíduo ou, nas palavras de Rolim (2016) ofensa capaz de repercutir no que há de mais essencial ao ser humano, a vida e a dignidade. Por fim, o nexo de causalidade é como o elo entre o fato gerador e o dano (NORONHA, 2010, p. 499) e será verificado no caso concreto quando a ausência de acessibilidade impedir ou dificultar o exercício de determinado direito do indivíduo com deficiência.

O art. 56, §2º, do EPCD, por exemplo, dispõe que o Poder Público é responsável, nos termos da lei, pela aprovação, licenciamento ou emissão de certificado de projeto executivo arquitetônico, urbanístico e de instalações e equipamentos temporários ou permanentes, devendo atestar o atendimento às regras de acessibilidade. Por sua vez, o art. 58 da Lei nº. 13.146/2015, estabelece que as construtoras e incorporadoras responsáveis pelo projeto e construção das edificações de uso privado multifamiliar devem atender aos preceitos de acessibilidade, devendo assegurar, ainda, um percentual mínimo de unidades internamente acessíveis, sendo vedada a cobrança de valores adicionais para aquisição.

Assim, tem-se que o responsável pela compensação do dano moral decorrente da inacessibilidade deverá ser identificado de acordo com as normas que determinam a responsabilidade pela promoção da acessibilidade.

A fim de exemplificar o ora explicitado colaciona-se o seguinte Acórdão:

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DOS RECLAMANTES. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALTA DE ACESSO AO SANITÁRIO ESPECIAL DA EMPRESA POR FUNCIONÁRIO PORTADOR DE PARAPLEGIA. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO REDUZIDO PARA R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS). CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE OBSERVADOS. (TST, ARR 817-33.2011.5.15.0003, 2ª Turma, Rel. Min. José Roberto Freire Pimenta, j. em 02/09/2015).

Por meio da leitura do texto integral do Acórdão verifica-se que o empregador, Carrefour Comércio e Indústria Ltda., foi condenado ao pagamento de indenização por danos morais a um funcionário com deficiência que não tinha acesso a um sanitário acessível.

Notou-se que a fundamentação utilizada pelo magistrado em primeira instância para a condenação baseia-se no descumprimento das normas de acessibilidade previstas na Lei nº. 10.098/2000, afirmando o seguinte:

No local do estabelecimento da empresa deveria existir o mínimo legal de acessibilidade para os clientes, bem como para os seus empregados portadores de deficiência. Nessa esteira, tendo contratado um deficiente físico como empregado, deveria a reclamada conceder meios acessíveis e adequados para melhor condição de vida do autor. Contudo, pelas provas acostadas aos autos, observo que não houve o devido respeito ao direito de acessibilidade às pessoas portadoras de deficiências físicas, em especial o reclamante.

Tal entendimento foi mantido pelo Tribunal Regional. Porém com redução do *quantum* indenizatório, por ter sido considerado exorbitante, o que foi mantido pelo Tribunal Superior do Trabalho.

A responsabilidade do empregador se deu justamente em razão de ser ele o responsável por fornecer um quantitativo mínimo de banheiros acessíveis nos termos da Lei nº. 10.098/2000. Portanto, tendo descumprido seu dever legal, foi obrigado a reparar o dano desse decorrente.

É possível falar em responsabilidade daqueles que não cumprem com a obrigação de garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência, já que tal omissão prejudica o exercício de muitos direitos da personalidade dessas pessoas que necessitam de uma atenção especial para exercer plenamente a sua dignidade.

O objeto de análise, doravante, se restringirá tão somente à obrigação das empresas de fornecerem acessibilidade aos clientes em seus estabelecimentos comerciais.

Primeiramente, as normas jurídicas brasileiras não consagram o chamado *right to refuse the service*, ou seja, um possível direito das empresas de recusar o serviço ao usuário. Por exemplo, um supermercado não poderia se eximir de construir rampas ou instalar

elevadores sob a justificativa de que prefere não atender a pessoas com deficiência; ou, ainda, que os deficientes devem procurar outros estabelecimentos similares para fazer suas compras.

Dessa maneira, toda pessoa jurídica de direito privado, em especial aquelas que exercem atividades econômicas e com fins lucrativos (atividades empresariais) voltadas para o público são obrigadas a garantir amplo acesso a todas as pessoas.

A tese aqui é a seguinte: *o estabelecimento empresarial que não foi adaptado às normas de acessibilidade está lesando o direito da personalidade de seus clientes com deficiência*, especialmente se esses usuários/clientes forem completamente impossibilitados de ter acesso ao espaço físico ou aos serviços. Nesses casos, então, além das multas fixadas em lei, a empresa também deverá compensar os prejuízos extrapatrimoniais (dano moral) sentidos pela pessoa com deficiência.

É importante salientar, ainda, que as empresas hoje atuam, dentro dos paradigmas da contemporaneidade, de acordo com uma ética da solidariedade. Segundo Vladimir Oliveira da Silveira e Elenice Baleeiro Nascimento Ribeiro, “a empresa tem sua atividade condicionada pelos parâmetros de solidariedade abraçados pela Constituição vigente” (2015, p. 46). Assim, cooperar com o bem-estar da pessoa com deficiência é mais que um dever legal; é uma questão ética, solidarista, decorrente da função social da empresa.

Alguns exemplos:

1. Um supermercado, uma farmácia ou uma padaria que são os únicos estabelecimentos do tipo nas proximidades do bairro onde mora uma pessoa com deficiência locomotiva (cadeirante) ou visual. Essa pessoa não conseguirá frequentar tais estabelecimentos, de modo que para ter acesso a produtos e serviços oferecidos por aquelas empresas deverá se dirigir a outras localidades (bairros ou ruas distantes);
2. Pode ser, porém, que haja vários estabelecimentos daqueles tipos no bairro, rua ou região da pessoa com deficiência. Porém, uma daquelas empresas oferece constantes promoções, às quais o deficiente não terá acesso porque não pode frequentar o espaço físico, já que lhe é inacessível;
3. Restaurante próximo ao local de trabalho da pessoa com deficiência, onde todos os seus colegas almoçam, mas no qual o deficiente não consegue adentrar porque a única forma de acesso é por meio de escada com degraus intransponíveis. (Aliás, veja que situação de extrema humilhação para um cadeirante: não poder entrar em um lugar por causa de um ou dois degraus de 10cm ou 15cm cada um...);
4. O pai ou a mãe cadeirante que não consegue adentrar na escola do filho para participar de reuniões de pais e mestres;

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

5. A pessoa que não tem acesso à agência bancária mais próxima e cômoda da sua residência.

Essa tese, a propósito, encontra respaldo em muitos julgados de tribunais superiores, coadunando com a ideia de que a pessoa com deficiência deve ser compensada por dano moral. Veja alguns exemplos de tais julgados, aqui citados como um elemento a mais de convicção e fundamentação:

RECURSO DE APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRETENSÃO INDENIZATÓRIA – PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS – ESTABELECIMENTO COMERCIAL – IMPEDIMENTO DE ACESSIBILIDADE AO PROVADOR POR CADEIRANTES – CONSTRANGIMENTO – OFENSA À HONRA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – ARBITRAMENTO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO E DOS HONORÁRIOS PELO MAGISTRADO – OBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE – QUANTUM MANTIDO – REFORMA NO ESTABELECIMENTO – AUTO DE CONSTATAÇÃO ELABORADO POR OFICIAL DE JUSTIÇA – FÉ PÚBLICA – SENTENÇA MANTIDA – RECURSOS DESPROVIDOS. O impedimento de acesso a cadeirantes a provador de estabelecimento comercial aberto ao público, gera constrangimento, atinge a honra e ultrapassa a linha do mero dissabor. A fixação do valor pecuniário da indenização a título de danos morais deve ser realizada pelo Magistrado, levando-se em consideração as peculiaridades do caso concreto e a extensão dos prejuízos gerados. Restando certificado pela Sra. Oficiala de Justiça, que tem fé-pública, prevalece o teor do auto de constatação, não havendo que se falar em adequação do provador, visto que a situação já se concretizou no estabelecimento ora requerido. (TJMT, Apelação nº 170520/2016, 5ª Câmara Cível, Rel. Des. Cleuci Terezinha Chagas Pereira da Silva, j. em 22/03/2017).

ACESSIBILIDADE. CADEIRANTE. ESPERA EXCESSIVA POR ÔNIBUS QUE OFERECESSE CONDIÇÕES DE EMABRQUE AO DEFICIENTE FÍSICO. RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE ÔNIBUS. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA QUE FIXOU R\$ 15.000,00 (QUIZE MIL REAIS) MANTIDA. (TJRO, Recurso Inominado nº 0002276-07.2013.822.0601, Turma Recursal de Porto Velho, Rel. Juiz Franklin Vieira dos Santos, j. em 04/04/2014).

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PORTA GIRATÓRIA EM AGÊNCIA BANCÁRIA. IMPEDIMENTO DO ACESSO. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. Evidenciada a ilicitude do ato praticado pela parte ré, ao impedir o ingresso do autor, cadeirante, na agência bancária, por não possibilitar o atendimento de outra forma que não pelo uso da porta giratória. Hipótese em que os prepostos do réu exorbitaram seu dever de zelar pela segurança do local, expondo o autor a constrangimento. Caracterização está o dano moral, exurgindo, daí o dever de indenizar. Condenação mantida. [...]. (TJRS, Apelação Cível nº 70056009681, 10ª Câmara Cível, Rel. Des. Paulo Roberto Lessa Franz, j. em 29/08/2013).

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA AFASTADA. SÚMULA 326/TJ.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PROVIDO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA REJEITADA. MÉRITO. CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. DEFICIENTE VISUAL. LIMITAÇÃO DE PASSAGEIRO COM NECESSIDADE ESPECIAL. CONSTRANGIMENTO NO EMBARQUE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MINORAÇÃO DO *QUANTUM*. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. [...]. 5-O pedido de indenização deduzido pelo autor, tem como base o constrangimento e desgastes havidos pela conduta, perpetrada por seus agentes da empresa apelante, submetendo-o, bem como aos seus colegas enxadristas, a constrangimentos e desgastes, posto que, por ordem do comandante da aeronave, foram impedidos de efetuar o embarque, perante os demais passageiros, e, após muitos aborrecimentos, foram comunicados de que somente um do referido grupo poderia embarcar. 6- O embarque somente aconteceu para o autor/apelado, por uma liberalidade do grupo o qual viajava, em virtude de teria de fazer uma conexão no aeroporto de Cofins-MG, com destino a Vitória. 7-Tal fato configurou constrangimento ao apelado e transgressão aos direitos fundamentais estabelecidos na Constituição Federal, bem com as regras estabelecidas pela ANAC. 8- Preliminar de ilegitimidade ativa rejeitada tendo em vista que a apelante confirma a dinâmica dos fatos. 9- No mérito, incontroverso que o autor, embora tivesse embarcado, e, chegado ao destino contratado, foi impedido, inicialmente, de realizar o embarque, bem como o grupo de deficientes visuais enxadristas, ao qual pertencia. Somente embarcando, por uma liberalidade do grupo. Isto porque, somente foi autorizado pelo Comandante da Aeronave o embarque de apenas 01 (um) passageiro portador de deficiência, configurando constrangimento, tensão e desgastes no momento do embarque. [...]. 16-Também, confirmada a dinâmica dos fatos pela apelante, estes, por si só, ensejam a violação aos direitos da personalidade e a dignidade do autor, ora apelado, geradores de constrangimento, angústia e aborrecimento, que muito superam aos fatos cotidianos, configurado o dano moral. 17-Nesta ordem de considerações, sopesando-se a conduta da recorrente e os constrangimentos dela decorrentes e suportados pelo recorrido, contudo, levando-se em consideração que o recorrido, mesmo experimentando constrangimento no embarque, conseguiu chegar ao seu destino. Tal premissa me faz minorar a quantificação fixada em primeiro grau ao patamar de R\$6.000,00 (seis mil reais) 18- Recurso conhecido e provido em parte”. (TJES, APL nº. 00423048920138080024, Rel. Des. Subst. Délio José Rocha Sobrinho, 2ª Câmara Cível, j. em 26/04/2016).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E ESTÉTICOS. CADEIRANTE. FALTA DE ACESSIBILIDADE PARA PORTADOR DE NECESSIDADES ESPECIAIS EM AGÊNCIA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OMISSÃO VERIFICADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. [...]. 9. Versam os autos sobre ação indenizatória ajuizada contra o Banco do Brasil S/A, em cuja inicial o autor relata ser portador de paraplegia, necessitando fazer uso de cadeira de rodas para sua locomoção. Narra que todas as vezes que se dirigiu à agência bancária da parte ré/apelante localizada no centro desta capital, passou por enormes constrangimentos, em razão de ausência de rampa para acesso aos portadores de debilidades motoras tendo, inclusive, sofrido algumas quedas. Requer indenização por danos estéticos e morais. 10 A sentença julgou procedente a demanda, condenando o banco apelante a indenizar os prejuízos morais suportados pelo autor/apelado,

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

em vista dos constrangimentos que o episódio lhe causou. 11 O recorrente se insurge contra a sentença ao argumento de que agiu dentro da legalidade, afirmando que sua agência bancária dispõe de elevadores específicos para portadores de necessidade especiais. Afirma, ainda, que restam ausentes os requisitos para indenização por dano moral, bem como sustenta que o mero aborrecimento não é passível e indenização. [...]. 17. Portanto, o acesso dos deficientes não pode ser obstaculizado em nenhum momento durante o horário de atendimento ao público, sob pena de haver fornecimento de serviço ineficiente, como foi no caso dos autos. 18. Ademais, a instituição apelante não tomou nenhuma medida para minimizar a ato lesivo, ao contrário, segundo o depoimento testemunhal, inquirida à fl. 205, “ninguém o ajudou a subir o degrau, nem os funcionários nem os clientes; que ele desceu da cadeira e subiu sozinho o degrau; que na hora da saída, o autor, ao tentar descer o degrau, capotou com a cadeira, e que uma pessoa tentou ajudar, mas não deu tempo”. 19. Dessa forma, o demandado não agiu no exercício regular do direito, por que ultrapassou os seus limites, agindo com negligência no atendimento de seus clientes. Houve, assim, conduta irregular do fornecedor dos serviços, bem como prejuízos de ordem extrapatrimonial ao autor. [...]. (TJAL, Apelação Cível nº 0002950-36.2009.8.02.0001, 3ª Câmara Cível, Rel. Des. Domingos de Araújo Lima Neto, j. em 11/10/2017).

AGRAVO INTERNO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. AUTOR portador de PARAPLEGIA. Cadeirante. Inviabilizado o ingresso DO AUTOR em AGÊNCIA BANCÁRIA ATRAVÉS DA PORTA específica DESTINADA A PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS PORQUE A CHAVE ESTAVA COM O GERENTE QUE NÃO SE ENCONTRAVA NO LOCAL NO MOMENTO. ATENDIMENTO NÃO REALIZADO. Serviço deficiente ou defeituoso. Tratamento prioritário e diferenciado não concedido. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO. ART. 14 DO CDC. FALHA do serviço VERIFICADO. DEVER DE INDENIZAR. [...]. Situação concreta em que a instituição bancária inviabilizou o acesso de pessoa portadora de deficiência física, cadeirante, ao interior da agência através da porta destinada aos portadores de necessidades especiais, sob o argumento de que somente o gerente detinha a chave e não se encontrava no local naquele momento. O Banco que impede o acesso à agência de pessoa portadora de mobilidade reduzida pratica conduta que implica inobservância ao disposto nos arts. 227, § 2º e 244 da Constituição Federal, que preveem o acesso facilitado de portadores de necessidades especiais, evitando sejam submetidos a situação desconfortável, constrangedora e vexatória. DANO MORAL IN RE IPSA. O dano moral resulta do descaso no tratamento dispensado ao cliente do banco. Independem de prova os danos morais no contexto que exsurge dos autos, pois se verificam “in re ipsa”. [...]. (TJRS, Agravo Interno nº 70074198417, 9ª Câmara Cível, Rel. Des. Miguel Ângelo da Silva, j. em 30/08/2017).

Por óbvio, o simples fato de uma pessoa com deficiência passar em frente ao estabelecimento inacessível não é suficiente para configurar dano moral. É preciso que se demonstre que aquela pessoa necessitava dos serviços daquela empresa em específico. Quer dizer, a negligência da empresa não será fonte de renda para alguém com deficiência; é

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

necessária a comprovação da necessidade do serviço ou do produto daquela empresa especificamente.

Outrossim, existem um conjunto de normas que estabelecem os padrões gerais de acessibilidade. A obrigação da empresa é atender a esses padrões. Caso haja alguém que necessite de meios de acessibilidade que vão para além daqueles fixados nas referidas normas, não pode a empresa ser responsabilizada pelas condições subjetivas (individuais) do deficiente que exigem tratamento específico. É, inclusive, o que ficou assentado no seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça:

DIREITO CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SERVIÇOS BANCÁRIOS. DEFICIENTES. ACESSIBILIDADE. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REGULAMENTAÇÃO. ABNT. INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. DANO MORAL. AFASTAMENTO. 1. A Lei 10.098/00 e o Decreto 5.296/2004 estabelecem que as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida e, ao definir acessibilidade, prevê a possibilidade de utilização dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, com segurança e autonomia, total ou assistida. 2. Os equipamentos e mobiliários de agências bancárias devem seguir às determinações da regulamentação infralegal, por questões relacionadas não apenas ao conforto dos usuários, mas também à segurança do sistema bancário. No tocante à acessibilidade de deficientes, o acesso prioritário às edificações e serviços das instituições financeiras deve seguir as normas técnicas de acessibilidade da ABNT no que não conflitarem com a Lei 7.102/83, observando, ainda, a Resolução 2.878/2001, do Conselho Monetário Nacional. 3. Na época do ajuizamento da ação, e até a edição da norma técnica da ABNT 15.250, não havia definição dos parâmetros técnicos para fabricação e instalação dos equipamentos de autoatendimento adaptados postulados pelo autor. Editada a regulamentação, o réu procedeu à adequação do terminal de atendimento, conforme os parâmetros normativos estabelecidos, sem satisfazer a pretensão do autor. 4. A desigualdade de acesso, no caso, não deriva de ato ilícito praticado pelo réu, mas de circunstâncias relacionadas às especificidades da deficiência física do autor e da limitação dos meios disponíveis para mitigá-la. 5. Não há direito à instalação de terminal de autoatendimento para melhor atender às condições pessoais do autor, se aquele já existente se encontra em conformidade com os parâmetros legalmente fixados. 6. Recurso especial provido. (STJ, REsp. nº 1.107.981/MG, 2ª. Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomao, Rel. p/ Acórdão Min. Maria Isabel Gallotti, j. em 03/05/2011).

Essa responsabilidade vai além do fato de expor a pessoa com deficiência a situação vexatória e discriminatória. Quando a ilicitude é praticada, a empresa fere a atitude que dela se espera no âmbito de um capitalismo consciente, pelo qual a empresa deve agir com “integração aos temas que produzem o bem-estar comum, no sentido da colaboração ativa com as políticas públicas, em aliança com os Poderes Públicos e a sociedade civil, voltada ao

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

enfrentamento conjunto de questões essenciais para o interesse coletivo” (CHAVES, 2015, p. 33).

Ficam claros, portanto, alguns limites a tal responsabilidade da empresa por inacessibilidade da pessoa com deficiência ao estabelecimento empresarial: 1) negligência da empresa; 2) necessidade de uso pela pessoa com deficiência daquele estabelecimento; e 3) inacessibilidade por descumprimento das normas gerais que regulamentam o assunto, como a NBR 9050 da ABNT, a legislação federal, estadual e municipal e outras resoluções administrativas de órgãos específicos.

6. A TUTELA PROCESSUAL CONTRA A EMPRESA.

A heterotutela civil dos direitos da personalidade (ou proteção jurisdicional cível dos direitos da personalidade) se dá por meio de cinco tutelas, quais sejam:

TUTELA	OBJETO
Indenizatória	Trata-se de tutela ressarcitória e repressiva, que, em regra, pressupõe a ocorrência do ilícito e do dano. Consiste no pagamento de uma quantia pecuniária que tem por objetivo imunizar o prejuízo patrimonial sentido pelo titular de um direito da personalidade lesado. Seu valor é obtido por meio de uma operação matemática de subtração, que corresponde à diferença entre o patrimônio que existia antes do evento danoso e o patrimônio reduzido após a lesão. Nesse caso, há a possibilidade de a vítima retomar o status quo ante. A legítima defesa, embora seja uma conduta lícita, pode causar danos pelos quais o agente deve ser responsabilizado (arts. 188 c/c art. 929, ambos do Código Civil).
Compensatória	Cuida-se de tutela ressarcitória e repressiva. Consiste no pagamento de uma quantia pecuniária que constitui um lenitivo pelo prejuízo de ordem extrapatrimonial. A esse valor se chega a partir de arbitramento judicial.
Inibitória	Trata-se de tutela preventiva, consistente na aplicação de medidas que objetivam impedir a ocorrência de um ilícito. O ilícito ainda não ocorreu e, por essa razão, é possível impedir que se implemente. Sua concessão independe da ocorrência de dano e da demonstração de culpa (parágrafo púnico do art. 497 do CPC). Sua eficácia depende, essencialmente, da fixação de multa por descumprimento das determinações judiciais. São as astreintes (arts. 536 e 537 do CPC). Um exemplo são as medidas protetivas da Lei Maria da Penha (arts. 18 a 24 da Lei n.º. 11.340/2006).
Cessatória	É uma forma de inibição do ilícito, abrangida pela tutela inibitória. Consiste num conjunto de medidas que visam impedir a reiteração ou a continuação de um ilícito. Aplica-se naqueles casos em que a lesão (o ilícito) se prolonga no tempo, ou seja, não se esvai em apenas um ato. Repete-se frequentemente e/ou se perpetua no tempo. É o que ocorre com a intimidação sistemática, mais conhecida como <i>bullying</i> (Lei n.º. 13.185/2015). Geralmente essa tutela virá associada à indenizatória/compensatória, já que será necessário reparar os prejuízos já sentidos.
Reintegratória ou restauratória	Consiste em um conjunto de medidas que objetivam a remoção dos efeitos do ilícito já ocorrido. Sua concessão, assim como ocorre com as tutelas inibitória e

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

	cessatória, independe da demonstração da ocorrência de dano e da existência de culpa (parágrafo púnico do art. 497 do CPC). A vítima se imuniza do prejuízo sofrido através de atos que tentam recuperar sua honra. Um exemplo é o direito de resposta.
--	---

Fonte: os autores.

Prevista no *caput* do art. 12 do Código Civil e no parágrafo único do art. 497 do Código de Processo Civil de 2015, a tutela inibitória resulta da simples existência do direito material (principalmente dos direitos extrapatrimoniais, tais como os direitos da personalidade), sendo capaz, destarte, de “inibir a violação de um direito, ainda que este nunca tenha sido violado” (MARINONI, 2015, p. 66).

De acordo com os dispositivos legais citados, a inibição do ilícito (que pode ocorrer por meio da tutela inibitória e da tutela cessatória) pode ser utilizada para impedir a:

- prática de um ilícito;
- repetição do ilícito; e
- continuação do ilícito.

Trata-se, pois, de tutela contra ameaça a direito, ou seja, tutela contra ilícito futuro, “ainda que esse se configure como uma repetição ou continuação de um ilícito anterior”, segundo Luiz Guilherme Marinoni (2015, p. 63). É o caso, por exemplo, da tutela deferida a pessoa que busca impedir a veiculação de notícia falsa a seu respeito, antes da comercialização da revista em que será divulgada a matéria jornalística, e/ou que pretende cessar a venda dessa mesma revista, a fim de evitar a propagação do ilícito.

A tutela inibitória, portanto, destina-se a evitar a ocorrência do ilícito e/ou impedir a sua continuação ou reiteração, fundando-se nos princípios do acesso à justiça e da inafastabilidade do controle jurisdicional (art. 3º, CPC), que têm como corolários lógicos os direitos à efetividade e à técnica processual adequada à realização do direito material (arts. 4º e 6º, CPC).

Pelo Código de Processo Civil de 2015 a tutela dos direitos da personalidade fundamenta-se na primazia das tutelas inibitória e restauratória sobre a tutela ressarcitória.

Considerando-se a necessidade de se criar técnicas efetivas e adequadas à satisfação do direito material, o legislador, durante as últimas décadas, procurou privilegiar o cumprimento específico da obrigação, em detrimento de sua conversão em perdas e danos.

Melhor esclarecendo, nas três fases da reforma do Código de Processo Civil de 1973, buscou-se o cumprimento específico das obrigações: (i) de fazer e de não fazer na primeira fase, nos termos da Lei 8.952/1994; (ii) de dar (entrega de coisa) na segunda fase, conforme a

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Lei 10.444/2002; e (iii) de emissão de declarações de vontade na terceira fase, *ex vi* da Lei 11.232/2005.

Em seu art. 497, *caput* e parágrafo único, e art. 499, o Código de Processo Civil de 2015, direcionado pelo princípio da efetividade, consagra a primazia das tutelas específicas (inibitória e reintegratória) sobre a tutela ressarcitória, no que se refere às prestações de fazer, de não fazer e de entregar coisa.

Nesse sentido, além da indenização por danos morais, é possível que se pleiteie a aplicação de medidas para efetivar as obras ou meios que garantam a acessibilidade.

Há alguns julgados nesse sentido:

CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACESSIBILIDADE DE DEFICIENTE FÍSICO À ESTABELECIMENTO COMERCIAL (SUPERMERCADO). INADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA. INOCORRÊNCIA. DESNECESSIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA. ALEGAÇÃO DE INCOMPETÊNCIA DOS JUIZADOS REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. FIXAÇÃO EQÜANIME DO MONTANTE INDENIZATÓRIO. SENTENÇA MANTIDA. 1 – TRATA-SE DE AÇÃO ONDE O AUTOR PRETENDE A CONDENAÇÃO DA RÉ NA OBRIGAÇÃO DE FAZER CONSISTENTE EM PROVIDENCIAR OS MEIOS NECESSÁRIOS À ACESSIBILIDADE DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA FÍSICA E NA REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS EM FACE DAS CIRCUNSTÂNCIAS VEXATÓRIAS A QUE FOI SUBMETIDO O AUTOR. 2 – NA INSTÂNCIA PRIMA, O MAGISTRADO A QUO JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, CONDENANDO A RÉ A PROVIDENCIAR OS MEIOS NECESSÁRIOS À ACESSIBILIDADE DE PESSOAS PORTADORAS DE NECESSIDADES ESPECIAIS NO PRAZO DE 20 (VINTE) DIAS, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA. CONDENOU, AINDA, A RÉ AO PAGAMENTO AO AUTOR DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. 3 – APLICA-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AO CASO VERTENTE EIS QUE A RÉ É FORNECEDORA DE PRODUTOS E SERVIÇOS (SUPERMERCADO) DOS QUAIS SE UTILIZA O AUTOR COMO DESTINATÁRIO FINAL. 4 – REJEITA-SE A ALEGAÇÃO DA RÉ DE ILEGITIMIDADE ATIVA EM FACE DE PEDIDO GENÉRICO DE PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA FÍSICA, EIS QUE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ART. 81, CAPUT) ESTABELECE A POSSIBILIDADE DE EXERCÍCIO INDIVIDUAL DA DEFESA JUDICIAL DE EVENTUAL VIOLAÇÃO DE DIREITO. 5 – EM QUE PESE O LABOR DA RECORRIDA, A QUAL AFIRMOU, EM SUAS RAZÕES RECURSAIS, QUE HÁ COMPLEXIDADE NA CAUSA EM FACE DA NECESSIDADE DE PERÍCIA TÉCNICA PARA AFERIR AS ALEGAÇÕES FÁTICAS DO AUTOR EM RELAÇÃO ÀS CONDIÇÕES DE ACESSIBILIDADE PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS, VALE DESTACAR QUE SE TRATA DE MATÉRIA FÁTICA ATINGIDA PELA PRESUNÇÃO DE VERACIDADE DECORRENTE DOS EFEITOS DA REVELIA APLICADA A RÉ, QUE DEVIDAMENTE INTIMADA, NÃO

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

COMPARECEU A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO. ACRESCENTE-SE QUE AS PROVAS COLIGIDAS, ESPECIALMENTE AS FOTOGRAFIAS DE FLS14/20 EVIDENCIAM QUE EMBORA EXISTA RAMPA DE ACESSO A MESMA PERMANECE TRANCADA COM CADEADO IMPEDINDO O ACESSO DE CADEIRANTES. 6 – NO CASO VERTENTE, RESTA CARACTERIZADO O EVENTO DANOSO DECORRENTE DA CONDUTA DA EMPRESA RÉ, QUE MANTÉM O ACESSO DESTINADO ÀS PESSOAS COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO TRANCADO, IMPEDINDO ASSIM A LIVRE PASSAGEM DO CONSUMIDOR. DESTAQUE-SE QUE É DISCRIMINATÓRIA A EXIGÊNCIA DE QUE O CADEIRANTE TENHA QUE SOLICITAR AO SEGURANÇA QUE O DESTRANCAMENTO DO CADEADO, ENQUANTO AOS DEMAIS CLIENTES É FRANQUEADO O LIVRE ACESSO AO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. A EXISTÊNCIA DE ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO NÃO ISENTA A RESPONSABILIDADE CIVIL DA RÉ, MORMENTE QUANDO VERIFICADO QUE OS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS AO AUTOR NÃO DECORREM DA INEXISTÊNCIA DA RAMPA DE ACESSO, MAS DA DIFICULDADE DE USÁ-LA. [...]. 12 – SENDO ASSIM, O VALOR ESTIPULADO NA DECISÃO SINGULAR, A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, AFIGURA-SE ADEQUADO, PORQUE OBSERVADOS OS CRITÉRIOS PERTINENTES RECOMENDADOS PELA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA, DEVENDO A SENTENÇA SER MANTIDA TAL COMO PROLATADA. [...]. (TJDF, ACJ 321611620088070001 DF 0032161-16.2008.807.0001, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Rel. Leila Arlanch, j. em 12/05/2009).

APELAÇÃO CÍVEL. CONSTITUCIONAL. CIVIL.PROCESSO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS.AGÊNCIA BANCÁRIA NÃO ADAPTADA A DEFICIENTES FÍSICOS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - CONDENAÇÃO DO RÉU A PROCEDER A ADAPTAÇÃO DE SEU PRÉDIO PARA ATENDIMENTO DE PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS, SOB PENA DE MULTA DIÁRIA. APELAÇÃO 1: DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSIBILIDADE AOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS E RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA PURA - INOVAÇÃO RECURSAL - NÃO CONHECIMENTO.PLEITO DE DANOS MORAIS - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - AUTOR QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR FATO CONSTITUTIVO DE SEU DIREITO. APELAÇÃO 2: PLEITO DE EXCLUSÃO DA MULTA DIÁRIA POR IMPOSSIBILIDADE DE FAZER OBRAS DE ACESSIBILIDADE EM TODO O ESPAÇO FÍSICO DE PRÉDIO (NA ENTRADA E ENTRE OS ANDARES) NO IMÓVEL EM QUESTÃO - LEI QUE PREVÊ QUE HAJA ATENDIMENTO PRIORITÁRIO A PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA - READEQUAÇÃO DO PISO TÉRREO PARA QUE HAJA ATENDIMENTO COM SEGURANÇA, AUTONOMIA E DIGNIDADE - REFORMA DA SENTENÇA COM MANUTENÇÃO DA MULTA DIÁRIA. RECURSO 1 PARCIALMENTE CONHECIDO E, NESTA PARTE, NEGADO PROVIMENTO. RECURSO 2 PARCIALMENTE PROVIDO. (TJPR, AC nº. 1094331-4, 6ª Câmara Cível, Rel. Roberto Portugal Bacellar, j. em 18/11/2014).

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Com o Código de Processo Civil de 2015, é possível criar uma cultura de proteção dos direitos da personalidade a partir de gestos concretos, e não apenas por meio de contraprestações pecuniárias. Hoje é possível encontrar nas tutelas específicas a mais adequada e efetiva proteção dos direitos da personalidade, essenciais à existência e ao desenvolvimento da pessoa humana.

A propósito, destaca Yuri Nathan da Costa Lannes (2014, p. 178), ao questionar se hoje se vivencia a “indústria do dano moral” ou a “indústria da lesão”, que nem sempre as indenizações por dano moral alcançam seus objetivos, especialmente no âmbito do Direito do Consumidor:

A guerra travada pelos tribunais contra a “indústria do dano moral” nos casos envolvendo o direito do consumidor tem se mostrado ineficaz sobre dois aspectos: *i*) do individual por não haver um efetivo ressarcimento do indivíduo pela violação moral e; *ii*) do coletivo uma vez baixo valor à que os fornecedores são imbuídos reduz a coercibilidade da responsabilidade civil em suas funções preventiva/dissuasora e sancionatória/punitiva, e banaliza o Código de Defesa do Consumidor. E que em última análise, a atuação falha do judiciário não corrobora na proteção do próprio conjunto normativo (que acaba fragilizado), bem como não protege (em caráter individual e coletivo) a parte hipossuficiente nas relações de consumo.

Dessa maneira, a pessoa com deficiência pode pleitear não apenas a indenização dos prejuízos extrapatrimoniais sentidos pelo deficiente ao se deparar com a inacessibilidade, mas também exigir que sejam tomadas medidas que garantam o exercício da sua liberdade de ir e vir nos estabelecimentos empresariais que necessita frequentar.

7. CONCLUSÃO

A transformação legislativa e social no que tange ao tratamento dispensado às pessoas com deficiência no Brasil e no mundo sofreu significativa evolução. Hoje esses indivíduos não mais são vistos como incapazes ou como pessoas que possuem simplesmente limitações próprias e exclusivamente analisadas por meio de conceitos médicos. As deficiências passaram a ser enxergadas como dificuldades impostas pelo meio em que a pessoa vive em contato com características próprias daquele indivíduo. Nesse sentido, não mais se fala em uma necessidade de exclusão da pessoa com deficiência do meio social, mas pelo contrário busca-se cada vez mais a adaptação do meio à pessoa para que ela possa ter uma vida com plena inclusão e participação social.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

Nesse sentido, a acessibilidade surge como direito essencial à personalidade humana, uma vez que permite justamente essa tão almejada inclusão e, ainda, constitui-se em um elemento indispensável para a concretização de dois valores constitucionais essenciais, quais sejam, a igualdade e a dignidade da pessoa humana (ARAÚJO e MAIA; 2015).

Ademais, a acessibilidade pode ser vista como a concretização da ideia de adaptação do meio à pessoa, de modo que independentemente de qualquer especificidade física ou mental, todos tenham acesso aos bens públicos e privados de uso coletivo, bem como à informação e, também, à plena participação pública e política, sendo capazes de exercer por completo sua cidadania.

Percebe-se que a Lei nº. 13.146/2015 buscou garantir mais direitos e novas formas de concretização dos mesmos, em busca de satisfazer os ideais Constitucionais de igualdade e dignidade da pessoa humana e também com o fim de regularizar a Convenção da ONU sobre pessoas com deficiência, que já havia sido incorporada no ordenamento jurídico brasileiro com status de Emenda Constitucional desde 2008.

Verificou-se, ainda, no presente estudo que a violação ao direito de acessibilidade gera o dano moral, ou seja, causa um dano extrapatrimonial àquela pessoa que tem tal direito desrespeitado e, por mais que não se possa comprovar um sofrimento psíquico ou físico à pessoa ensejará a reparação por danos morais, uma vez que se trata de nítida violação a direito da personalidade e à própria dignidade da pessoa humana.

Tem-se, assim, que a reparação por danos morais decorrente da inacessibilidade deverá ocorrer sempre que o acesso ou exercício de determinado direito for dificultado ou impedido em razão do descumprimento de normas de acessibilidade, pois isso, por si só já configura o dano moral.

Por todo o exposto, nota-se a importância da acessibilidade para a construção de uma sociedade justa e igualitária, na qual seja possível o pleno exercício da cidadania por todos, sem qualquer tipo de discriminação.

Por fim, sabe-se que no Brasil ainda há uma grande distância a ser percorrida para se chegar à plena concretização da acessibilidade e de todos os ideais buscados pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência, mas é possível vislumbrar grandes avanços nessas áreas, o que leva a acreditar que no futuro será possível viver em uma sociedade cujas pessoas com deficiência não enfrentem as dificuldades de inclusão social que ainda hoje são vivenciadas.

8. REFERÊNCIAS

ABELHA, Marcelo. *Manual de Direito Processual Civil*. 6ª Ed. 6ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

_____. *Manual de execução civil*. 6ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

AMARAL, Francisco. *Direito Civil Introdução*. 7ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

ARAUJO, Luiz Alberto David; COSTA FILHO, Waldir Macieira da. O estatuto da pessoa com deficiência – EPCD (Lei nº. 13.146, de 06.07.2015): algumas novidades. *Revista dos Tribunais*, vol. 962/2015, p. 65-80, Dez/2015, DTR\2015\17066.

ARAUJO, Luiz Alberto David; MAIA, Maurício. Meio ambiente urbano constitucional e o cumprimento das regras de acessibilidade. *Revista de Direito Ambiental*, vol. 79/2015, p. 431-448, Jul-Set/2015, DTR\2015\13242.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2015. Disponível em: <<http://www.aedesenho.com.br/informativo/abnt-nbr-9050-2015-norma-acessibilidade-gratuita/>>. Acesso em: 13 jun. 2015

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11ª ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CHAVES, Vinicius Figueiredo. A empresa do século XXI: criando valor compartilhado em tempos de um capitalismo consciente. In: *Revista Argumentum* (UNIMAR), v. 15, p. 21-45, n. 2015.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Direito Civil: Teoria Geral*. 6ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

FERNANDES, Alexandre Cortez. *Direito Civil. Introdução: pessoas e bens*. EDUCS, 2012.

FERRAZ, Carolina Valença; LEITE, Glauber Salomão. *Lei brasileira de inclusão e o “novo” conceito de deficiência: será que agora vai “pegar”?* Disponível em: <<http://justificando.cartacapital.com.br/2015/08/20/lei-brasileira-de-inclusao-e-o-novo-conceito-de-deficiencia-sera-que-agora-vai-pegar/>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

JAQUES, Karina. *Direito fundamental à acessibilidade*. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nIsGyUIvEAMJ:www.stf.jus.br/repositorio/cms/portalTvJustica/portalTvJusticaNoticia/anexo/KARINA_JAQUES.doc+&cd=3&hl=en&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 19 abr. 2017.

LANNES, Yuri Nathan da Costa. Indústria do dano moral ou da lesão? Uma solução a partir do instituto do *punitive damages*. In: *Revista Argumentum*, v. 15, p. 145-162, n. 2014.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Tutela contra o ilícito: inibitória e de remoção*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

_____; ARENHART, Sérgio Cruz, e MITIDIERO, Daniel. *Novo Curso de Processo Civil: Teoria do Processo Civil*. Vol. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA PELA INACESSIBILIDADE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA AO ESTABELECIMENTO EMPRESARIAL: QUESTÕES MATERIAIS E PROCESSUAIS

_____. *Novo Curso de Processo Civil: Tutela dos direitos mediante procedimento comum*. Vol. 2. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

MENEZES, Joyceane Bezerra de; Herika Janaynna Bezerra de; Abraão Bezerra de. A abordagem da deficiência em face da expansão dos direitos humanos. *Revista de Direitos e Garantias Fundamentais* 17.2 (2016): 551-572.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à Pessoa Humana*. Renovar, 2013.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru; TEIXEIRA, Carla Noura. A evolução histórica da proteção das pessoas com deficiência nas constituições brasileiras: os instrumentos normativos atuais para a sua efetivação. *Revista de Direito Privado*, Vol. 68/2016, p. 225–240, Ago/2016, DTR\2016\23000.

NORONHA, Fernando. *Direito das Obrigações*. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

PEREIRA, R. V.; LELIS, H. R. (2016). Igualdade e Dignidade Humana das Pessoas Portadoras de Deficiência: Reflexos da Nova Lei de Inclusão–Lei nº. 13.146/2015–No Ambito da Saúde. *Revista Brasileira de Direitos e Garantias Fundamentais*, 2(1), 19-35.

ROLIM, José Francisco de Souza. *A afronta ao direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado (direito geral de personalidade e fundamental) gera ofensa à dignidade e é caso de dano moral à pessoa humana*. 2016. 224 f. Tese (Doutorado em Direito). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2016. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/handle/handle/7011>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade*. São Paulo: Atlas, 2011.

SILVEIRA, Vladimir Oliveira da; Baleeiro Ribeiro, Elenice. Ética: conteúdo da responsabilidade corporativa e desdobramento da função solidária da empresa. In: *Revista Argumentum – UNIMAR Universidade de Marília*, v. 16, p. 37-54, n. 2015.

TARTUCE, Flávio. *Alterações do Código Civil pela Lei nº. 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. *Repercussões para o Direito de Família e Confrontações com o Novo CPC. Parte II*. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/FamiliaeSucessoes/104,MI225871,51045-Alteracoes+do+Codigo+Civil+pela+lei+131462015+Estatuto+da+Pessoa+com>>. Acesso em: 16 abr. 2017.