

POSSIBILIDADE DE CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL COLETIVO ANTE A VIOLAÇÃO DO DIREITO À ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

POSSIBILITY OF CONFIGURING THE COLLECTIVE NON-PECUNIARY DAMAGES FOR THE VIOLATION OF THE RIGHT TO ACCESSIBILITY FOR PEOPLE WITH DISABILITIES

Carla Ignacio Pessoa Pereira¹

Ana Cláudia Rossaneis²

Resumo: O presente artigo teve como objetivo analisar a possibilidade de configuração de dano moral coletivo, ante a violação do direito à acessibilidade da pessoa com deficiência. Para tanto, pautando-se no método dedutivo-indutivo, apresentou-se conceitos importantes sobre a temática, podendo se concluir, com base na lei, doutrinas e precedentes do Superior Tribunal de Justiça, que a não instituição de mecanismos que visam “destruir” barreiras na inclusão social configurará a falha na prestação do serviço. Tal conduta, por não prejudicar somente a pessoa com deficiência afetada, mas todo o grupo vulnerável, poderá gerar dano moral coletivo em face do fornecedor.

Palavras-Chave: Igualdade. Inclusão social. Independência. Indenização.

Abstract: This article aimed to analyze the possibility of configuring collective non-pecuniary damage by violating of the right to accessibility for people with disabilities. Therefore, based on the deductive-inductive method, important concepts on the subject were presented, and it can be concluded, based on the law, doctrines and precedents of the Superior Court of Justice, that the non-institution of mechanisms that aim to "destroy" barriers in social inclusion will configure the failure in service delivery. This conduct, as it does not affect only the injured person with a disability, but the entire vulnerable group, could generate collective moral damages against the supplier.

Keywords: Equality. Social inclusion. Independence. Indemnity.

Sumário: 1. Introdução; 2. Direito à acessibilidade da pessoa com deficiência: 2.1. Conceitos trazidos pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência; 2.1.1. Conceito de deficiência; 2.1.2. Conceito de barreiras; 2.1.3. Conceito de acessibilidade; 3. Violação ao direito à acessibilidade da pessoa com deficiência; 3.1 Dano moral pela violação do direito à acessibilidade; 3.1.1. Caso concreto julgado no Mato Grosso: Recurso Especial 1733468/MT; 3.1.2. Caso concreto julgado no Rio Grande do Sul: Recurso Especial 1611915/RS; 3.1.3. Caso concreto julgado em São Paulo: Recurso Especial 1912548/SP; 4. Possibilidade de aplicação do dano moral coletivo pela violação do direito à acessibilidade; 5. Conclusão; 6. Referências.

1 Pós-graduanda em Direito Penal e Processual Penal pela Faculdade Única; Pós-graduada em Direito Civil Contemporâneo pela Universidade Estadual de Maringá - UEM; Graduada em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná, campus Maringá - PUCPR; Estagiária de pós-graduação no gabinete do 11º Procurador do 5º grupo criminal do Ministério Público do Estado do Paraná; Mandaguari, Paraná, Brasil; carlaigpessoa@hotmail.com.

2Doutoranda em Função Social do Direito pela Faculdade de Direito de São Paulo - FADISP; Mestre em Ciências Jurídicas com ênfase em Direitos da Personalidade pelo Centro Universitário Cesumar - UniCesumar. Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Maringá - UEM. Docente da Universidade Estadual de Maringá e da Universidade Cesumar. Advogada; Maringá, Paraná, Brasil; ana.rossaneis@gmail.com.

1. Introdução

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a possibilidade de configuração do dano moral coletivo quando se observarem violações do direito à acessibilidade da pessoa com deficiência, assegurado pela Constituição Federal e pela Lei Brasileira de Inclusão de Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

O Código Civil brasileiro considera como ato ilícito toda ação ou omissão voluntária, de negligência ou imprudência, que violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral. Assim, sendo observado a incidência do ato ilícito, o causador do dano a outrem fica obrigado a repará-lo.

Nessa lógica, assegurado o direito à acessibilidade como garantia da vivência independente, bem como a possibilidade de as pessoas com deficiência exercerem seus direitos de cidadania e de participação social, sendo este violado, haverá a incidência de dano moral. Isto, pois, a não observância de tal direito cria sérias barreiras na inclusão social.

Utilizando-se do método dedutivo-indutivo, o presente artigo objetivou apontar qual o conceito de acessibilidade, sua incidência e alcance, demonstrando principalmente quais os motivos em que a indenização se faz necessária, elencando também os prejuízos causados pela violação do referido direito, conforme os entendimentos do Superior Tribunal de Justiça.

Por fim, serão apontados os requisitos da aplicação da indenização pelo dano moral de forma coletiva, tendo em vista que os danos decorrentes da falta de acessibilidade nos diversos ambientes não atingem apenas a pessoa com deficiência lesada, mas viola também valores fundamentais titularizados por todo o grupo vulnerável.

2. Direito à acessibilidade da pessoa com deficiência

Mesmo sem trazer o termo “acessibilidade”, a Constituição Federal de 1988 determinou através do parágrafo 2º do artigo 227 que “a lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência” (BRASIL, 1988, [s.p.]).

Nesse diapasão, estabeleceu-se que a referida norma “disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência”, conforme os termos do artigo 224 da referida lei maior (BRASIL, 1988, [s.p.]).

Vale ressaltar, que embora a Constituição Federal utilize o termo “portadores de deficiência”, esta não é mais a forma mais adequada de se referir ao grupo, tendo em vista que por volta da metade da década de 1990, a terminologia correta a ser utilizada passou a ser “pessoa com deficiência”, a qual permanece até os dias atuais (GARCIA, 2012, [s.p.]).

Isso porque a expressão “portador de deficiência” não se demonstra compatível com um modelo inclusivo, o qual visa a promoção de igualdade e a não discriminação, podendo se tornar um estigma, indicando que a deficiência é a característica principal da pessoa em detrimento de sua condição humana (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ, [s.p.]).

Posteriormente à Constituição, houve a publicação da Lei 8.160 de 8 de janeiro de 1991, que dispôs sobre a caracterização do “Símbolo Internacional de Surdez”. Embora também não trouxesse o termo “acessibilidade” de forma expressa, teve o objetivo de identificar pessoas com deficiência auditiva, facilitando o acesso das mesmas em todos os serviços colocados à sua disposição (PIMENTEL, 2018, p. 88).

O “Símbolo Internacional de Surdez” ficou conhecido como um marco desse direito, ajudando os surdos a manterem a comunicação com os demais, sendo utilizado para identificar pessoas com deficiência auditiva. Um exemplo seria o motorista surdo que utiliza desse símbolo no para-brisas do carro para facilitar a interação com outros motoristas e/ou autoridades (SECRETARIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA DE SÃO PAULO, 2019, [s.p.]).

Já o termo “acessibilidade” foi utilizado pela primeira vez na Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, a qual garantiu às pessoas com deficiência atendimento prioritário nas repartições públicas e empresas concessionárias de serviço público, além de reservas de assentos em transportes públicos. Ainda, a lei deliberou que as construções de logradouros, sanitários públicos e edifícios públicos, tivessem normas de construção destinadas a facilitar o acesso e uso desses locais (BRASIL, 2000 *apud* PIMENTEL, 2018, p. 89).

No mesmo ano, em 19 de dezembro, foi publicada a Lei nº 10.098/2000, estabelecendo normas gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade nos edifícios públicos ou de uso coletivo, nos edifícios de uso privado, nos veículos de transporte coletivo e nos sistemas de comunicação e sinalização. Com essa norma, a acessibilidade foi se afluindo cada vez mais como um direito fundamental para o desenvolvimento social.

Nos anos seguintes, a fim de cumprir com o comando da Constituição Federal, foram surgindo novas leis que assegurassem a acessibilidade em situações específicas, como é o caso da Lei nº 10.43/2002 que dispôs sobre a Língua Brasileira de Sinais e a Lei nº 11.126/2005,

tratando do direito da pessoa com deficiência visual a ingressar e permanecer em ambientes coletivos acompanhados de cão guia.

Em 2008, por meio do Decreto Legislativo nº 186, o Congresso Nacional aprovou a Convenção sobre os Direitos da Pessoas com Deficiência e o seu Protocolo Facultativo “reconhecendo a importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e a informação e comunicação para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais” (BRASIL, 2008, [s.p]).

Dispôs a lei o seguinte:

A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros [...] (BRASIL, 2008, [s.p.]).

Por fim, em 6 de julho de 2015, baseada na Convenção sobre as Pessoas com Deficiência, foi publicada a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência nº 13.146 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), recebendo *status* de emenda constitucional através do Decreto Legislativo 186/2008, a qual elencou conceitos importantes e mais amplos quanto a temática.

2.1. Conceitos trazidos pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência

Antes de trazer o conceito de acessibilidade, objeto central do trabalho, é necessário pontuar alguns outros conceitos importantes que estão presentes no Estatuto da Pessoa com Deficiência e estão diretamente ligados.

2.1.1. Conceito de deficiência

O texto da Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também nominada de Estatuto da Pessoa com Deficiência, teve como base a Convenção da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Com ele foram modificadas algumas legislações já existentes quanto ao tema e uma das principais alterações trazidas foi no conceito de deficiência. De acordo com GABRILLI:

A deficiência deixa de ser um atributo da pessoa e passa a ser o resultado da falta de acessibilidade que a sociedade e o Estado dão às características de cada um. Ou seja, a LBI veio para mostrar que a deficiência está no meio, não nas pessoas. Concluimos, então, que: quanto mais acessos e oportunidades uma pessoa dispõe, menores serão as dificuldades consequentes de sua característica (GABRILLI, 2016, p.12).

Neste sentido, a deficiência passou a ser entendida não mais como “uma condição estática e biológica da pessoa, mas sim como o resultado da interação das barreiras impostas pelo meio

com as limitações de natureza física, mental, intelectual e sensorial do indivíduo” (GABRILLI, 2016, p.12). De acordo com a Lei nº 13.146/2015, pessoa com deficiência é:

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 (BRASIL, 2015, [s.p.]).

A deficiência, portanto, 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 *apud* SILVESTRE; RAMALHO; HIBNER, 2017, p. 734). Assim sendo, é externa a pessoa, resultando em uma desvantagem para aqueles que se encontrem em situação desigual na sociedade.

O EPCD procura fazer um giro linguístico e conceitual ao adotar o modelo biopsicossocial de deficiência, ao direcionar 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 fundamentais 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 (ARAUJO; COSTA FILHO, 2015, p. 4).

Por isso, sendo a deficiência decorrente da incapacidade da própria sociedade de se organizar adequadamente para proporcionar a convivência adequada das pessoas com deficiência – titulares de direitos iguais – torna-se necessária a mobilização de atores sociais de políticas públicas para promover mecanismos de eliminação de barreiras à inclusão.

2.1.2. Conceito de barreiras

No dicionário português³, o termo barreiras significa “aquilo que restringe ou impede o acesso ou a circulação” “obstáculo” “dificuldade” e/ou “que impede a comunicação ou o entendimento (ex: barreira ideológica, barreira linguística)” de alguém. No mesmo sentido, a Lei Brasileira de Inclusão traz o conceito de “barreiras na inclusão”, como sendo:

Toda e qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social de alguém, assim 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 (BRASIL, 2016, [s.p]).

Deste modo, referidas barreiras podem ser consideradas como aquelas que estão presentes no meio urbano, na arquitetura de um local, nos transportes públicos ou privados, na comunicação, na informação, no comportamento das pessoas e na tecnologia. São classificadas pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência como:

³ Conceito de acessibilidade de acordo com o dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/>. Acesso em: 23 ago. 2021.

- 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 (BRASIL, 2015, [s.p.]).

Logo, denota-se que as barreiras serão todas aquelas que impedem ou prejudicam de alguma forma, não só as pessoas com deficiência, mas todas as pessoas com mobilidade reduzida (como o idoso, a gestante, a lactante, a pessoa com criança no colo e o obeso) de exercerem seus direitos básicos de uma forma plena e efetiva, em igualdade de condições.

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, MENEZES e MENEZES, 2016 *apud* SILVESTRE; RAMALHO; HIBNER, 2018, p.19).

Diante desse cenário, há a necessidade de se buscar uma forma de impedir que as pessoas com deficiência sofram com a restrição de inúmeros direitos fundamentais, assegurando-se autonomia e mobilidade de desfrutar dos espaços e das relações sociais com mais segurança, confiança e comodidade (PRADO *apud* BEZERRA, 2007, p. 278). A acessibilidade, então, surge como uma forma de “quebrar” essas barreiras.

2.1.3. Conceito de acessibilidade

A acessibilidade é um direito que garante a pessoa com deficiência a viver de uma forma independente. É considerado um direito fundamental instrumental e pressuposto de inclusão dessa pessoa na sociedade, em igualdade de oportunidades para com as demais pessoas (MAIA, 2018, p. 81). A Lei Brasileira de Inclusão trouxe o conceito de “acessibilidade” nos seguintes termos:

A 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 (BRASIL, 2015, [s.p.]).

Assim, ela é interpretada como sendo a possibilidade da pessoa com deficiência – ou, ainda, aquelas com mobilidade reduzida – de usufruir de qualquer espaço físico com segurança,

comodidade e autonomia, além de poder desfrutar das relações sociais em igualdade de condições com os demais.

Falar de acessibilidade em termos gerais é garantir a possibilidade do acesso, da aproximação, da utilização e do manuseio de qualquer ambiente ou objeto. Reportar este conceito às pessoas com deficiência também está ligado ao fator deslocamento e aproximação do objeto ou local desejado. Indica a condição favorável de um determinado veículo condutor que, neste caso, é o próprio indivíduo, dentro de suas capacidades individuais de se movimentar, locomover e atingir o destino planejado (MINISTÉRIO DAS CIDADES, 2018, p. 18).

Neste sentido, a acessibilidade se configura, principalmente, como a adoção de um conjunto de medidas aptas a eliminar as barreiras sociais existentes às condições necessárias da pessoa com deficiência. É a “plena e independente fruição de suas potencialidades e do convívio social”, que não se restringe, somente, a barreiras físicas, mas também de informação, serviços e transporte (BARCELLOS, 2012, p. 177).

[...] não se resume à rampa na entrada ou banheiro adaptado, conforme a norma de acessibilidade. Isso seria uma análise muito simplista. Acessibilidade compreenderia um conjunto de informações, ajustes arquitetônicos, todos com base no desenho universal (um desenho que considera as necessidades de todas as pessoas). (...) [uma] empresa [por exemplo] necessita garantir às pessoas em cadeira de rodas ou com dificuldade de ambular, circular por todos os andares; colocar piso tátil de alerta nas escadas e rampas, no mínimo, para orientar a pessoa com baixa visão e cega; dotar os espaços de comunicação (LIBRAS) e sinalização de orientação para os surdos e para as pessoas com deficiência intelectual, além de ajustes nos equipamentos. Tudo isto se aplica às lojas, aos escritórios, às fábricas, aos supermercados. (INCLUSIVE, 2016, [s.p.]).

Deste modo, percebe-se que o direito à acessibilidade não é assegurado apenas para eliminar dificuldades enfrentadas por essa parte da população quanto a locomoção, mobilidade ou acesso a determinados ambientes, mas também os entraves sociais quanto ao acesso à informação e comunicação.

Portanto, a acessibilidade é uma característica que define a facilidade de acesso entre bens, pessoas e atividades, a qual implica esforços para se permitir que o cidadão tenha cada vez mais acesso a espaços físicos, culturais e jurídicos, com o fim de reduzir obstáculos materiais e potencializar a democracia dos espaços urbanos.

3. Violação ao direito à acessibilidade da pessoa com deficiência

Como visto em tópico antecedente, a acessibilidade foi trazida pelo Ordenamento Jurídico Brasileiro antes mesmo do Estatuto da Pessoa com Deficiência tê-la apresentado detalhadamente por todo o Título III, sendo desde o início abordada como um direito à dignidade humana. Ela teve o objetivo de cumprir o propósito de igualdade trazido no artigo 5º da Constituição Federal. Observe:

Os direitos das pessoas com deficiência são igualmente considerados como direitos humanos, ou seja, são conjuntos de direitos inerentes às pessoas com deficiência, que implicam o respeito pela dignidade e seus direitos iguais e inalienáveis, tal como acontece às pessoas não-portadoras de deficiência. Portanto, são considerados como direitos universais, indivisíveis, irrenunciáveis e

interdependentes, e são reconhecidos, garantidos e respeitados por determinado ordenamento jurídico interno (SOUSA, 2014, p. 61).

Neste sentido, aqueles direitos essenciais à dignidade e a integridade, protegendo-se tudo que é próprio da pessoa, considera-se direito da personalidade. “Os direitos da personalidade vêm tradicionalmente definidos como direitos essenciais do ser humano, os quais funcionam como o conteúdo mínimo necessário e imprescindível da personalidade humana” (CHAVES *apud* BELTRÃO, 2013, p. 209). Para GARCIA:

São excluídos do âmbito de incidência dos direitos da personalidade elementos externos à pessoa (materiais ou imateriais) e qualquer comportamento não incidente sobre a pessoa ou seus atributos. [...] as definições ressaltam o caráter inato e essencial destes direitos, inerentes à condição humana e sem os quais a pessoa não subsiste (GARCIA, 2007, p. 20).

Diante disso, compreendendo-se que o direito à personalidade é essencial ao desenvolvimento do ser humano, com o fim resguardar sua dignidade e integridade (GOMES, 1974, p.168), nada mais justo do que se considerar a acessibilidade, que fornece o convívio social independente às pessoas com deficiência, como um direito fundamental. Havendo eventual violação, deve a responsabilidade civil ser aplicada.

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 personalidade, como a liberdade de locomoção, direito de informação, comunicação, e todos os demais direitos fundamentais da pessoa humana (SILVESTRE; RAMALHO; HIBNER, 2018, p. 20).

Neste sentido, ao considerar a acessibilidade como um direito oponível *erga omnes*, cria-se a necessidade de o ordenamento jurídico assegurar referido direito, buscando a eliminação de barreiras e a concretização da dignidade da pessoa com deficiência, pois o contrário, caracterizará o dano moral passível de indenização.

3.1. Dano moral pela violação ao direito à acessibilidade

O dano moral foi previsto no artigo 5º, inciso X da Constituição Federal, o qual dispõe que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação” (BRASIL, 1988, [s.p]).

Além da Constituição Federal, o dano moral foi inserido no art. 186 do Código Civil que dispõe que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” (BRASIL, 2002, [s.p]). Referido ato ilícito, uma vez praticado e causando danos a outrem, fica o responsável obrigado a repará-lo, nos termos do artigo 927 da Lei Civil.

Segundo MORAES:

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, pessoa como ente social, ou seja, integrada à sociedade (MORAES, 2003, p. 155).

De acordo com o Ordenamento, a violação à dignidade da pessoa humana e o sofrimento causado na vítima, são as principais situações ensejadoras do dano moral, sendo que o sofrimento não é um pressuposto necessário à incidência do dano (SILVESTRE; RAMALHO; HIBNER, 2017, p. 21). Conforme BITTAR:

Qualificam-se como morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade em que repercute o fato violador, havendo-se, portanto, como tais aqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade e da consideração pessoal), ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social) (BITTAR, 1993, p. 41).

Assim sendo, pode-se considerar que o dano moral estará caracterizado quando se observar ofensa à dignidade humana ou mesmo “a injusta violação a uma situação jurídica subjetiva extrapatrimonial, protegida pelo ordenamento jurídico através da cláusula geral de tutela da personalidade” (MORAES, 2003, p. 132).

Demais disso, denota-se que quando se fala da falta de acessibilidade, estamos nos referindo a um local, ambiente, produto ou serviço, seja público ou privado, que deixou de realizar as devidas adaptações a fim de facilitar o acesso às pessoas com deficiência ou, ainda, aquelas com mobilidade reduzida.

Deste modo, por consequência, a acessibilidade encontra-se intimamente ligada com o direito do consumidor, uma vez que o ato ilícito pela violação das normas que a asseguram, causa danos à pessoa também como consumidora. A Constituição Brasileira inclui a defesa do consumidor no art. 5º, inciso XXXII, dispondo que: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

De acordo com o inciso VI, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais morais, individuais, coletivos e difusos. Ou seja, se o fornecedor falha nesse serviço e venha a ocorrer dano, deverá reparar o consumidor lesado (SOUSA, 2004, p. 147).

Destarte, assim como entende o Supremo Tribunal Federal (2018), não sendo observadas normas mínimas de acessibilidade pelo fornecedor de serviços, seja público ou privado, restará configurada a falha na prestação do serviço. Isso porque, dificultando o acesso da pessoa com deficiência de usufruir de sua educação, trabalho, saúde, mobilidade pessoal, entre outros, o fornecedor atingirá dignidade dela em aspectos mais profundos, sendo civilmente responsável.

3.1.1. Caso concreto julgado no Mato Grosso em 2018: Recurso Especial 1733468/MT.

Um precedente relevante sobre o tema é o Recurso Especial nº 1733468/MT, julgado em 19 de junho de 2018, o qual se referiu à falha a prestação de serviço de um transporte público municipal, reconhecendo a responsabilidade da empresa concessionária em indenizar o usuário em 25 (vinte e cinco) mil reais pelo dano moral advindo da violação do direito à acessibilidade.

Durante o julgamento do acórdão, foram observadas sucessivas falhas na prestação de serviço de transporte coletivo, diante, principalmente, do não funcionamento do elevador de acesso aos ônibus pelas pessoas com deficiência, bem como pelo tratamento discriminatório aos referidos usuários fornecido pelos funcionários da concessionária.

Constatou-se que o motorista da empresa se recusava a parar o ônibus ao avistar o usuário que chegou a “precisar se esconder e pedir a outra pessoa dar o sinal, pois o motorista do ônibus não pararia se o visse no ponto” (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2019, [s.p.]). A relatora Nancy Andrigli considerou que a empresa falhou bruscamente no seu dever de promoção de integração e inclusão da pessoa com deficiência, pontuando que:

A acessibilidade no transporte coletivo é de nodal importância para a efetiva inclusão das pessoas com deficiência, pois lhes propicia o exercício da cidadania e dos direitos e liberdades individuais, interligando-as a locais de trabalho, lazer, saúde, dentre outros. Sem o serviço adequado e em igualdade de oportunidades com os demais indivíduos, as pessoas com deficiência ficam de fora dos espaços urbanos e interações sociais, o que agrava ainda mais a segregação que historicamente lhes é imposta (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2019, [s.p.]).

Ainda, ressaltou na decisão de manutenção dos danos morais que a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência atribuiu ao direito à acessibilidade o caráter de direito fundamental do ser humano, alinhado a visão de que a deficiência não é um problema pessoal, mas da sociedade “que impõe barreiras que limitam ou até mesmo impedem o pleno desempenho dos papéis sociais” (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2019, [s.p.]).

Observa-se que o caso não se tratou apenas da violação do direito da personalidade da pessoa com deficiência autora da ação de indenização, mas do direito como pessoa consumidora, tendo a empresa falhado bruscamente na prestação do serviço de transporte público, essencial para a locomoção e mobilidade de todas as pessoas, sem qualquer distinção.

Assim, podemos considerar que conforme o entendimento do Superior Tribunal Federal quanto ao caso em análise, o dano moral decorreu não só da violação ao direito da personalidade, mas também pela falha da prestação de serviço da empresa de transporte, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor.

Vale ressaltar que o fato na prestação do serviço é trazida pelo artigo 14 da Lei nº 8.078/1990 dispondo-se que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da

existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” (BRASIL, 1990, [s.p]).

O §1º do referido artigo dispõe ainda que:

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; e III - a época em que foi fornecido (BRASIL, 1990, [s.p]).

Por isso, atingidos os direitos da personalidade do consumidor por fato na prestação de serviço, ferindo o consumidor com deficiência em aspectos mais íntimos, impor-se-á a responsabilização objetiva e *in re ipsa* ao prestador, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

3.1.2. Caso concreto julgado no Rio Grande do Sul: Recurso Especial 1611915/RS

Outro precedente importante a ser considerado sobre a temática, foi o caso de um cadeirante submetido a tratamento indigno ao embarcar em uma aeronave, julgado pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial 1611915/RS em 06 de dezembro de 2018, a qual não possuía meios materiais necessários ao ingresso desembarcado no avião.

Na oportunidade, entendeu os julgadores que houve a falha na prestação de serviço por parte da empresa aérea, tendo em vista que ela não cumpriu com as normas da Agência Nacional de Aviação Civil, que atribuiu as empresas aéreas a obrigação de assegurar os meios para o acesso desembarcado da pessoa com deficiência no interior da aeronave, destinados à concretização do convívio social de forma independente do grupo (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2018, [s.p.]).

Portanto, com base nos compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, concluíram os Ministros que a pretensão requerendo o reconhecimento da responsabilidade civil da companhia aérea, por não promover condições dignas de acessibilidade da pessoa cadeirante ao interior da aeronave, bem como, a reparação pelos danos morais no valor de 15 (quinze) mil reais, deveria ser mantida.

3.1.3. Caso em concreto julgado em São Paulo: Recurso Especial 1912548/SP.

Outro caso emblemático foi o julgado pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 1912548/SP, em 04 de maio de 2021, que analisou a situação de um indivíduo com deficiência física, portador de paralisia cerebral espástica, que faz o uso de cadeira de rodas e adquiriu ingressos para assistir ao show do camarote *premium*, organizado por uma empresa

que contaria com uma estrutura para recebê-lo, de acordo com o que foi assegurado em contato telefônico.

Embora tenha sido prometida devida estrutura, o local não contava com uma mínima acessibilidade e isso lhe causou diversos transtornos. Em primeira instância, a prestadora de serviço foi condenada a pagar 5 (cinco) mil reais de danos morais ao consumidor com deficiência, sendo majorado referido importe em 10 (dez) mil reais em segunda instância.

Após a empresa recorrer da decisão, foi decidido no julgamento do recurso, a manutenção dos danos morais e a responsabilidade da empresa organizadora do evento, entendendo os ministros que era dever da mesma disponibilizar condições adequadas de acesso aos eventos do público em geral, inclusive aos deficientes físicos. “É a sociedade quem deve se adaptar, eliminando as barreiras físicas, de modo a permitir a integração das pessoas com deficiência ao seio comunitário” (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2021, [s.p.]).

Conforme os exemplos apresentados, é possível observar que é assente no Superior Tribunal de Justiça a existência do dever de indenizar por aqueles que violarem o direito à acessibilidade. Isso porque, a falta de acessibilidade, além de infringir um direito humano, se considera como uma falha na prestação do serviço, seja de natureza pública ou privada, que deve ser reparada.

4. Possibilidade de aplicação do dano moral coletivo pela violação do direito à acessibilidade

Ao longo dos anos, foi necessário que o legislador elencasse direitos que transcendessem a esfera do indivíduo, pois em determinadas situações, como a violação do direito à acessibilidade, a lesão extrapatrimonial não atingirá e causará danos a apenas um cidadão com deficiência, mas todo o grupo vulnerável que precisará se utilizar de determinado serviço ou espaço que lhes cause dificuldades diante de uma barreira.

Importante destacar que o dano moral coletivo nada mais é do que aquele dano advindo de uma violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade, como um grupo, classe ou categoria de pessoas (LEVADA 2017, [s.p.]). É a “injusta lesão da esfera moral de dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos” (BITTAR, 2005, [s.p.]).

De acordo com LEVADA:

Quando se fala em dano moral coletivo está-se diante, na verdade, de interesses de natureza tripla: serão ou difusos, caracterizados pela indivisibilidade e dos quais são titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato; ou coletivos, em senso estrito, assim tidos os

transindividuais de natureza indivisível de que sejam titulares grupos, categorias ou classes de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base; ou, ainda, interesses individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum, cujos titulares são perfeitamente individualizáveis, mas de natureza coletiva no modo pelo qual são tutelados, já que dizendo respeito a inúmeros indivíduos (LEVADA, 2017, [s.p]).

Assim, a “dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de desapareço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (RAMOS, 1998, p. 83). Para BITTAR, são elementos necessários ao surgimento do dever de reparar o dano moral coletivo:

- (a) a conduta antijurídica (ação ou omissão) do agente, pessoa física ou jurídica;
- (b) a ofensa significativa e intolerável a interesses extrapatrimoniais, identificados no caso concreto, reconhecidos e inequivocamente compartilhados por uma determinada coletividade (comunidade, grupo, categoria ou classe de pessoas titular de tais interesses protegidos pela ordem jurídica);
- (c) a percepção do dano causado, correspondente aos efeitos que, ipso facto, emergem coletivamente, traduzidos pela sensação de desvalor, de indignação, de menosprezo, de repulsa, de inferioridade, de descrédito, de desesperança, de aflição, de humilhação, de angústia ou respeitante a qualquer outra consequência de apreciável conteúdo negativo;
- (d) o nexo causal observado entre a conduta ofensiva e a lesão socialmente apreendida e repudiada (BITTAR, 2004, [s.p.]).

Ademais, tem-se que o fundamento para a aplicação do dano moral coletivo será o mesmo do dano moral individual, observando-se algumas especificações. De início, vale pontuar que primeira lei a tratar da proteção dos direitos coletivos foi a Lei da Ação Popular nº 4.717/1965, a qual teve o intuito de possibilitar ao cidadão, como legitimado próprio, de propor ação em defesa de direitos transindividuais⁴.

Depois, inaugurando um importante marco no que se refere ao regime processual de defesa dos direitos coletivos, foi promulgada Lei de Ação Civil Pública nº 7.347 em 1985. Menciona ZAVASCKI que:

Foi a Lei 7.347 que assentou o marco principal do intenso e significativo movimento em busca de instrumentos processuais para a tutela dos chamados *direitos e interesses difusos e coletivos*. Essa Lei conhecida como *lei da ação civil pública* veio preencher uma importante lacuna do sistema do processo civil, que, ressalvado o âmbito da ação popular, só dispunha, até então, de meios para tutelar direitos subjetivos individuais. Mais que disciplinar um novo procedimento qualquer, a nova Lei veio inaugurar um autêntico subsistema de processo, voltado para a tutela de uma também original espécie de direito material: a dos direitos transindividuais, caracterizados por se situarem em domínio jurídico, não de uma pessoa ou de pessoas determinadas, mas sim de uma coletividade (ZAVASCKI, 2005, p. 22).

Posteriormente, em 1990, foi publicado o Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, a fim de auxiliar a previsão jurídica acima referida. De acordo com o referido Códex “a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” e

4 São direitos individuais para os quais a lei permite uma tutela jurisdicional coletiva.

“o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” são direitos básicos do consumidor (BRASIL, 1990, [s.p]).

De acordo com o artigo 81 do Código de Defesa do Consumidor (CDC): “A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente ou a título coletivo” (BRASIL, 1990, [s.p.]). Em relação a defesa coletiva é necessário compreender em quais situações a mesma será proposta. Conforme o parágrafo único do citado artigo:

Art. 81. Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum” (BRASIL, 1990, [s.p.]).

Deste modo, com o Código de Defesa do Consumidor, tornou-se viável exercer a defesa qualquer interesse difuso ou coletivo decorrente de danos morais ou patrimoniais causados por meio de uma ação civil pública (inciso IV do artigo 1º da Lei de Ação Civil Pública). “Ora, se o indivíduo pode ser vítima de dano moral, por que a coletividade não poderia sê-lo?” (BITTAR, 2005, [s.p]).

Atualmente, a configuração do dano moral coletivo comporta discussões nos Tribunais Superiores Brasileiros, de forma que são analisados caso a caso. Como observado no decorrer do artigo, o direito à acessibilidade além de ser equiparado a um direito a personalidade, estará protegido pelo direito do consumidor, entendendo-se, assim como reconhece STJ, que a violação do direito à acessibilidade é uma falha na prestação de serviço que atinge não só a pessoa com deficiência lesada, mas todo o grupo vulnerável.

Portanto, “se é verdade que o indivíduo pode ser vítima de um dano moral, a coletividade igualmente poderá sê-lo. Neste caso, o dano moral ultrapassa a esfera de lesão de uma determinada pessoa para atingir um grupo de pessoas” (MARTINS e TEFFÉ *apud* PEREIRA FILHO, 2011, p.166), o qual será atingido pela não observância das regras mínimas que assegurem a igualdade de condições.

5. Conclusão

O direito à acessibilidade da pessoa com deficiência está diretamente ligado ao princípio da equidade, previsto na Constituição Federal, a qual traz em seus dispositivos a responsabilidade do Estado em criar condições diferenciadas capazes de fazer com que pessoas em uma situação desigual consigam atingir os mesmos objetivos das demais.

Dessa forma, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) surge como um grande marco na conquista desse direito, pois além de ter trazido importantes conceitos sobre o tema, trouxe a responsabilidade de se promover a acessibilidade como uma forma de rompimento das barreiras existentes, sejam elas urbanas, arquitetônicas, nos transportes ou na comunicação.

A acessibilidade conceitua-se como a facilitação do acesso das pessoas no uso de serviços e espaços físicos, como por exemplo a implementação de rampas, piso tátil, banheiros e elevadores adaptáveis em determinado espaço, bem como a colocação de legendas, janela de Libras ou impressões em braile em determinado meio de comunicação, ou ainda, a instalação de rampa veicular automática em transportes públicos, permitindo o embarque e desembarque com autonomia e segurança por qualquer passageiro.

Nesse sentido, a acessibilidade se demonstra como um direito necessário para se promover a qualidade de vida das pessoas com deficiência, as quais passam a usufruir de seus direitos de forma autônoma e em igualdade de condições com as demais, despertando a realização e a sensação de pertencimento a esses indivíduos na sociedade.

É por isso que quando determinado serviço ou espaço físico não tiver respeitado regras adequadas de acessibilidade, a fim de fomentar a inclusão e a independências dessas pessoas, violando valores e interesses não patrimoniais coletivos, será também cabível a condenação do responsável por dano moral coletivo, e o titular, será todo o grupo de pessoas com deficiência que se depararem com barreiras na locomoção, comunicação e/ou inclusão.

O fornecedor de serviços públicos ou privados é um exemplo de agente responsável que deve se comprometer em promover e assegurar a acessibilidade. Se não o fizer, a fim de incluir minorias e grupos vulneráveis (seja por condições sociais, econômicas, motoras e/ou de locomoção) na participação social, será responsabilizado pela violação desse direito, configurando-se a falha na prestação do serviço, passível de indenização moral.

Por tudo isso, é possível concluir que a ação coletiva resultará em uma reparação extrapatrimonial mais efetiva, pois além de se demonstrar como uma forma de representatividade de todo o grupo de pessoas com deficiência, servirá como uma forma de

repressão dos prestadores de serviços quando praticarem condutas que ignorem normas básicas de humanidade, inclusão social e, principalmente, de superação das desigualdades.

6. Referências

6.1 Das Referências

ARAÚJO, Luiz Alberto David e FILHO, Waldir Macieira da Costa. O Estatuto da Pessoa com Deficiência-EPCD (Lei 13.146, de 06.07.2015): Algumas novidades. **Revista dos Tribunais Online**, São Paulo, v. 962, p. 65 – 880, 2015. Disponível em: <https://escolasuperior.mppr.mp.br/arquivos/File/Marina/deficiencia6.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICA (ABNT). **Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços**, 2008. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/NBR15599.pdf. Acesso em: 28 de ago. 2021.

BARCELLOS, Ana Paula de; CAMPANTE, Renata Ramos. **A acessibilidade como instrumento de promoção de direitos fundamentais**. Manual dos direitos da pessoa com deficiência. São Paulo: Saraiva, 2012.

BELTRÃO, Silvio Romero. Direito da Personalidade: Natureza Jurídica, Delimitação do Objeto, Relações com o Direito Constitucional. **Dimensões Jurídicas da Personalidade na Ordem Constitucional Brasileira**. Florianópolis, v. 1, p. 471-489, 2010. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/ridb/2013/01/2013_01_00203_00228.pdf. Acesso em: 30 set. 2021.

BEZERRA, Rebecca Monte Nunes. A acessibilidade como condição de cidadania. *In*: GUGEL, Maria Aparecida; MACIEIRA, Waldir; RIBEIRO, Lauro (Org.). **Deficiência no Brasil: uma abordagem integral dos direitos das pessoas com deficiência**. Florianópolis: Obra Jurídica, 2007.

BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Coletividade também pode ser vítima de dano moral. **Conjur**, São Paulo, 2004. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2004-fev-25/coletividade_tambem_vitima_dano_moral. Acesso em: 02 out. 2021.

BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. **Conjur**, São Paulo, 2005. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/6183/do-dano-moral-coletivo-no-atual-contexto-juridico-brasileiro/3>. Acesso em: 15 set. 2021.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor (1990). Promulgado em 11 de setembro de 1990. **Diário Oficial**, Brasília, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 set. 2021.

BRASIL. Ministério das Cidades. **Caderno 2: Construindo uma cidade acessível**. Brasília: [s.n], 2016. Disponível em: <https://www.caumg.gov.br/wp-content/uploads/2016/06/Construindo-a-Cidade-Acessivel.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

BRASIL. Código Civil (2002). Promulgado em 10 de janeiro de 2002. **Diário Oficial**, Brasília, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 28 set. 2021.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Promulgada em 5 de outubro de 1988. **Diário Oficial**, Brasília, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 30 set. 2021.

BRASIL. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Decreto Legislativo nº 186 de 2008. **Diário Oficial**, Brasília, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm. Acesso em: 02 out. 2021.

BRASIL. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Promulgada em 6 de julho de 2015. **Diário Oficial**, Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 05 out. 2021.

GABRILLI, Mara. **Guia sobre LBI digital**, 2016. Disponível em: <https://www.maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/03/Guia-sobre-a-LBI-digital.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

GARCIA, Enéas Costa. **Direito geral da personalidade no sistema jurídico brasileiro**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2007.

GOMES, Orlando. **Introdução ao direito civil**. Rio de Janeiro: Forense, 1974.

INCLUSIVE, 2016. **Acessibilidade como condição**: vagas reservadas e a decisão do TST. Disponível em: <https://www.inclusive.org.br/arquivos/29547>. Acesso em: 18 set. 2021.

LEVADA, Claudio Antônio Soares. Dano moral coletivo. *In*: ENCICLOPÉDIA jurídica da PUC-SP. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/324/edicao-1/dano-moral-coletivo>. Acesso em: 22 set. 2021.

MAIA, Maurício. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**. Salvador: Juspodivm, 2018.

MINISTÉRIO Público do Estado do Paraná. Conceitos de deficiência. Disponível em: <https://pcd.mppr.mp.br/pagina-41.html>. Acesso em: 31 ago. 2021.

PEREIRA FILHO, Genésio Gomes. Ação coletiva em dano moral. **Revista do Foro**, Edição especial e histórica comemorativa dos 120 anos de instalação do TJPB (1891-2011), João Pessoa. Disponível em: <http://revistadoforo.tjpb.jus.br/dynamicResources/doutrina/5.pdf?jsessionid=4FBA9ABF2FF54D58A6B466DB5B1BB20F>. Acesso em: 03 out. 2021.

PIMENTEL, Susana Couto; PIMENTEL, Mariana Couto. Acessibilidade como um direito fundamental: uma análise à luz das leis federais brasileiras. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, v. 13, n. 1, p. 75-102, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/27961>. Acesso em: 24 ago. 2021..

PRIBERAM dicionário da língua portuguesa (DPLP). **Significado de acessibilidade**. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org>. Acesso em: 23 de ago. 2021.

RAMOS, André Carvalho. Dano moral coletivo no atual contexto brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, n. 12, out./dez. 1994.

RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, n. 25, p. 82, jan./mar. 1998.

SECRETARIA da Pessoa com Deficiência da cidade de São Paulo-SP. **Símbolos de Acessibilidade**, 2019. Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/a_imprensa/index.php?p=262211. Acesso em: 13 set. 2021.

SILVESTRE, Gilberto Fachetti; RAMALHO, Camila Villa Nova; HIBNER, Davi Amaral. A acessibilidade como um novo direito da personalidade no Brasil: o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13. 146/2015) e o dano moral decorrente da inacessibilidade. **Revista de La Facultad de Derecho**, Lima, n. 80, 2018. Disponível em:

https://www.redalyc.org/journal/5336/533657308002/533657308002_5.pdf. Acesso em: 20 set. 2021.

SOUSA, Denise Nicoll Simões de. O Dano Moral nas relações de consumo à luz do Direito Brasileiro e do Português. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 7, n.27, 2004. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista27/revista27_141.pdf. Acesso em: 10 set. 2021.

SUPERIOR Tribunal de Justiça. **Pessoas com deficiência: o direito à inclusão e à igualdade segundo STJ**, 2019. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Pessoas-com-deficiencia-o-direito-a-inclusao-e-a-igualdade-segundo-o-STJ.aspx>. Acesso em: 27 set. 2021.

ZAVASKI, Teori Albino. **Processo Coletivo**: Tutela de Direitos Coletivos e Tutela Coletiva de Direitos, 2005. 295 f. Tese de Doutorado em Direito - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005. Disponível em:

<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4574/000502398.pdf>. Acesso em: 24 set. 2021.