

# QUANDO A DEFICIÊNCIA INTERROMPE A VIAGEM: DIREITOS DO CONSUMIDOR E BARREIRAS ATITUDINAIS NO TRANSPORTE POR APLICATIVO

## WHEN DISABILITY INTERRUPTS THE JOURNEY: CONSUMER RIGHTS AND ATTITUDINAL BARRIERS IN APP-BASED TRANSPORTATION

Artigo submetido em 15 de agosto de 2026

Artigo aprovado em 16 de agosto de 2026

Artigo publicado em 16 de agosto de 2026

### **Scientia et Ratio**

Volume 6 – Número 10 – 2026

ISSN 2525-8532

### **Autor:**

Ricardson da Silva Dias<sup>[1]</sup>

Markus Samuel Leite Norat<sup>[2]</sup>

**RESUMO:** O presente artigo analisa as barreiras atitudinais enfrentadas por pessoas com deficiência na utilização de serviços de transporte por aplicativo, a partir da articulação entre o Direito do Consumidor e as normas jurídicas de proteção das pessoas com deficiência. O

objetivo é compreender em que medida a recusa, o cancelamento ou a interrupção de viagens relacionados à pessoas com deficiência ou as necessidades e características decorrentes da deficiência, podem caracterizar falha na prestação do serviço e prática discriminatória, bem como discutir a responsabilidade das plataformas digitais diante dessas situações. Essa é uma pesquisa de abordagem qualitativa, por meio de pesquisa bibliográfica, legislativa e documental, além de análise de casos concretos, tendo como principal referência empírica processo judicial envolvendo passageira usuária de cadeira de rodas em João Pessoa/PB, além de episódios divulgados pela imprensa e submetidos ao Poder Judiciário. A análise demonstra que a acessibilidade no transporte por aplicativo não se limita à disponibilidade tecnológica do serviço, exigindo condições concretas para sua utilização em igualdade de oportunidades. Conclui-se que a deficiência ou necessidade diretamente relacionada a ela não pode constituir, por si só, fundamento legítimo para a não prestação do serviço, devendo-se distinguir a efetiva impossibilidade operacional da barreira atitudinal. Nesse contexto, a proteção consumerista e a tutela jurídica da pessoa com deficiência convergem na exigência de prestação adequada, não discriminatória e acessível, cabendo às plataformas adotar medidas capazes de prevenir e enfrentar barreiras na execução das viagens.

**Palavras-chave:** pessoa com deficiência; direito do consumidor; transporte por aplicativo; barreiras atitudinais; acessibilidade.

**ABSTRACT:** This article analyzes the attitudinal barriers faced by persons with disabilities when using app-based transportation services, drawing on the intersection between Consumer Law and the legal framework for the protection of persons with disabilities. It seeks to understand to what extent the refusal, cancellation, or interruption of rides related to disability or disability-related needs may constitute a failure in service provision and a discriminatory practice, as well as to discuss the responsibility of digital platforms in such situations. A qualitative approach is adopted, based on bibliographic, legislative, and documentary research and the analysis of concrete cases. The main empirical reference is a

judicial proceeding involving a wheelchair user in João Pessoa, Paraíba, complemented by cases reported by the media and brought before the courts. The analysis shows that accessibility in app-based transportation is not limited to the technological availability of the service, but requires concrete conditions for its use on an equal basis with others. It concludes that disability or a need directly related to it cannot, in itself, constitute a legitimate ground for denying the service, and that a distinction must be drawn between genuine operational impossibility and attitudinal barriers. In this context, consumer protection and the legal protection of persons with disabilities converge in requiring adequate, non-discriminatory, and accessible service provision, while platforms are expected to adopt measures capable of preventing and addressing barriers in the performance of rides.

**Keywords:** persons with disabilities; consumer law; app-based transportation; attitudinal barriers; accessibility.

## 1. INTRODUÇÃO

A expansão das plataformas digitais de transporte modificou as formas de deslocamento nos centros urbanos brasileiros. Para as pessoas com deficiência, esses serviços podem representar mais do que uma alternativa de conveniência, especialmente diante das barreiras ainda existentes no transporte coletivo e no espaço urbano. A possibilidade de solicitar um veículo por aplicativo amplia oportunidades de autonomia e mobilidade para as atividades diárias, como trabalhar, estudar, realizar tratamentos de saúde e participar da vida social. A facilidade tecnológica, contudo, não elimina necessariamente as barreiras: em determinadas situações, apenas modifica a forma como elas se manifestam.

Diversas são as notícias que narram situações de violações de direitos de pessoas com deficiência que buscam utilizar os serviços de transporte por aplicativo, e acabam esbarrando na barreira atitudinal dos condutores e condutoras dos veículos, que ao perceber que o passageiro se trata de uma pessoa em cadeira de rodas, se recusam a realizar a

viagem, ou interrompem a viagem antes do destino final, por não saber lidar com os comportamentos de pessoas neurodivergentes.[3]

Um episódio ocorrido em João Pessoa, Paraíba, permite visualizar concretamente o problema. Em março de 2026, Carolina Vieira dos Santos, pessoa com deficiência física e usuária de cadeira de rodas, solicitou transporte pela plataforma Uber para participar de uma confraternização. Com a chegada do veículo, surgiu uma controvérsia sobre a acomodação da cadeira. Conforme os elementos posteriormente apresentados em ação judicial, o porta-malas encontrava-se parcialmente ocupado por uma caixa de som pertencente ao motorista, e um dos registros juntados aos autos indica que a cadeira poderia ser acomodada caso aquele objeto não estivesse no compartimento. A corrida não foi realizada e o conflito terminou em uma delegacia de polícia. Como o processo ainda se encontra pendente de julgamento, esses fatos são considerados neste estudo a partir das versões e elementos documentais apresentados pelas partes, e não como conclusões judicialmente estabelecidas.

O caso não é isolado. Episódios envolvendo pessoas com deficiência e transporte por aplicativo têm alcançado a imprensa e o Poder Judiciário em diferentes localidades brasileiras, envolvendo recusa ou interrupção de viagens relacionadas ao transporte de cadeira de rodas, à presença de cão-guia ou a comportamentos associados ao transtorno do espectro autista. Em João Pessoa, em julho de 2026, uma mãe relatou ter sido retirada de um veículo juntamente com sua filha autista de nove anos, durante o deslocamento da criança para uma sessão de terapia, após conflito relacionado ao som que ela ouvia e apesar de o motorista ter sido informado sobre sua condição.

Embora apresentem circunstâncias distintas, essas situações levantam uma questão comum: até que ponto a autonomia do motorista para recusar, cancelar ou interromper uma viagem pode ser exercida quando a não prestação do serviço está relacionada à deficiência do consumidor? A questão alcança também as plataformas digitais, que organizam o serviço, estabelecem regras de utilização e padrões de comportamento, instituem mecanismos de

avaliação e controle e desenvolvem políticas próprias de acessibilidade e não discriminação.

O problema situa-se na aplicação e interpretação conjunta entre o Direito do Consumidor e o sistema jurídico de proteção das pessoas com deficiência. O Código de Defesa do Consumidor assegura a adequada prestação dos serviços e a proteção contra práticas abusivas, enquanto a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Brasileira de Inclusão estabelecem a igualdade de oportunidades, a acessibilidade e a não discriminação, reconhecendo que a exclusão pode resultar da interação entre o impedimento da pessoa e as barreiras existentes na sociedade.

Sob essa perspectiva, a pessoa com deficiência que solicita uma corrida não é destinatária de um favor ou de uma política assistencial: é consumidora de um serviço colocado no mercado, acumulando a proteção decorrente dessa condição com aquela especificamente assegurada às pessoas com deficiência.

O presente artigo tem o objetivo de analisar, portanto, as barreiras atitudinais enfrentadas por pessoas com deficiência na utilização de serviços de transporte por aplicativo, investigando em que medida a recusa, o cancelamento ou a interrupção de viagens, podem caracterizar falha na prestação do serviço e prática discriminatória, bem como qual a responsabilidade das plataformas diante dessas situações. Parte-se da compreensão de que a deficiência, ou uma necessidade diretamente relacionada a ela, não pode constituir, por si só, fundamento legítimo para exclusão de serviço oferecido aos demais consumidores.

Adota-se abordagem qualitativa, mediante pesquisa bibliográfica, legislativa e documental e análise de casos concretos. O processo envolvendo Carolina Vieira constitui a principal referência empírica, acompanhado comparativamente de episódios divulgados pela imprensa e de casos submetidos ao Poder Judiciário. A análise articula a doutrina do Direito do Consumidor aos estudos sobre o modelo social da deficiência, capacitismo, acessibilidade e barreiras atitudinais.

Mais do que discutir se determinada cadeira de rodas cabia em um porta-malas ou se determinado comportamento justificava a interrupção de uma corrida, interessa compreender se um serviço oferecido indistintamente ao mercado está efetivamente preparado para ser utilizado, em igualdade de condições, por consumidores com deficiência. É a partir dessa questão que se pretende examinar os limites entre uma dificuldade operacional legítima e a construção de uma barreira que impede a viagem justamente em razão da deficiência. Parte inferior do formulário

#### • **DEFICIÊNCIA, MOBILIDADE E BARREIRAS ATITUDINAIS**

A compreensão moderna da deficiência ultrapassa a perspectiva estritamente biomédica, que concentrava no impedimento individual a explicação para as dificuldades experimentadas pela pessoa. O desenvolvimento do modelo social deslocou parte dessa análise para as condições sociais que transformam diferenças corporais, sensoriais, intelectuais ou mentais em restrições à participação. Diniz, Barbosa e Santos (2009) destacam que essa mudança permitiu compreender a deficiência não apenas pelo impedimento corporal, mas também pelas estruturas que produzem desigualdade e exclusão.

Essa concepção foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que define as pessoas com deficiência considerando a interação entre impedimentos de longo prazo e as barreiras capazes de obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2009). A Lei Brasileira de Inclusão reproduz essa perspectiva em seu art. 2º e, ao definir as diferentes espécies de barreiras, reconhece expressamente as barreiras atitudinais como atitudes ou comportamentos que impedem ou prejudicam a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades (BRASIL, 2015).

A mudança é particularmente relevante para a mobilidade. Se a deficiência resulta também

da interação entre o impedimento e as barreiras encontradas, a acessibilidade não pode ser reduzida às características físicas dos espaços ou dos meios de transporte. Um serviço pode estar formalmente disponível e o veículo possuir condições materiais de realizar determinado deslocamento, mas a prestação tornar-se inacessível pela atitude daquele que a executa. É nesse sentido que a barreira deixa de estar necessariamente na estrutura e pode surgir no comportamento humano.

A discussão aproxima-se do conceito de capacitismo[4], compreendido a partir da valorização de determinados padrões de corpo e capacidade como referências de normalidade. Mello (2016) chama atenção para a necessidade de incorporar essa categoria aos estudos brasileiros sobre deficiência, permitindo identificar formas de hierarquização e exclusão produzidas a partir da expectativa de adequação dos indivíduos a padrões corporais e funcionais socialmente estabelecidos. No transporte por aplicativo, essa reflexão permite questionar a existência implícita de um passageiro considerado padrão: aquele que ingressa sozinho no veículo, não demanda qualquer adaptação e não necessita transportar equipamentos relacionados à sua autonomia.

A necessidade de assistência ou de uma modificação razoável na forma habitual de prestação do serviço, entretanto, não transforma a pessoa com deficiência em passageira excepcional. A Convenção inclui no conceito de discriminação por motivo de deficiência a diferenciação, exclusão ou restrição que tenha propósito ou efeito de impedir o exercício de direitos em igualdade de condições, abrangendo a recusa de adaptação razoável (BRASIL, 2009). No mesmo sentido, o art. 4º da Lei Brasileira de Inclusão assegura igualdade de oportunidades e considera discriminatória a distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, capaz de prejudicar ou impedir o exercício de direitos da pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis (BRASIL, 2015).

A importância dessas normas para o transporte por aplicativo pode ser percebida nas próprias orientações institucionais elaboradas pela Uber. No *Guia para parceiros e parceiras*

*Uber*, produzido com consultoria da Egalitê, a plataforma orienta seus motoristas a perguntarem à pessoa com deficiência física se necessita de ajuda e reconhece que equipamentos de assistência, entre eles a cadeira de rodas, podem exigir auxílio para acomodação dentro do automóvel ou no porta-malas (UBER, [s. d.], p. 5). O documento contempla, ainda, a possibilidade de acomodação da cadeira de rodas no banco traseiro e prevê o reembolso ao motorista de eventual taxa de limpeza decorrente dessa forma de transporte (UBER, [s. d.], p. 6).

A política institucional vai além da orientação sobre como prestar auxílio. Ao tratar do papel da plataforma e dos motoristas parceiros na inclusão, o mesmo guia afirma ser inaceitável a recusa da prestação do serviço baseada na deficiência da pessoa, assim como sua discriminação ou avaliação negativa em razão dessa condição (UBER, [s. d.], p. 12). Há, portanto, convergência entre o dever jurídico de não discriminação e a própria orientação estabelecida pela plataforma aos responsáveis pela execução concreta das viagens.

Isso não significa que toda dificuldade na realização de uma corrida envolvendo pessoa com deficiência constitua, automaticamente, discriminação. A distinção entre impossibilidade material e barreira atitudinal é indispensável. Podem existir situações nas quais determinada adaptação seja efetivamente inviável, imponha risco ou represente ônus desproporcional. O problema surge quando a viagem seria materialmente possível mediante solução razoável, mas deixa de ocorrer porque uma característica, um comportamento ou um equipamento diretamente relacionado à deficiência é tratado como obstáculo suficiente à prestação do serviço.

Nesse sentido, cadeira de rodas, cão-guia ou manifestações relacionadas ao transtorno do espectro autista não constituem, por si, barreiras à mobilidade. A barreira pode ser produzida quando essas características passam a justificar a exclusão de um serviço oferecido aos demais usuários. No transporte por aplicativo, portanto, acessibilidade não se esgota na possibilidade tecnológica de solicitar uma corrida: pressupõe a possibilidade concreta de

realizá-la em igualdade de condições. É justamente nesse ponto que a proteção da pessoa com deficiência encontra o Direito do Consumidor, pois aquele que enfrenta a barreira não é apenas titular de direitos de acessibilidade, mas também consumidor de um serviço colocado no mercado.

### **• A PESSOA COM DEFICIÊNCIA COMO CONSUMIDORA: VULNERABILIDADE E RESPONSABILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A utilização de plataformas de transporte por pessoas com deficiência deve ser compreendida também a partir das normas que disciplinam as relações de consumo. Ao solicitar uma viagem por aplicativo, o usuário figura como destinatário de um serviço disponibilizado no mercado, inserindo-se na proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor. A circunstância de possuir uma deficiência não altera essa posição jurídica; ao contrário, faz coexistirem dois sistemas protetivos: aquele destinado ao consumidor e aquele especificamente voltado à igualdade, acessibilidade e não discriminação das pessoas com deficiência.

A vulnerabilidade constitui elemento central dessa proteção. Ao reconstruir historicamente a formação do Direito do Consumidor, Norat (2011) observa que a massificação da produção e das relações de mercado rompeu o antigo contato direto entre produtor e consumidor e ampliou o poder do fornecedor na definição das condições da contratação, colocando o consumidor em posição de vulnerabilidade. Essa desigualdade estrutural explica a necessidade de um sistema jurídico próprio de proteção e encontra reconhecimento expresso no art. 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado. No caso da pessoa com deficiência, essa vulnerabilidade própria da relação de consumo pode coexistir com obstáculos adicionais relacionados à acessibilidade. Não se trata de presumir incapacidade ou fragilidade em razão da deficiência, mas de reconhecer que determinadas características da organização do mercado podem colocar esse consumidor

diante de barreiras que não são experimentadas pelos demais usuários. No transporte por aplicativo, isso ocorre quando o acesso ao serviço depende não apenas da disponibilidade de um veículo, mas também da disposição e preparação do prestador para transportar uma cadeira de rodas, receber um cão-guia ou lidar adequadamente com necessidades relacionadas à deficiência.

A própria identificação da relação de consumo exige a presença dos sujeitos e do objeto juridicamente definidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Norat (2012), ao examinar o conceito de consumidor, sustenta que a relação jurídica de consumo envolve elementos subjetivo, objetivo e finalístico: consumidor e fornecedor ocupam os polos da relação, enquanto o produto ou serviço constitui seu objeto, devendo ser considerada ainda a destinação final prevista pelo art. 2º do CDC. No transporte solicitado para deslocamento pessoal, o passageiro utiliza o serviço como destinatário final, enquadrando-se, portanto, na definição legal de consumidor (NORAT, 2012, p. 80-95).

A incidência do sistema consumerista, entretanto, não se limita à identificação formal dos sujeitos da relação. O art. 6º do CDC assegura, entre outros direitos básicos, a proteção contra práticas abusivas e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais. O art. 20, por sua vez, disciplina a responsabilidade pelos vícios de qualidade que tornem os serviços impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, enquanto o art. 39 estabelece limites às práticas adotadas pelos fornecedores no mercado, incluindo a vedação à recusa injustificada da prestação de serviços a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento (BRASIL, 1990).

No transporte por aplicativo, esses dispositivos devem ser interpretados em diálogo com a legislação de proteção da pessoa com deficiência. Uma recusa relacionada à deficiência não representa necessariamente apenas uma viagem frustrada. Conforme as circunstâncias concretas, pode significar simultaneamente inadequação da prestação consumerista e restrição de acesso ao serviço em igualdade de condições. É justamente a conjugação desses

sistemas que permite distinguir uma impossibilidade operacional legítima de uma recusa fundada em barreira incompatível com os deveres impostos ao fornecedor.

A responsabilidade decorrente da prestação do serviço assume, nesse contexto, especial relevância. O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. O dispositivo considera defeituoso o serviço que não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, consideradas as circunstâncias relevantes de sua prestação (BRASIL, 1990). A lógica consumerista, portanto, desloca a análise da culpa individual para a qualidade e a segurança do serviço colocado no mercado.

A aplicação desse regime às plataformas digitais conduz a uma questão particularmente sensível: a tentativa de distinguir juridicamente a atividade tecnológica desempenhada pela plataforma da execução concreta do transporte realizada pelo motorista parceiro. No processo envolvendo Carolina Vieira, por exemplo, a Uber sustenta que sua atividade consiste na intermediação tecnológica entre usuários e motoristas independentes, argumentando que não presta diretamente o transporte e que eventual comportamento ilícito do condutor não poderia ser automaticamente atribuído à empresa.

Essa compreensão, contudo, precisa ser confrontada com a forma pela qual o próprio serviço é organizado. A plataforma estabelece condições de utilização, define padrões de conduta, cria mecanismos de avaliação, recebe denúncias, produz orientações destinadas aos motoristas e prevê consequências para comportamentos considerados incompatíveis com suas políticas. No campo específico da deficiência, como demonstrado anteriormente, a própria Uber possui material institucional orientando seus parceiros quanto ao auxílio a passageiros e vedando a recusa da prestação do serviço baseada na deficiência (UBER, [s. d.], p. 5-6; 12).

Surge, assim, uma tensão relevante entre a autonomia atribuída ao motorista e a

participação da plataforma na organização do serviço. O reconhecimento de que o condutor possui independência na execução das viagens não elimina, por si só, a necessidade de investigar a posição da empresa na cadeia de fornecimento nem os deveres decorrentes da atividade econômica que desenvolve. Para o Direito do Consumidor, a questão central não se resume a identificar quem estava ao volante, mas a verificar como o serviço foi colocado no mercado, quais expectativas legítimas foram criadas para o consumidor e quais agentes participam de sua organização e disponibilização.

Essa análise ganha especial importância quando o usuário é pessoa com deficiência. Se a plataforma oferece o serviço ao mercado, estabelece políticas de inclusão e orienta seus parceiros sobre o atendimento desse público, a efetividade dessas diretrizes não pode ser examinada apenas no plano formal. O desafio jurídico consiste em verificar se a estrutura de prestação é capaz de transformar essas regras em acesso concreto ao serviço e, quando isso não ocorre, identificar em que medida a falha integra o risco da própria atividade econômica.

A proteção consumerista e a tutela da pessoa com deficiência convergem, portanto, em um ponto fundamental: o acesso ao serviço em condições de igualdade não constitui favor concedido pelo fornecedor, mas expressão dos deveres decorrentes da própria relação jurídica estabelecida com o consumidor. Definir quando a dificuldade operacional ultrapassa esse limite e se transforma em falha do serviço ou prática discriminatória exige, contudo, observar as circunstâncias concretas de cada ocorrência. É esse confronto entre norma, política institucional e realidade da prestação que os casos analisados a seguir permitem realizar.

#### **• QUANDO A DEFICIÊNCIA INTERROMPE A VIAGEM: DO CASO CAROLINA À RECORRÊNCIA DAS BARREIRAS**

A distinção entre impossibilidade material e barreira atitudinal ganha concretude quando aplicada ao caso de Carolina Vieira. Conforme os documentos apresentados na ação judicial,

a controvérsia teve início diante da dificuldade de acomodação de sua cadeira de rodas no veículo solicitado pela plataforma Uber. Entre os elementos juntados aos autos há registro no qual o próprio motorista afirma que a cadeira poderia ser transportada caso uma caixa de som que ocupava o porta-malas não estivesse naquele espaço. A corrida não foi realizada e o episódio culminou no deslocamento das partes até uma delegacia de polícia. Como ainda não existe decisão judicial definitiva sobre os fatos, não se pretende antecipar conclusão acerca da responsabilidade das partes, mas utilizar os elementos documentados no processo para examinar o problema jurídico que deles emerge.

A situação permite formular uma pergunta que ultrapassa aquele conflito individual: quando uma dificuldade operacional deixa de constituir impossibilidade legítima e passa a representar barreira ao acesso da pessoa com deficiência ao serviço? No caso analisado, a questão torna-se especialmente relevante porque a cadeira de rodas não constitui bagagem acessória, mas equipamento indispensável à mobilidade e à autonomia da passageira. Além disso, o próprio *Guia para parceiros e parceiras Uber* prevê auxílio para acomodação de equipamentos de assistência no veículo ou no porta-malas e contempla expressamente a possibilidade de transporte da cadeira no banco traseiro (UBER, [s. d.], p. 5-6). O mesmo documento considera inaceitável a recusa da prestação do serviço baseada na deficiência do usuário (UBER, [s. d.], p. 12).

Isso não significa afirmar que todo automóvel, em qualquer circunstância, esteja materialmente apto ao transporte de qualquer cadeira de rodas. Significa que a impossibilidade não pode ser presumida simplesmente a partir da presença do equipamento ou da necessidade diferenciada do passageiro. Quando existem alternativas razoáveis de acomodação, a recusa em considerá-las desloca a discussão do limite físico do veículo para a conduta adotada durante a prestação do serviço. É precisamente nesse ponto que se encontram a barreira atitudinal discutida no e os deveres decorrentes da relação de consumo examinados discutidos anteriormente.

A relevância do caso Carolina aumenta quando observada ao lado de outros episódios recentes. Em julho de 2026, em João Pessoa, uma criança de nove anos com transtorno do espectro autista, nível 3 de suporte, seguia com a mãe para uma sessão de terapia em veículo solicitado por aplicativo. Segundo o relato materno divulgado pela imprensa, durante o percurso a criança aumentou o volume da música que ouvia, o motorista decidiu interromper a viagem e, mesmo depois de informado sobre a condição da menina, determinou que mãe e filha deixassem o automóvel enquanto chovia. Uma viatura policial posteriormente as conduziu até o local de atendimento. A mãe registrou boletim de ocorrência e comunicou o episódio à plataforma (JORNAL DA PARAÍBA, 2026).

Embora esse episódio apresente circunstâncias distintas do caso Carolina, a aproximação entre eles é relevante. No primeiro, a controvérsia relaciona-se a um equipamento indispensável à mobilidade física; no segundo, a uma manifestação comportamental atribuída pela mãe à condição de uma criança autista. Em ambos, contudo, surge a necessidade de investigar se uma característica diretamente relacionada à deficiência foi convertida em razão para impedir ou interromper o acesso ao serviço.

A recorrência do problema também encontra resposta judicial fora da Paraíba. Em março de 2026, a Justiça do Distrito Federal condenou a Uber ao pagamento de R\$ 12 mil por danos morais a uma atleta da Seleção Brasileira de paracanoagem que teve a corrida recusada após o motorista constatar que ela utilizava cadeira de rodas. Segundo as informações divulgadas sobre a decisão, a cadeira era dobrável e compatível com o veículo. O episódio ocorreu quando a passageira pretendia deslocar-se de sua residência até o Aeroporto de Brasília (CNN BRASIL, 2026).

Em Santa Catarina, a discussão envolveu outro recurso indispensável à autonomia. Em maio de 2026, o Tribunal de Justiça catarinense manteve condenação de plataforma de transporte ao pagamento de R\$ 15 mil a um passageiro com deficiência visual que teve corridas sucessivamente recusadas depois de informar aos motoristas que estava acompanhado de

cão-guia. O Tribunal reconheceu falha na prestação do serviço e caráter discriminatório da conduta, destacando que a plataforma integra a cadeia de fornecimento e responde pelos atos dos motoristas parceiros no âmbito do serviço disponibilizado ao consumidor (SANTA CATARINA, 2026).

O caso possui uma particularidade relevante: a obrigação de transportar a pessoa acompanhada de cão-guia não decorre apenas de orientação empresarial. A Lei nº 11.126/2005 assegura à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia o direito de ingressar e permanecer com o animal nos meios de transporte. A própria Uber mantém política específica informando aos motoristas que a recusa nessa situação viola a legislação e pode resultar na desativação da conta do parceiro (UBER, 2023).

Os episódios não autorizam afirmar que toda interrupção ou cancelamento de corrida envolvendo pessoa com deficiência seja discriminatório. Revelam, entretanto, um padrão que merece atenção jurídica: em diferentes situações, a deficiência ou uma necessidade diretamente relacionada a ela aparece como elemento determinante para a não realização de um serviço normalmente disponibilizado aos demais consumidores. O que varia é a manifestação concreta da barreira, seja por conta da cadeira de rodas, do cão-guia ou uma necessidade comportamental relacionada ao autismo.

A resposta jurídica, por isso, não deve limitar-se à reparação posterior do dano. A prevenção integra a própria discussão sobre qualidade e adequação do serviço. No caso das plataformas digitais, isso envolve informação, capacitação dos motoristas, protocolos claros para situações relacionadas à deficiência, canais acessíveis de denúncia e mecanismos capazes de transformar as políticas institucionais de inclusão em práticas efetivas durante as viagens. A existência de manuais e regras internas constitui medida relevante, mas sua finalidade somente se realiza quando essas orientações alcançam a execução concreta do serviço.

Nesse aspecto, o caso paraibano assume importância adicional. A Lei Estadual nº

14.063/2025, invocada nos autos envolvendo Carolina Vieira, estabeleceu obrigação de disponibilização de capacitação aos motoristas de aplicativos para atendimento adequado a passageiros com deficiência ou neuroatípicos. No processo, a Uber sustenta que suas iniciativas de orientação e seu guia de acessibilidade demonstram o cumprimento dessa obrigação. A controvérsia permite, contudo, formular questão que ultrapassa o cumprimento meramente formal da norma: a disponibilização de material de capacitação é suficiente quando a prestação concreta do serviço continua produzindo barreiras que a própria orientação institucional pretende eliminar?

A análise dos casos sugere que acessibilidade no transporte por aplicativo exige mais do que permitir que uma pessoa com deficiência instale o aplicativo, solicite um veículo e seja identificada pelo sistema como qualquer outro usuário. Exige que a estrutura responsável pela prestação esteja preparada para que a viagem efetivamente aconteça. Quando uma necessidade decorrente da deficiência é transformada, sem justificativa material suficiente, em motivo para recusar ou interromper o serviço, o problema deixa de ser apenas operacional e passa a alcançar simultaneamente a igualdade, a acessibilidade e os direitos assegurados ao consumidor.

#### • **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A expansão do transporte por aplicativo ampliou as possibilidades de mobilidade urbana e, para muitas pessoas com deficiência, representa importante instrumento de autonomia. A análise desenvolvida neste artigo demonstra, contudo, que a disponibilidade tecnológica do serviço não assegura, por si só, sua acessibilidade. Entre solicitar uma corrida e chegar ao destino podem surgir barreiras que não estão necessariamente no veículo ou na infraestrutura, mas nas atitudes adotadas durante a prestação do serviço.

A compreensão contemporânea da deficiência permite deslocar a análise do impedimento individual para sua interação com as barreiras sociais. No transporte por aplicativo, esse

deslocamento é especialmente relevante: cadeira de rodas, cão-guia ou necessidades relacionadas ao transtorno do espectro autista não constituem, em si mesmas, obstáculos à prestação do serviço. A barreira pode surgir quando essas características ou recursos são transformados, sem justificativa material suficiente, em razões para recusar, cancelar ou interromper uma viagem.

Sob a perspectiva consumerista, a pessoa com deficiência que solicita uma corrida ocupa a posição jurídica de consumidora e deve receber serviço adequado, seguro e compatível com os direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor. A proteção específica conferida pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e pela Lei Brasileira de Inclusão não substitui essa tutela, mas a complementa. A mesma situação pode, portanto, envolver simultaneamente falha na prestação do serviço, violação dos direitos do consumidor e discriminação em razão da deficiência.

Os casos examinados também demonstram a necessidade de distinguir a efetiva impossibilidade operacional da barreira atitudinal. Não se pode concluir que toda dificuldade envolvendo passageiro com deficiência configure ato discriminatório. Existem limites materiais, situações de risco e adaptações que podem se mostrar inviáveis ou desproporcionais. Entretanto, quando a prestação é possível mediante solução razoável e a viagem deixa de acontecer justamente em razão da deficiência ou de necessidade diretamente relacionada a ela, a justificativa meramente operacional torna-se insuficiente.

Essa distinção ganha especial significado no caso Carolina Vieira. Sem antecipar o julgamento da controvérsia ainda submetida ao Poder Judiciário, os elementos presentes nos autos evidenciam a pertinência da pergunta que orientou este estudo: diante de uma cadeira de rodas que necessita ser transportada e de alternativas previstas nas próprias orientações da plataforma, onde termina a impossibilidade material e começa a barreira atitudinal? A repetição de conflitos semelhantes envolvendo outras pessoas com deficiência demonstra que a questão ultrapassa os limites de um processo individual.

Também não parece suficiente reduzir a resposta jurídica à posterior indenização dos consumidores atingidos. As plataformas participam da organização do serviço, estabelecem padrões de comportamento, produzem orientações, mantêm sistemas de avaliação e dispõem de instrumentos para reagir ao descumprimento de suas políticas. A existência dessas estruturas reforça a importância de medidas preventivas capazes de assegurar que os compromissos institucionais com acessibilidade e não discriminação alcancem a execução concreta das viagens.

Capacitar motoristas, estabelecer protocolos adequados, disponibilizar mecanismos acessíveis de denúncia e fiscalizar o cumprimento das políticas de inclusão não devem representar apenas estratégias de redução de conflitos ou responsabilidade empresarial. São medidas relacionadas à própria qualidade do serviço oferecido ao mercado. Um guia de acessibilidade somente cumpre plenamente sua finalidade quando suas orientações conseguem atravessar a tela do aplicativo e alcançar o passageiro no momento em que ele precisa realizar a viagem.

Ao final, a expressão que dá título a este artigo comporta uma necessária inversão. Não é a deficiência que interrompe a viagem. A deficiência integra a diversidade humana. O que pode interrompê-la é a barreira construída diante dela. Reconhecer essa diferença é essencial para que a mobilidade proporcionada pelas plataformas digitais não reproduza, sob novas formas, antigas práticas de exclusão e para que o direito de solicitar uma corrida corresponda, efetivamente, ao direito de chegar ao destino.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Ana Gabriela Rocha; SILVA, Mônia Aparecida da; ZANON, Regina Basso. Autismo, neurodiversidade e estigma: perspectivas políticas e de inclusão. *Psicologia Escolar e Educacional*, v. 27, e247367, 2023. DOI: 10.1590/2175-35392023-247367. Disponível em: [SciELO – texto integral do artigo](#). Acesso em: 15 ago. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.** Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, DF: Presidência da República, 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 07 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 07 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005.** Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia. Brasília, DF: Presidência da República, 2005. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm). Acesso em: 07 ago. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 07 ago. 2026.

DINIZ, Debora; BARBOSA, Lívia; SANTOS, Wederson Rufino dos. Deficiência, direitos humanos e justiça. *Sur: Revista Internacional de Direitos Humanos*, São Paulo, v. 6, n. 11, p. 64-77, dez. 2009. DOI: 10.1590/S1806-64452009000200004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sur/a/fPMZfn9hbjYM7SzN9bwzysb/>. Acesso em: 07 ago. 2026.

JORNAL DA PARAÍBA. Criança autista e mãe são expulsas de carro por aplicativo durante corrida em João Pessoa. *Jornal da Paraíba*, João Pessoa, 24 jul. 2026. Disponível em:

<https://jornaldaparaiba.com.br/cotidiano/crianca-autista-e-mae-sao-expulsas-de-carro-por-apli-cativo-durante-corrida-em-joao-pessoa>. Acesso em: 08 ago. 2026.

MELLO, Anahi Guedes de. Deficiência, incapacidade e vulnerabilidade: do capacitismo ou a preeminência capacitista e biomédica do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 10, p. 3265-3276, 2016. DOI:

10.1590/1413-812320152110.07792016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/csc/a/J959p5hgv5TYZgWbKvspRtF/>. Acesso em: 07 ago. 2026.

NORAT, Markus Samuel Leite. Evolução histórica do direito do consumidor. *Cognitio Juris*, João Pessoa, ano I, n. 2, ago. 2011. ISSN 2236-3009. Disponível em:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3711062.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2026.

NORAT, Markus Samuel Leite. O conceito de consumidor no direito: uma comparação entre as teorias finalista, maximalista e mista. *Cognitio Juris*, João Pessoa, ano II, n. 4, p. 80-95, abr. 2012. ISSN 2236-3009. Disponível em:

<https://cognitiojuris.com.br/o-conceito-de-consumidor-no-direito-uma-comparacao-entre-as-teorias-finalista-maximalista-e-mista/>. Acesso em: 07 ago. 2026.

PARAÍBA. **Lei nº 14.063, de 1º de novembro de 2025**. Dispõe sobre a obrigatoriedade de oferta de capacitação aos motoristas de transporte por aplicativo para atendimento de passageiros com deficiência ou neuroatípicos, no Estado da Paraíba. João Pessoa: Governo do Estado da Paraíba, 2025. Disponível em:

<https://www.al.pb.leg.br/elegispb/wp-content/uploads/2026/03/Coletanea-PCD-com-capa.pdf>.

Acesso em: 07 ago. 2026.

PARAÍBA. Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba. 7º Juizado Especial Cível da Capital e de Cabedelo. **Processo nº 0827583-36.2026.8.15.2001**. Carolina Vieira dos Santos versus Uber do Brasil Tecnologia Ltda. e outro. João Pessoa, 2026. Processo em tramitação. Autos judiciais consultados pelo autor.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. Aplicativo indenizará deficiente visual ao recusar corridas por causa de cão-guia. Florianópolis, 22 maio 2026. Apelação nº 5015263-39.2023.8.24.0033. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/aplicativo-indenizara-deficiente-visual-ao-recusar-corridas-por-cao-guia->. Acesso em: 07 ago. 2026.

SOUZA, Beto; LOPES, Bruna. Uber é condenada após episódio de discriminação contra atleta PCD. *CNN Brasil*, São Paulo, 10 mar. 2026. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/centro-oeste/df/uber-e-condenada-apos-episodio-de-discriminacao-contr-atleta-pcd/>. Acesso em: 07 ago. 2026.

UBER. *Guia para parceiros e parceiras Uber*. [S. l.]: Uber, [s. d.]. 14 p. Elaborado com consultoria da Egalitê. Documento institucional consultado nos autos do Processo nº 0827583-36.2026.8.15.2001.

UBER. **Política de Cão-Guia (Brasil)**. [S. l.]: Uber, 2023. Última alteração em: 11 abr. 2023. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?country=brazil&lang=pt-br&name=service-animal-policy>. Acesso em: 07 ago. 2026.

---

[1] Graduado em Direito UFPB; Pós-graduando em Direito Civil e Processo Cível UNIPE JP; Mestre em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas UFPB; Advogado; Vice-Presidente da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência da OAB/PB.

[2] Doutorando em Ciências Jurídicas e Sociais. Mestre em Direito e Desenvolvimento Sustentável. Especialização em Coordenação Pedagógica. Especialização em Tutoria em Educação a Distância e Docência do Ensino Superior. Especialização em Direito da Seguridade Social Previdenciário e Prática Previdenciária. Especialização em Advocacia

Extrajudicial. Especialização em Direito da Criança, Juventude e Idosos. Especialização em Direito Educacional. Especialização em Direito do Consumidor. Especialização em Direito Civil, Processo Civil e Direito do Consumidor. Especialização em Direito do Trabalho e Processual do Trabalho. Especialização em Direito Ambiental. Especialização em Desenvolvimento em Aplicações Web. Especialização em Desenvolvimento de Jogos Digitais. Especialização em Ensino Religioso. Especialização em Docência no Ensino de Ciências Biológicas. Especialização em Ensino de História e Geografia. Especialização em Ensino de Arte e História. Especialização em Docência em Educação Física. Licenciatura em Geografia. Licenciatura em Ciências Biológicas. Licenciatura em História. Licenciatura em Letras Portugêses. Licenciatura em Ciências da Religião. Licenciatura em Educação Física. Licenciatura em Artes. Licenciatura em Ciências Sociais. Licenciatura em Filosofia. Bacharelado em Direito. Editor de Livros, Revistas e Websites. Advogado especializado em Direito do Consumidor. Coordenador Pedagógico e Professor do Departamento de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário de João Pessoa UNIPÊ; Professor convidado da Escola Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça; Professor do Curso de Graduação em Direito no Centro Universitário de João Pessoa UNIPÊ; Professor do Curso de Graduação em Direito na Faculdade Internacional Cidade Viva FICV; Membro Coordenador Editorial de Livros Jurídicos da Editora Edijur (São Paulo); Membro Diretor Geral e Editorial das seguintes Revistas Científicas: *Scientia et Ratio*; *Revista Brasileira de Direito do Consumidor*; *Revista Brasileira de Direito e Processo Civil*; *Revista Brasileira de Direito Imobiliário*; *Revista Brasileira de Direito Penal*; *Revista Científica Jurídica Cognitio Juris*, ISSN 2236-3009; e *Ciência Jurídica*; Membro do Conselho Editorial da *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, ISSN 2237-1168; Autor de mais de 90 livros jurídicos e de diversos artigos científicos.

[3] Neurodivergente é expressão utilizada para designar pessoas cujo funcionamento ou desenvolvimento neurológico diverge daquele socialmente considerado típico. O termo relaciona-se à perspectiva da neurodiversidade, segundo a qual diferenças neurológicas,

como aquelas presentes no transtorno do espectro autista, integram a diversidade humana e não devem ser compreendidas exclusivamente a partir de uma perspectiva patologizante (ARAUJO; SILVA; ZANON, 2023).

[4] **Capacitismo** refere-se a formas de discriminação e hierarquização social baseadas em padrões de capacidade e de normalidade corporal, pelas quais pessoas com deficiência são percebidas a partir de pressupostos de inferioridade, incapacidade ou inadequação. No debate brasileiro, Mello relaciona o capacitismo à corponormatividade e à produção social de capacidades consideradas normais ou desejáveis (MELLO, 2016, p. 3272).