



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4ª VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao PÚBLICO: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1002791-02.2024.8.26.0157**

Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**

Requerente: --- e outro Requerido: **Gol Linhas Aéreas S.A.**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **SERGIO CASTRESI DE SOUZA CASTRO**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por dano moral ajuizada por --- e --- contra GOL LINHAS AÉREAS S.A.

Afirmam as autoras, mãe e filha, respectivamente, que teriam sido xingadas e agredidas fisicamente por outros passageiros de uma mesma família durante voo cujo trecho era Salvador x São Paulo, operado pela companhia aérea ré, no dia 2 de fevereiro de 2023.

As autoras narram que ao entrarem no avião, verificaram que um dos assentos por elas adquiridos (poltrona da janela), estava sendo ocupado por uma mulher com uma criança no colo, razão por que --- solicitou a desocupação do seu assento, o que foi atendido a contragosto, sentando-se no local na sequência.

Aduzem que logo após acomodarem-se em seus assentos, a avó da mulher que outrora ocupava o assento com a criança no colo, começou a direcionar frases ofensivas, irônicas e xingamentos contra elas, incentivando os outros familiares a fazer o mesmo, tendo sido direcionadas diversas ofensas à autora ---, que acabou sendo atacada fisicamente pela mulher que antes ocupava o assento com a criança no colo. No afã de defender a mãe, a coautora --- também foi agredida fisicamente e xingada pelos parentes do menor.

Prosseguem aduzindo que os vídeos relativos às agressões físicas e verbais por elas sofridas circularam na internet (<https://g1.globo.com/ba/bahia/noticia/2023/02/03/confusao-em-voo-da-gol-em-salvadoraconteceu-apos-menino-com-deficiencia-sentar-em-poltrona-depassageira.ghml>), sendo que, em uma matéria jornalística, foi imputada a responsabilidade pela confusão, por um preposto da ré, exclusivamente à Sra. ---, sob o argumento de que ela foi o pivô da confusão, ao se recusar a ceder o seu assento para uma criança com deficiência.

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 1**



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4ª VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min**

Relatam que elas e os agressores foram desembarcados do avião, p que acarretou diversos inconvenientes.

Dizem, ainda, que lavraram boletim de ocorrência, ante as ameaças dos agressores.

Por fim, noticiam que um comissário da companhia aérea ré declarou à imprensa, em portais de notícias tais como o G1, que faltou empatia por parte da autora --- e a recusa dela em ceder o seu assento no voo à mãe com a criança acabou gerando toda a confusão.

Assim, por entenderem que as agressões físicas e verbais sofridas decorreram da omissão (falha na prestação do serviço) da ré, cujo comissário de bordo ainda imputou-lhe publicamente a culpa indevida pelo evento, postulam pelo pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma. Juntaram documentos de fls. 12/44.

Concedido o benefício da gratuidade processual às demandantes e determinada a citação do polo passivo (fl. 73).

A ré GOL LINHAS AÉREAS S.A. contestou às fls. 79/93. Em preliminar, argui falta de interesse de agir.

No mérito, sustenta culpa exclusiva de terceiro (causa excluente da responsabilidade civil), pois não teria qualquer responsabilidade pela briga entre as passageiras no interior da sua aeronave, e a opinião do seu preposto (comissário), devidamente apurada em procedimento interno, de que a autora --- teria sido a responsável pela confusão durante o voo, não reflete a posição da empresa, sendo uma opinião particular do funcionário. Anexou documentos de fls. 94/126.

Réplica às fls. 131/132, com juntada de documento de identidade da coautora --- (fl. 133).

Decisão declarando encerrada a fase de instrução e concedendo prazo às partes para apresentação de alegações finais por meio de memoriais (fl. 134).

Memoriais da ré (fls. 137/139) e das autoras às fls. 140/141.

É o relatório. Fundamento e decidido.

O feito comporta julgamento antecipado, conforme preconizado no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4ª VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao PÚBLICO: das 13h00min às 17h00min**

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 2**

Presente o binômio necessidade da ação/adequação da via eleita, razão por que não há de se falar em falta de interesse de agir, até em respeito ao princípio da inafastabilidade da jurisdição, motivo pelo qual não acolho as preliminares suscitadas.

No mérito, o pedido é procedente.

Incide ao caso as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor.

A responsabilidade da empresa aérea pelos atos de seus prepostos é objetiva.

É fato incontrovertido a confusão/briga generalizada ocorrida durante embarque de voo, em decorrência de terceiro ocupar indevidamente um dos assentos (janela) adquiridos pelas autoras, e a ocorrência das agressões físicas e morais por elas sofridas na sequência, em virtude de a autora --- se recusar a ceder a outrem a poltrona por ela comprada e cujo número do assento constava expressamente da sua passagem aérea.

De fato, a autora/passageira --- tinha o direito de sentar na poltrona reservada antecipadamente, pela qual pagou determinada quantia, independentemente de ser "empática" ou não com terceiros.

A ré GOL, assim como qualquer outra companhia aérea, tem o dever (não a faculdade) de impedir os passageiros de seus voos de se sentarem em assentos/poltronas reservados a outrem, justamente para evitar confusão/brigas, sob pena de ser responsabilizada na esfera cível.

Ora, se menor o que estava no colo da passageira que ocupava irregularmente a poltrona da autora ---, antes do entrevero, possui alguma espécie de limitação ou doença física, competia aos próprios pais/responsáveis legais e, quiçá, à companhia aérea ré, de modo antecipado ao voo em questão, garantir-lhe um assento adequado, adquirindo a poltrona desejada, sem ferir direito de terceiro.

E não se descarta que há obrigação de parentes próximos, de acolherem e ampararem pessoas eventualmente acometidas com doença mental ou deficiência física, garantindo-lhes o conforto adequado, justamente dentre vários motivos, para não causarem danos a terceiros, já que podem ser chamados a ressarcir danos materiais e morais porventura causados a outrem (art. 932, inc. II e art. 933, ambos do Código Civil).



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4ª VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 3**

O passageiro, tal como a autora --- *in casu*, tem o direito de usufruir do serviço conforme contratado. O passageiro tem direito ao assento comprado no avião. Já a companhia aérea deve garantir o uso do assento reservado.

Não obstante, se os parentes do menor tivessem agido de modo correto, com educação e urbanidade, contentando-se com o assento correto, sem questionamentos, todo o entrevero teria sido evitado, bem como se os prepostos da Ré tivessem mediado adequadamente o conflito, pois o bilhete aéreo e as regras estabelecidas pela companhia garantem ao passageiro o direito de usufruir do assento previamente reservado.

Não há determinação legal ou contratual que a obrigue qualquer passageiro a ceder seu lugar, ainda que por um motivo que possa ser considerado "sensível", como o conforto de uma criança.

Já a companhia aérea ré tinha o dever legal e contratual de garantir esse direito das requerentes de sentar nas poltronas por elas adquiridas e encaminhar de pronto os passageiros que estavam ocupando o local indevidamente para o assento correto deles.

O transportador tem o dever de garantir a integridade física e moral dos transportados, sob pena de não o fazendo, ser responsabilizado por sua omissão.

É a chamada cláusula de incolumidade, que garante que o transportador irá empregar todos os expedientes que são próprios da atividade para preservar a integridade física do passageiro, contra os riscos inerentes ao negócio, durante todo o trajeto, até o destino final da viagem.

Contudo, pelo que se depreende dos documentos juntados aos autos, e teor da contestação/resposta, denota-se que os empregados da ré assim não agiram tempestivamente, pelo contrário.

Foram inicialmente omissos e não intervieram de pronto, alertando os passageiros sobre a incorreção de se sentar em local diverso do contratado.

Somente após a discussão inicial com xingamentos desencadear em agressões físicas, decidiram apartar a confusão, e acionar a autoridade policial, sem prejuízo, de um dos seus empregados (comissário), posteriormente, ainda questionar publicamente perante órgãos de imprensa, o comportamento da autora ---, e não da pessoa que ocupava indevidamente o seu lugar na aeronave, jogando a opinião pública contra ela, consumidora que só queria fazer valer o seu direito de sentar no assento contratado.



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4ª VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 4**

--- foi vítima de agressões físicas e verbais ao tentar defender a mãe, ---, causando-lhe evidente abalo emocional.

A companhia aérea, por sua vez, sustenta que a fala do seu comissário de bordo aos órgãos de imprensa, imputando culpa à autora ---, cujo teor da declaração do comissário teria sido confirmado após investigações internas da própria empresa, foi realizado no exclusivo âmbito particular do preposto, não convence. A demandada não nega a fala do preposto, o que por si só atrai sua responsabilidade civil.

Ora, no meu entender, a descabida declaração do comissário da empresa ré aos órgãos de imprensa, apenas comprova a omissão da ré de alertar eficazmente os passageiros a se manterem nos assentos corretos no momento do embarque, o que muito provavelmente teria evitado a briga generalizada no interior da aeronave que estava por vir.

Pior, a declaração do preposto não identificado da ré aos órgãos de imprensa, além de provar a omissão da ré, ainda deu a equivocada impressão ao público em geral, de que foi a autora --- a culpada pela briga, ao não ceder sua poltrona, algo que não é verdade, e somente incentiva o comportamento deplorável de se sentar em local não contratado, pertencente a outrem.

Os tripulantes do voo só tinham o dever de alertar todos os passageiros a ocuparem os assentos constantes dos respectivos bilhetes, para evitar o agravamento da discussão, mas nada fizeram, uma vez que só intervieram depois da discussão inicial tornar-se uma briga generalizada no interior do avião, colocando em risco a integridade de outros passageiros e da própria segurança do voo, inclusive.

O comandante da aeronave e a tripulação podiam (deviam) tomar medidas para manter a ordem a bordo da aeronave, não podendo culpar posteriormente o passageiro que somente desejava sentar na poltrona por ele adquirida, cujo valor pode variar de acordo com a localização do assento.

O só fato de a empresa aérea não garantir incontinenti os meios adequados e eficientes ao consumidor/passageiro de se sentar com paz e segurança na poltrona por ele contratada, advertindo aquele que não cumpre os regulamentos e senta no lugar alheio, ocasionando desnecessária situação de animosidade e conflito, por si só, já é ato ilícito, gerador do dever de indenizar o abalo moral da parte inocente, o que somente é agravado no caso concreto, pelo fato de a omissão da empresa aérea ré GOL, no desempenho da sua atividade profissional, ter ocasionado efetivas lesões físicas e psicológicas nas duas autoras, mãe e filha, consumidoras do seu serviço, praticados pelos parentes do menor e outros passageiros, conforme imagens de vídeos anexados aos autos.



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4ª VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 5**

Como se não bastasse, a ré GOL, por intermédio do seu preposto (comissário), depois da briga generalizada no interior do seu avião, ainda culpou publicamente as autoras pelo ocorrido, pelo simples fato de elas terem se negado a ocupar outro assento na aeronave, fazendo valer o seu direito.

Não há de se falar em culpa exclusiva das vítimas ou dos agressores, portanto.

A ré GOL possui dever de indenizar dano extrapatrimonial.

Saliente-se que os parentes do menor e os outros passageiros que perpetraram agressões, também podem ser responsabilizados na esfera cível e criminal por seus atos.

Passo a tormentosa tarefa da fixação da indenização, segundo a lição de Caio Mário da Silva Pereira (Responsabilidade Civil - 5ª edição Forense p.317), visto que ela deve levar em consideração a punição ao infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, e colocar em mãos do ofendido uma soma que não é o *preium doloris*, porém um meio de lhe oferecer a oportunidade de conseguir uma satisfação de qualquer espécie, amenizando a amargura da ofensa.

No que tange ao valor da indenização, a razoabilidade na fixação do *quantum* consiste na análise do nível econômico do ofendido e do porte econômico do ofensor, bem como das circunstâncias em que se deu o fato lesivo e de sua repercussão sobre a esfera de direitos da vítima.

Isso porque a condenação por dano moral deve ser expressiva o suficiente para compensar o sofrimento, o transtorno, o abalo, a angústia causada do ofendido, bem como para penalizar o causador do dano, observando a sua responsabilidade pelo fato, o grau de sua culpa e sua capacidade econômica.

Atento a essas diretrizes e as peculiaridades do caso, em que as autoras sofreram agressões físicas e morais, além de serem indevidamente responsabilizadas publicamente, em diversos órgãos de imprensa, por empregado (comissário) da ré GOL pelo ocorrido, entendo que o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada uma, mostra-se consentâneo com os fatos narrados na exordial.

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 6**



11500-001

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE CUBATÃO**  
**FORO DE CUBATÃO**  
**4<sup>a</sup> VARA**  
**AVENIDA JOAQUIM MIGUEL COUTO, 320, Cubatão - SP - CEP**

**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

Importante ter sempre em mente que valor da indenização, consoante precedente do Superior Tribunal de Justiça, *"não pode contrariar o bom senso, mostrando-se manifestamente exagerado ou irrisório"* (RT 814/167).

Ante o exposto, julgo procedente o pedido, para condenar a ré GOL LINHAS AÉREAS S.A. a pagar indenização por dano moral em favor das autoras (--- e ---), no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada uma, montante este corrigido pela tabela do TJSP, a partir da data do arbitramento, e com incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação (responsabilidade contratual).

Em consequência, julgo extinta a fase de conhecimento com resolução do mérito, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, condeno a ré GOL ao pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios a favor do patrono das autoras, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação. P.I.C.

Cubatão, 03 de março de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1002791-02.2024.8.26.0157 - lauda 7**