



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000848779

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002791-02.2024.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante GOL LINHAS AÉREAS S.A., são apelados ----- (JUSTIÇA GRATUITA) e ----- (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 18 de agosto de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 7367

Apelação nº 1002791-02.2024.8.26.0157

Comarca: Cubatão

Apelante: Gol Linhas Aéreas S/A

Apelado: ----- (Justiça Gratuita) e outro

Juiz(a): Dr(a). Sergio Castresi de Souza Castro

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGRESSÕES SOFRIDAS POR PASSAGEIROS AO EMBARCAR EM VOO NACIONAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de indenização por danos morais ajuizada por ----- e ----- contra Gol Linhas Aéreas S/A, devido a agressões físicas e verbais sofridas durante embarque aéreo, com pedido de indenização de R\$ 10.000,00 para cada autora.

II. Questão em Discussão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da ré pelas agressões sofridas pela parte autora e (ii) avaliar a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do transportador é objetiva, conforme o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, não se eximindo em caso de declarações de prepostos ou conduta de terceiros no interior da aeronave.

4. O valor da indenização por danos morais é considerado adequado e razoável, sem evidenciar enriquecimento ilícito.

IV. Dispositivo e Tese 5.

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do transportador abrange danos causados por terceiros durante o transporte. 2. O valor da indenização deve ser proporcional ao dano sofrido, sem enriquecimento ilícito.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls. 142/148, cujo relatório adoto, que julgou procedente a ação de indenização por danos morais, decorrentes de agressões físicas sofridas em transporte aéreo, para condenar a parte ré ao a) pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00, para cada uma das autoras. Sobre a condenação incide correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a partir do arbitramento, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação; b) pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Embargos de declaração da ré rejeitados pela decisão de fls. 157.

Irresignada, insurge-se a parte ré, (fls. 160/174), em síntese, postulando a improcedência da ação. Aduz, preliminarmente, a ausência de responsabilidade pelo ocorrido, já que as agressões físicas partiram de outros passageiros do voo e que seu funcionário, que emitiu declarações para a imprensa sobre o caso, não foi fiel à opinião da empresa. Houve culpa exclusiva das vítimas e de terceiros, não podendo ser condenada ao pagamento de indenização. Caso assim



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não se entenda, pede a redução da indenização por danos morais, posto que arbitrado em valor excessivo.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 175/176).

Sem contrarrazões, fls. 265.

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por ----- e ----- em face de **Gol Linhas Aéreas S/A**.

Afirmam as autoras que foram xingadas e agredidas fisicamente por uma família, em razão de não concordarem em trocar de assento com criança que queria se sentar na janela do avião. Asseveraram que preposto da ré emitiu declaração em canais de comunicação de que faltou empatia por parte da autora ----- -- com a criança, daí porque iniciado o tumulto, amplamente divulgado na mídia. Foram retiradas da aeronave, o que acarretou diversos inconvenientes. Postularam a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 para cada uma.

Diante da sentença de procedência, recorre a parte ré,
alegando culpa exclusiva de terceiro e das vítimas, postulando a improcedência da ação ou a redução do quantum indenizatório.

Pois bem.

O recurso não comporta provimento.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal de 1.988, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, constituem direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC), requisitos ausentes no caso concreto.

Por fim, convém destacar que a responsabilidade do transportador de pessoas é objetiva, isto é, independe de culpa, a teor do Código Civil (art. 737) e do Código de Defesa do Consumidor (art. 20).

Interessante observar que a proteção à atividade do transporte aéreo como resultado do risco envolvido na sua concepção não mais tem lugar, no mundo moderno. Atualmente, o transporte aéreo - assim como as demais atividades empresariais - dispõem de tecnologia suficiente à segurança e eficiência do serviço.

No caso concreto, restou incontroverso nos autos que as autoras sofreram agressões verbais e físicas por parte de outros passageiros e que foram retiradas da aeronave e, posteriormente, realocadas em outro voo.

Também incontroverso nos autos que um preposto da ré deu entrevistas à mídia nacional imputando a agressão à autora -----, por não querer trocar de assento com passageiro menor de idade, da família dos agressores.

Por sua vez, a parte ré sustenta que não se responsabiliza por declarações não oficiais emitidas por seus prepostos, nem pela conduta exclusiva de terceiros.

Ora, tal alegação não subsiste frente a legislação pátria em vigor que rege o caso em comento.

Como já dito acima, a prestação de serviço de transporte de pessoas configura relação de consumo, regulada de forma subsidiária pelo CDC, conforme preceitua o art. 732 do CC/02, daí porque as pessoas jurídicas de direito privado, prestadoras do serviço público de transporte de passageiros, respondem objetivamente pelos danos causados, a teor do art. 734, do CC/2002, e art. 14, do CDC, e que somente pode ser elidida por caso fortuito, força maior, culpa exclusiva da vítima ou fato exclusivo de terceiro, daí por que o simples inadimplemento contratual, por meio do descumprimento da cláusula de incolumidade, é fato gerador da responsabilidade, sendo dispensada qualquer prova de culpa por parte do transportador ou de seu preposto.

Neste sentido, a orientação de: (a) Arnaldo Rizzardo:

“Ou seja, domina a responsabilidade objetiva. Para eximir-se da obrigação de indenizar, cumpre ao transportador provar a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa da vítima, ou caso fortuito ou de força maior. **Para a vítima ou o lesado, basta provar o transporte e o dano.** A seguinte decisão bem aprecia a natureza da obrigação: 'tratando-se de acidente com veículo pertencente a pessoa jurídica de direito privado prestadora de serviço público de transporte coletivo urbano, impõe-se a análise do feito sob a ótica da responsabilidade objetiva, sendo, portanto, desnecessária a prova da culpa do preposto da empresa transportadora, mormente se não se desincumbiu esta de demonstrar que houve um fator de exclusão de sua responsabilidade, qual seja a culpa exclusiva da vítima na produção do evento ou mesmo hipótese de culpa concorrente, que pudesse atenuar ou reduzir proporcionalmente a indenização cabível' ” (“Responsabilidade civil”, 3ª ed., Forense, 2007, Rio de Janeiro, p. 442);

e (b) Carlos Roberto Gonçalves:

“Pode-se considerar, pois, que o transportador assume uma obrigação de resultado: transportar o passageiro são e salvo, e a mercadoria sem avarias a seu destino. A não-obtenção desse resultado importa o inadimplemento das obrigações assumidas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. **Não se eximirá da responsabilidade provando apenas ausência de culpa. Incumbe-lhe o ônus de demonstrar que o evento danoso se verificou por caso fortuito, força maior ou por**

5

culpa exclusiva da vítima, ou ainda por fato exclusivo de terceiro. Denomina-se cláusula de incolumidade a obrigação tacitamente assumida pelo transportador de conduzir o passageiro são e salvo ao local de destino”

(“Responsabilidade Civil”, 10ª ed., 2ª tir., Saraiva, 2008, SP, p. 311, o destaque não consta do original).

Quanto ao fortuito externo, ensina Sergio Cavalieri Filho:

“Os modernos civilistas, tendo em vista a presunção de responsabilidade do transportador, dividem o caso fortuito em interno e externo. Entende-se por fortuito interno o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador. O estouro de um pneu do ônibus, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista etc. são exemplos do fortuito interno, por isso que, não obstante acontecimento imprevisíveis, estão ligados à organização do negócio explorado pelo transportador. A empresa noticiou, faz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

algum tempo, que o comandante de um Boeing, em pleno vôo, sofreu um enfarte fulminante e morreu. Felizmente, o copiloto assumiu o comando e conseguiu levar o avião são e salvo ao seu destino. Eis, aí, um típico caso de fortuito interno. O fortuito externo é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da Natureza tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as características do fortuito externo: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade, razão pela qual alguns autores o denominam de força maior (Agostinho Alvim, ob. Cit., p. 314-315). Pois bem, tão forte é a presunção de responsabilidade do transportador, nem mesmo o fortuito interno o exonera do dever de indenizar; só o fortuito externo, isto é, o fato estranho à empresa, sem ligação alguma com a organização do negócio. Esse entendimento continua sustentável à luz do Código Civil de 2002, cujo art. 734, há pouco visto, só exclui responsabilidade do transportador no caso de força maior ou seja, fortuito externo. O mesmo se diga em relação ao Código do Consumidor, no qual, para que se configure a responsabilidade do fornecedor de serviço (art.14), basta que o acidente de consumo tenha por causa um defeito do serviço, sendo irrelevante se o defeito é de concepção, de prestação ou comercialização, e nem ainda se previsível ou não. Decorrendo o acidente de um defeito do serviço, previsível ou não, haverá sempre o dever de indenizar do transportador.

6

Entre as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor de serviços, o Código de Defesa do Consumidor (art. 14, § 3º) não se referiu ao caso fortuito e à força maior, sendo assim possível entender que apenas o fortuito externo o exonera do dever de indenizar”. (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., Atlas, 2010, SP, p. 318/319, o destaque não consta do original); e

Destarte, se transportar seus passageiros em segurança e incolumidade física é dever da ré, como prestadora de serviços, não há que se falar em fortuito externo, ou excludente de sua responsabilidade, cabendo a seus prepostos assegurarem que os passageiros se sentem nas poltronas previamente adquiridas e mantenham a civilidade durante o embarque, voo e desembarque, justamente para evitar situações como a presente.

Ademais, ainda que não seja oficial a declaração emitida por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu preposto, a responsabilidade recai sobre a empresa, já que ele se apresentou como seu representante. Cabe à ré, em querendo, voltar-se em regresso contra ele e os agressores, contudo, perante as autoras, consumidoras, deve honrar com a obrigação que a lei lhe impõe como prestadora de serviços de transporte aéreo.

No caso, perfeitamente caracterizados os danos morais uma vez que a situação fática extrapolou, em muito, o razoável, a justificar indenização extrapatrimonial.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral *“afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”*, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: *“a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”*¹.

In casu, as agressões verbais e físicas sofridas pelas autoras, que não tiveram suporte da ré dentro da aeronave para fazer cumprir as regras, evidenciam o dissabor e a aflição vivenciados em decorrência da falha na prestação dos serviços.

Assim, restou bem caracterizado o prejuízo moral diante do nervosismo, humilhação e frustração que a parte autora experimentou.

As regras de experiência permitem a segura conclusão de que o consumidor, ao se dirigir ao aeroporto, pretende embarcar no avião e realizar a viagem na forma contratada, com seus assentos respeitados e sem qualquer forma de violência.

A finalidade principal da reparação centra-se na compensação destinada à vítima, como forma de aliviar (se não for possível eliminar) a lesão experimentada. Também a função inibitória (uma ideia aproximada à da sanção civil) assume relevante papel, a fim de que o ofensor seja punido de tal forma a não praticar atos similares, sendo certo que, no caso vertente, a indenização do dano moral deve

¹ VENOSA, Sílvio de S. In Direito civil: responsabilidade civil Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ser mantida em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** para cada autora, valor que se revela adequado e razoável diante das especificidades da lide, sem evidenciar enriquecimento ilícito.

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO 3ª AÇÕES INDENIZATÓRIAS RECONVENÇÃO - DANOS MATERIAIS E MORAIS TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL IMPUTAÇÃO DE CONDUTA OFENSIVA AO PUDOR ÔNUS DA PROVA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA TRANSPORTADORA - I Sentença de improcedência da ação indenizatória movida por Carolina e da reconvenção movida por Luis Antonio, bem como de parcial procedência da ação indenizatória movida por Luis Antonio em face da TAM Recurso das partes Carolina, Luis Antonio e Tam II Carolina, comissária de bordo da TAM, em voo internacional, narra que Luis Antonio, passageiro, praticou, em face dela, conduta ofensiva ao pudor Carolina que não cumpriu com o ônus probatório de suas alegações Único passageiro que testemunhou os

8 fatos que se retratou da narrativa inicialmente apresentada Ausente evidência de malícia na retratação, prevalecendo o testemunho prestado em juízo Contravenção penal de importunação ofensiva ao pudor que sequer foi apurada na seara penal, por extinção da punibilidade Isolada alegação de Carolina a respeito do ato ilícito atribuído a Luis Antonio que não pode ser admitida como verídica para fim de imposição de indenização por dano moral Sentença de improcedência da pretensão formulada por Carolina mantida - III TAM que, na condição de transportadora, tem o dever de garantir a incolumidade física e moral do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

passageiro Transportadora que tem responsabilidade objetiva pelos

danos sofridos durante o transporte Ausente comprovação do ilícito atribuído a Luis Antonio, revelase injusto o tratamento ao qual foi submetido - Ausente comprovação da legitimidade da medida tomada, deve a transportadora responder pelo ato que não se revelou plenamente justificado Situação aflitiva e ofensiva à dignidade e à honra objetiva Danos morais configurados Devida, ainda, indenização pelos danos materiais sofridos, consistente na contratação de advogados para defesa na esfera penal Descabida a condenação da transportadora à retratação pública, uma vez que a ofensa não foi consumada por meio público, nem teve publicidade Sentença de parcial procedência da pretensão formulada por Luis Antonio mantida Sentença mantida pelos próprios fundamentos Art. 252 do Regimento Interno do TJSP Pequeno reparo, contudo, do valor do quantum indenizatório a título de danos morais Indenização que deve ser ponderada, suficiente para amenizar o abalo emocional experimentado, sem importar

9

enriquecimento sem causa do lesado Indenização reduzida para R\$30.000,00, face às circunstâncias do caso - IV Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios devidos por Carolina e Luis Antonio Descabida a majoração dos honorários advocatícios devidos pela TAM Apelos de Carolina e Luis Antonio improvidos e apelo da TAM parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1027953

91.2015.8.26.0002; Relator (a): Salles Vieira; Órgão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro; Data do Julgamento: 13/09/2023; Data de Registro: 13/09/2023)”

Assim, resolve-se manter a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Ficam majorados os honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “*Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de préquestionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade*”.

10

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora