

Gol é condenada a indenizar mãe e filha por se omitir em briga por assento em avião

Sob pena de serem responsabilizadas na esfera cível, as companhias aéreas têm o dever, e não mera faculdade, de impedir que os passageiros de seus voos sentem em poltronas reservadas a terceiros. Essa providência garante não apenas o direito de quem faz jus aos assentos, como evita conflitos.

Com essa fundamentação, o juiz Sergio Castresi de Souza Castro, da 4ª Vara de Cubatão (SP), condenou a Gol a indenizar uma técnica de enfermagem e a sua filha em R\$ 10 mil cada por dano moral. Conforme a sentença, que acolheu integralmente o pedido da advogada **Josiane Moraes**, a tripulação se omitiu ao deixar que o assento de uma delas, ao lado da janela, fosse ocupado por uma mulher com uma criança de colo.

Logo após a solicitação da técnica de enfermagem para que a poltrona fosse desocupada, parentes da mulher com a criança passaram a ofendê-la. Estudante de 21 anos, a filha dessa autora interveio e também foi xingada, até que as agressões morais evoluíram para físicas contra ambas as autoras.

Segundo o juiz, o dano moral sofrido pelas autoras ainda foi potencializado porque um comissário da companhia, em entrevista a um veículo de imprensa, atribuiu a confusão a bordo à falta de empatia da técnica de enfermagem, ao não permitir que o seu assento continuasse ocupado pela mulher com a criança, que teria necessidades especiais.

“A passageira tinha o direito de sentar na poltrona reservada antecipadamente, pela qual pagou determinada quantia, independentemente de ser empática ou não com terceiros (...). O passageiro tem direito ao assento comprado no avião. Já a companhia aérea deve garantir o uso do assento reservado”, frisou Souza Castro.

O magistrado acatou o pedido da advogada para que fossem aplicadas as regras previstas no [Código de Defesa do Consumidor](#), entre as quais a da responsabilidade objetiva da empresa pelos atos de seus prepostos. “Tripulantes foram inicialmente omissos e não intervieram de pronto, alertando os passageiros sobre a incorreção de se sentar em local diverso do contratado”, assinalou o magistrado.

O juiz também embasou a sua decisão na cláusula de incolumidade, que impõe ao transportador empregar todos os expedientes que são próprios da sua atividade para preservar a integridade física dos passageiros, contra os riscos inerentes ao negócio, durante todo o trajeto, até o destino final da viagem.

Tese rejeitada

A Gol sustentou que a briga entre passageiros no avião decorreu de culpa exclusiva de terceiros, causa excludente da responsabilidade civil. Quanto à manifestação de seu preposto na reportagem sobre o episódio, alegou que esse fato foi apurado em procedimento interno e a opinião do comissário não reflete a posição da empresa.

Para o juiz, a declaração do empregado na entrevista, “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”.

A fixação da indenização em R\$ 10 mil para cada requerente atendeu de forma integral ao pedido delas. Souza Castro entendeu que esse valor está dentro dos parâmetros de razoabilidade, considerando o nível econômico das ofendidas e da ré, bem como as circunstâncias do fato lesivo e a sua repercussão sobre a esfera de direitos das vítimas.

A Gol também deverá pagar as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação. O juiz ressaltou que a sua decisão não afasta o eventual ajuizamento de ações cível e criminal contra os parentes da criança de colo, que são seis mulheres e um homem, conforme a inicial.





Ainda sobre a família que causou o tumulto na aeronave, o julgador observou que competia aos próprios pais e responsáveis pela criança com supostas necessidades especiais garantir-lhe, de modo antecipado ao voo, a aquisição da poltrona adequada, sem ferir o direito de terceiros.

A confusão ocorreu no Aeroporto Internacional de Salvador, antes do início de um voo da capital baiana para São Paulo, no dia 2 de fevereiro de 2023. A ação de indenização por dano moral foi ajuizada em Cubatão porque a técnica de enfermagem e a sua filha residem nessa cidade da Baixada Santista. No 1º DP de Santos (SP), elas registraram boletim de ocorrência de lesão corporal, injúria e ameaça contra os agressores, mas não souberam identificá-los.

Processo 1002791-02.2024.8.26.0157

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-07/gol-e-condenada-a-indenizar-mae-e-filha-por-se-omitir-em-briga-por-assento-em-aviao/>