

Processo: 1.0000.24.182040-6/001
Relator: Des.(a) José Augusto Lourenço dos Santos
Relator do Acórdão: Des.(a) José Augusto Lourenço dos Santos
Data do Julgamento: 07/06/2024
Data da Publicação: 10/06/2024

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS IMATERIAIS - UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL - DIREITO - DANOS MORAIS - CONFIGURADO. a utilização do nome social não é mera faculdade, e deve ser prestigiada, em detrimento do nome civil, sempre que requerido expressamente pela pessoa interessada. Para o arbitramento dos danos morais, cumpre ao magistrado atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento sem causa ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.24.182040-6/001 - COMARCA DE JUIZ DE FORA - APELANTE(S): _____ - APELADO(A)(S): B2W COMPANHIA DIGITAL

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 12ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. JOSÉ AUGUSTO LOURENÇO DOS SANTOS
RELATOR

DES. JOSÉ AUGUSTO LOURENÇO DOS SANTOS (RELATOR)

VOTO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença constante do evento nº 25, proferida pelo Juiz de Direito da 4ª Vara Cível da Comarca de Juiz de Fora, que, na ação de indenização por dano moral, ajuizada por _____ em face de AMERICANAS S.A., julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais para determinar que o réu retifique, em seus registros, os dados cadastrais do autor. Quanto à sucumbência, condenou o réu a pagar honorários advocatícios de 20% do valor previsto na Tabela da OAB/MG, art. 17 (R\$3.000,00), resultando em R\$600,00 e condenou o autor a pagar honorários advocatícios em favor do advogado do réu, em 10% do valor pedido a título de indenização por danos morais. Suspensa a exigibilidade do autor, ante a gratuidade de justiça concedida.

A parte autora apresentou recurso de apelação (evento nº 26). Em suas razões de recurso, sustenta que resta clara a violação moral e a profunda tristeza impingida ao apelante quando das violações sofridas. Pontua que a apelada chamou o apelante reiteradamente pelo nome de "Manuella", o que traz inúmeros gatilhos emocionais ao apelante, uma vez que é homem trans. Assim, requer a reforma da sentença para que a apelada seja condenada a título de danos morais.

Em contrarrazões, a parte apelada pugnou pela manutenção da sentença (evento nº 31).

Ausente o preparo. O apelante litiga sob o pálio da gratuidade de justiça.

É, no essencial, o relatório.

Fundamento. Decido.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso. Não foram arguidas preliminares. Igualmente, não vislumbro qualquer nulidade a ser declarada de ofício, razão pela qual passo ao exame do mérito.

A controvérsia a ser dirimida reside em aferir se houve ilícito civil passível de compensação por danos morais.

Pois bem.

Conforme a leitura do art. 927 do CC, "aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo". Por essa perspectiva, o dever de indenizar se materializa a partir dos seus pressupostos: ato ilícito, dano e o nexo de causalidade. Por ato ilícito, segundo os dispositivos mencionados anteriormente, entende-se como sendo ato ilícito:

Art. 186, CC. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e

causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187, CC. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Por conseguinte, quanto ao nexo de causalidade, cito doutrina de Carlos Roberto Gonçalves:

Um dos pressupostos da responsabilidade civil é a existência de um nexo causal entre o fato ilícito e o dano por ele produzido. Sem essa relação de causalidade não se admite a obrigação de indenizar. O art. 186 do Código Civil a exige expressamente, ao atribuir a obrigação de reparar o dano àquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, causar prejuízo a outrem. GONÇALVES, Carlos R. Responsabilidade Civil. Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553624450. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553624450/>. Acesso em: 23 fev. 2024.

Já pelo dano, compreende-se que o dano, nas palavras de Sérgio Cavalieri Filho:

Correto, portanto, conceituar o dano como sendo lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc. Em suma, dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano em patrimonial e moral. FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559775217. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559775217/>. Acesso em: 23 fev. 2024.

Partindo dessas premissas, vale frisar que o dano de ordem moral é aquele que lesa os direitos da personalidade do sujeito, de modo que não será qualquer aborrecimento da vida em cotidiano que será suficiente para fazer jus a tal reparação. Diz a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (Programa de responsabilidade civil. 14ª. ed. - São Paulo: Atlas, 2020).

Em relação ao estado psíquico da pessoa, como atributo de sua personalidade e componente de seu patrimônio moral, a doutrina esclarece que a lesão passível de reparação deve ser tal que cause verdadeira afronta ao bem-estar da vítima, imprimindo-lhe sentimentos negativos e sofrimento desproporcionais à normalidade cotidiana. A esse respeito colaciono lições de Sílvio de Sávio Venosa:

[...]. Não é também qualquer dissabor mezinho da vida que pode acarretar a indenização. [...]. Cabe ao julgador sentir em cada caso o pulsar da sociedade que o cerca. [...]. (Direito civil: obrigações e responsabilidade civil. Volume 02, 20ª. ed. - São Paulo: Atlas, 2020 - destaque nosso).

Impõe-se destacar que para que esteja presente o dever de indenizar, é necessária a presença do agir ilícito e culposos; o dano e a comprovação do liame causal entre os pressupostos de indenização.

Como se vê, a relação jurídica existente entre os litigantes é de consumo, o que atrai a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor, o qual consagra que o fornecedor possui responsabilidade objetiva pelos danos causados ao consumidor, por defeito decorrente do serviço prestado. Diz a doutrina:

O art. 14 disciplina a responsabilidade por danos causados aos consumidores em razão da prestação de serviços defeituosos, em exata correspondência com o disposto no comentado art. 12. Mutatis mutandis, valem as considerações ali enunciadas, no sentido de que a responsabilidade se aperfeiçoa mediante o concurso de três pressupostos: Defeito de serviço; evento danoso, e relação de causalidade entre o defeito do serviço e o dano". (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto: direito material e processo coletivo: volume único / Ada Pellegrini Grinover... [et al.]; colaboração Vicente Gomes de Oliveira Filho e João Ferreira Braga. - 12. ed. - [livro eletrônico] Rio de Janeiro: Forense, 2019. Destaque nosso).

Se assim ocorre, o fornecedor de serviço somente se exime de indenizar os danos causados ao consumidor, caso obtenha êxito em demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço; que o cliente tenha sido o único

responsável pelo ocorrido; e que o prejuízo decorra exclusivamente de ato de terceiro, sem que aquele tenha concorrido para o evento (art. 14, § 3º, II, CDC).

Nessa perspectiva, da acurada análise dos autos, tenho que a sentença merece reforma. Isso porque, em que pese a apelada afirmar que há diversas contas ativas em seu sistema interno, com e-mails vinculados ao CPF do autor, registrados com seu antigo nome, certo é que o apelante demonstrou, através dos documentos acostados aos autos (eventos nº 7), que seu nome social foi devidamente atualizado: "_____". Tanto é que o apelante ao realizar contato com a apelada, para tratar acerca da compra de um produto, foi pré-identificado pelo atendente virtual pelo seu nome social. In verbis:

"Oi, _____! A gente recebeu a sua mensagem e o protocolo desse atendimento é 322309130939874."

Nessa ordem de ideias, oportuno observar que a utilização do nome social não é mera faculdade, e deve ser prestigiada, em detrimento do nome civil, sempre que requerido expressamente pela pessoa interessada.

Nesse sentido, colaciono caso análogo julgado por este eg. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - CONSUMIDOR - BANCÁRIO - UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL - DIREITO - NEGATIVA DA INSTITUIÇÃO - ATO ILÍCITO - DANO MORAL - OCORRÊNCIA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - JUROS DE MORA. A utilização do nome social não é mera faculdade, e deve ser prestigiada, em detrimento do nome civil, sempre que requerido expressamente pela pessoa interessada, configurando ato ilícito a injustificada e reiterada recusa da instituição financeira em utilizar o nome social, informado no ato da contratação, em comunicações e operações bancárias. Hipótese em que os fatos ventilados nos autos ensejaram indubitável mácula a direito personalíssimo, causando constrangimentos e inquietação que desbordam o mero dissabor. O valor da indenização por danos morais deve observar os preceitos da proporcionalidade e razoabilidade, atentando-se para as peculiaridades do caso concreto. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora incidem desde a data da citação. (TJMG Apelação Cível 1.0000.23.256675-2/001, Relator(a): Des.(a) Estevão Lucchesi, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 15/02/2024, publicação da súmula em 15/02/2024)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - DIREITOS DA PERSONALIDADE - TRANSGÊNERO - ALTERAÇÃO DE NOME SOCIAL - TITULARIDADE DA CONTA MANTIDA NO "NOME MORTO" APÓS PEDIDO DE RETIFICAÇÃO - CONFUSÃO NA NEGOCIAÇÃO DO CLIENTE COM TERCEIROS - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - SITUAÇÃO QUE EXTRAPOLA MEROS ABORRECIMENTOS - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - INDENIZAÇÃO DEVIDA. I- Ao dever de reparar impõe-se configuração de ato ilícito, nexo causal e dano, nos termos dos arts. 927, 186 e 187 do CC/02, de modo que ausente demonstração de um destes requisitos não há que se falar em condenação. II- A proteção ao nome é direito da personalidade que visa resguardar o sinal exterior que identifica e individualiza a pessoa física na sociedade e em família, sendo elemento assegurador da dignidade da pessoa humana, fundamento da República Federativa do Brasil (art. 1º, III, CR/88). III- Com a recente alteração da Lei. 6.015/1973, promovida pela Lei. 14.382/2022, passou a ser permitida a alteração do prenome, inclusive de forma imotivada, sendo direito do transgênero a alteração do seu nome, conforme restou pacificado pelo STF no julgamento do RE670422(Tema 761). IV- A situação criada pelo Banco-réu, ao manter a titularidade da conta do autor com seu "nome morto", mesmo após ter sido requerida a devida retificação, dando publicidade a terceiros da condição de transgênero do cliente e gerando confusão em sua vida social/comercial, constituiu mais do que simples desconforto ou mero aborrecimento, causando ofensa à honra, violando direitos da personalidade, configurando, portanto, danos morais que merecem ser indenizados. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.332059-7/001, Relator(a): Des.(a) João Cancio, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/02/2024, publicação da súmula em 27/02/2024)

Nesse cenário, constatado o uso indevido do nome do apelante, tenho que os fatos narrados configuram ilícito civil passível de compensação por danos morais.

Adentrando no tema da quantificação da compensação por dano moral, impõe-se destacar que a avaliação dos danos morais é uma das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado. Cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como para a extensão dos prejuízos morais sofridos pelo ofendido, tendo em conta a finalidade da condenação, que é pedagógica, de forma a desestimular o causador do dano de praticar futuramente atos semelhantes e propiciar ao ofendido os meios para minorar seu sofrimento, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento sem causa ou que seja inexpressivo ao ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa.

É dizer que, conforme ensinamento de Caio Mário.

"A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que os integrantes do seu patrimônio, deve receber uma soma que

lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. [...]" (PEREIRA, Caio Mário da Silva, Responsabilidade Civil, atualizado por Gustavo Tepedino, Rio de Janeiro, 2016, 11ª ed., Forense, pág. 81).

De igual modo, leciona Sérgio Cavalieri Filho.

Creio que na fixação do quantum da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano.

Creio também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permita cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. (In: Programa de Responsabilidade Civil. [livro eletrônico]. 13ª Ed. São Paulo: Atlas, 2019).

No caso dos autos, verifico que o "nome morto" do apelante foi mencionado uma única vez durante seu atendimento pelo preposto da apelada. Frisa-se que nos demais atendimentos, o nome social foi devidamente utilizado. Importante que se diga que, na origem, o autor afirmou ser pessoa hipossuficiente, sem condições de sequer efetuar o pagamento das custas prévias sem prejuízo de sua subsistência.

Nesse contexto, atento à finalidade reparatória e pedagógica a ser alcançada com o sistema de indenização por dano moral, ao princípio da lógica do razoável, à proporcionalidade entre causa e consequência danosa, além de evitar o enriquecimento sem causa da vítima, hei por bem fixar o valor da condenação em R\$ 5.000,00, por considerá-lo coerente e justo para o caso em apreciação.

DISPOSITIVO

Posto isso, DOU PROVIMENTO AO RECURSO, para em reforma da sentença condenar a apelada a título de danos morais o valor de R\$ 5.000,00, atualizado monetariamente pelos índices da CGJ/MG a contar da data da publicação do acordão, acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a data da utilização do "nome morto". Diante do resultado do julgamento, necessário reformular o ônus sucumbencial fixado na origem. Assim, condeno a parte ré ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, que fixo em R\$700,00. DERAM PROVIMENTO AO RECURSO

DES. JOSÉ AMÉRICO MARTINS DA COSTA - De acordo com o(a) Relator(a). DES.
JOEMILSON LOPES - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO"

É como voto."