



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO ORDINÁRIA. SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO CADASTRAL. MODIFICAÇÃO DE NOME E SEXO NA CERTIDÃO DE NASCIMENTO POR DECISÃO JUDICIAL. OMISSÃO DO BANCO EM ATENDER À REQUISIÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO MINORADO. *ASTREINTES*. LIMITAÇÃO. POSSIBILIDADE.

Hipótese em que a injustificada morosidade da instituição financeira em proceder na alteração cadastral requerida, consistente na atualização para o novo nome que passou a constar inclusive na certidão de nascimento, causou transtornos à autora os quais transcendem o mero aborrecimento, sendo passíveis de reparação por danos morais.

Quantum a título de danos morais minorado, conforme o parâmetro da Câmara.

ASTREINTES. A incidência de multa cominatória objetiva forçar o cumprimento do ato decisório, sob pena de, caso não atendida, resultar em penalização de caráter financeiro para uma das partes. Todavia, não é razoável que o valor consolidado da multa seja excessivo, sob pena de enriquecimento ilícito. Redução da multa, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade

APELO PROVIDO EM PARTE.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

APELAÇÃO CÍVEL

VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-
20.2018.8.21.7000)

COMARCA DE PORTO ALEGRE

B.B.S.

APELANTE

..

T.F.S.

APELADO

.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Vigésima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em dar parcial provimento ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores

DES.^a WALDA MARIA MELO PIERRO E DES. DILSO DOMINGOS PEREIRA.

Porto Alegre, 27 de maio de 2020.

DES. GLÊNIO JOSÉ WASSERSTEIN HEKMAN,

RELATOR.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

RELATÓRIO

DES. GLÊNIO JOSÉ WASSERSTEIN HEKMAN (RELATOR)

Trata-se de apelação cível interposta pelo **B. B. S.** em face de **T. F.**

S.

A r. sentença foi prolatada nos seguintes termos:

"Diante o exposto JULGO PROCEDENTE a ação movida por T. F. S. em face de B. B. S., para tornar definitiva a tutela deferida antecipadamente e condenar o demandado ao pagamento, em favor da autora, de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), corrigido monetariamente pelo IGP-M a partir da publicação desta sentença, acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação.

Outrossim, condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios ao procurador da parte autora, os quais fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, forte no art. 85, § 2º do CPC.

Faço ciente as partes de que, não ocorrendo o pagamento espontâneo da condenação (ou depósito para eximir-se, este no caso de haver interposição de recurso em face da sentença exarada), no prazo de quinze (15) dias, contados do trânsito em julgado desta decisão, o débito será acrescido de multa de 10% (dez por cento), a que alude o art. 523, § 1º, do CPC.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Havendo recurso(s) – excepcionados embargos de declaração – intime(m)-se, independentemente de conclusão (ato ordinatório – arts. 152, VI, CPC, e 567, XX da Consolidação Normativa Judicial), a(s) contraparte(s) para contrarrazões, remetendo-se em seguida os autos ao Tribunal de Justiça (art. 1010 § 3º CPC).

Publique-se, com as devidas cautelas em face o segredo de justiça.

Registre-se.

Intimem-se. ”

Em suas razões recursais, a instituição financeira sustenta, em síntese, que não houve resistência de sua parte em promover a adequação cadastral, senão a solicitação de envio de documentação necessária a tal procedimento. Afirma que não há prova de que a autora tenha efetuado o envio. Argumenta que incorre ato ilícito na situação narrada apto a amparar a condenação em indenização por danos morais. Pede ainda a exclusão/minoração das astreintes, bem como a redistribuição dos ônus sucumbenciais. Requer o provimento do apelo.

Após as contrarrazões, os autos foram remetidos a esta Corte.

Distribuídos, vieram-me conclusos para julgamento.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Tendo em vista a adoção do sistema informatizado, os procedimentos para observância dos ditames do CPC foram simplificados, mas observados na sua integralidade.

É o relatório.

VOTOS

DES. GLÊNIO JOSÉ WASSERSTEIN HEKMAN (RELATOR)

Colegas.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, conheço do apelo.

Em sede de contrarrazões, pleiteia a recorrida a aplicação das sanções por litigância de má-fé processual. Entretanto, não evidenciada nenhuma das hipóteses do art. 80 do CPC, descabe sua incidência.

Com relação ao fato de se mostrar apócrifa o substabelecimento acostado aos autos pela parte apelante, conforme apontado pela apelada, tenho que o vício foi devidamente sanado.

Após intimada a parte apelante (fl. 249), esta acostou aos autos o substabelecimento em nome do advogado que subscreve o recurso de apelação (fls. 253/258), pelo que resta regular a representação processual.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Merece ser parcialmente confirmada a sentença proferida pelo Magistrado *a quo*, cujos fundamentos vão aqui adotados como razões de decidir, com a licença de seu ilustre Prolator, a fim de se evitar tautologia, nos seguintes termos:

"Pretende a autora na condição de mulher transexual indenização por dano moral pelo fato do banco requerido manter seu nome de nascimento (masculino) nas correspondências comerciais. Afirma que adequou seu nome à identidade de gênero e requereu administrativamente a alteração, mesmo assim está tendo seu direito à personalidade violado com a persistência da requerida.

*Responde a requerida sustentando que a autora não enviou a documentação necessária para alterar o nome de **I.** para **T.**, embora tenha mandado comunicados para tanto.*

A questão envolve matéria relevante no âmbito constitucional hodierno. Trata da proteção ao direito de personalidade potencializado com a positivação da dignidade humana. A tutela jurídica da personalidade já garantida no direito codificado, logrou a incorporação da valorização do ser em detrimento do ter, como fenômeno imediato da vigência da ordem constitucional de 1988. O Código Civil de 2002 absorveu, por obvio, as influências da carga de princípios constitucionais e a tutela da personalidade passa a adquirir uma proteção focada no viés existencial do indivíduo. Assim, a sexualidade e o seu caráter identitário são direitos subjetivos que se sobrepõem aos direitos patrimoniais tradicionalmente fundantes do direito codificado.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

No caso, o desejo da autora de ser tratada socialmente como mulher e ter um nome feminino está garantido pelo ordenamento jurídico brasileiro, sob o abrigo do art. 1º, III, da Constituição Federal que designou a dignidade humana como princípio fundante do estado constitucional. A liberdade de escolher e ver reconhecida a sua identidade sexual é central para o desenvolvimento da individualidade de cada um.

E cabe ao Estado assegurar o direito a individualidade, notadamente quando atinente a noção de liberdade do ser humano que deve ser assegurada com a maior amplitude possível, quer na esfera pública, como os seus direitos democráticos, como na esfera privada, que dialoga não somente com os direitos patrimoniais, mas, sobretudo, com a ordem existencial, esta intimamente ligada aos direitos da personalidade. Tratamos aqui do simples mas imenso direito à felicidade. É vital a superação da discriminação histórica que violou e ainda viola os direitos de pessoas transgêneras, tarefa nada fácil em um contexto histórico de exclusão e discriminações de toda ordem a que foram submetidas tais populações.

Assim, o direito da autora em ser reconhecida como mulher é inquestionável, cabendo analisar e decidir se o requerido ao mandar correspondência com o nome de nascimento masculino, não foi devidamente prudente para evitar a violação deste direito.

Tenho que o requerido não logrou comprovar que tenha tomado as precauções necessárias para evitar a violação do direito fundamental da autora.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

O requerido imputa à autora a inércia em trazer documentos comprobatórios da troca de nome. Ocorre que tal providência foi devidamente tomada pela requerida que teve seu nome alterado no cartão de crédito que é emitido com base no seu cadastro.

Como o cartão foi autorizado e emitido através da Loja C&A, as alterações cadastrais não necessariamente deveriam ser feitas diretamente ao Banco réu, com quem a autora não tem relação comercial direta. Pelo menos a documentação trazida apresenta-se coerente com o depoimento em audiência da preposta do réu.

*A fatura de fls. 16, com vencimento em 16.09.2017, comprova que a autora já havia providenciado na solicitação de troca dos nomes e o requerido mesmo assim manteve a correspondência com o nome masculino. Tal documento revela que apenas um dos cartões foi confeccionado com o nome feminino, permanecendo o outro com o nome de **I. (masculino)**. Também ficou demonstrado, com a imagem do cartão de crédito trazido nos autos pela autora (fl. 124), que a providência administrativa já havia sido tomada.*

Pelo que se verifica no processo, o requerido opera em parceria com a Loja C&A, mas tal relação que não vincula a autora como consumidora. Seu vínculo é com a Loja C&A para fins de resolver suas demandas diversas, inclusive com o cadastro. Caberia ao banco réu apenas alterar os dados que deveriam ser remetidos pela C&A, assim como aconteceu na contratação do cartão. Ora, se para contratar o cartão não é necessário a consumidora tratar diretamente com o banco, como afirmou da preposta



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

do réu, para alterar o seu cadastro é que não justifica a exigência de requerimento direto. Por estas conclusões, não caberia a parte autora comprovar qualquer providência junto ao banco requerido para proceder na alteração do nome, isso porque já havia feito junto a C&A. Mesmo tendo requerido não seria necessário, daí a inadequada imposição do banco réu no que diz a documentação. Aliás, sequer ordem judicial moveu o réu a trocar o nome nas faturas.

Entendo, portanto, que a exigência do réu em impor à autora que comprovasse a troca de nome foi abusiva. E uma abusividade que viola direito fundamental no que diz a personalidade na sua esfera mais cara pelo caráter existencial que enseja. A inobservância do cuidado necessário neste aspecto, tão sensível na vida das pessoas, exige rigorosa observância das rotinas comerciais para que a exploração da atividade econômica não se torne um evento desconfigurador das individualidades.

Neste sentido recentemente julgou o Tribunal de Justiça gaúcho:

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. TRANSGÊNERO. ERRO DO NOME NO CARTÃO PELO BANCO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SOFRIMENTO À AUTORA EVIDENCIADO. PROCEDÊNCIA. I) Erro na expedição do cartão bancário quanto ao nome da autora, em duas oportunidades, constando o de nascimento, quando a alteração já havia sido procedida, inclusive na sua carteira de identidade, e no próprio banco, conforme os extratos bancários. II) Falha na prestação do serviço pelo banco/réu que, no caso



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

concreto, gerou situações constrangedoras, humilhantes e deveras aflitivas à autora, porquanto não obteve êxito em solucionar o erro diretamente no SAC (via telefone), tendo que se dirigir, em três oportunidades, à agência bancária e falar com várias pessoas até chegar ao atendimento final, fazendo-a reassumir identidade que não mais possui e rememorar um passado que deseja esquecer. III) Dever do banco/réu de indenizar pelo abalo moral, em quantia consentânea com os parâmetros deste Tribunal e com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade aplicáveis ao caso concreto. Ação julgada procedente na Segunda Instância. APELAÇÃO PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70076767532, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Catarina Rita Krieger Martins, Julgado em 30/08/2018)

Sintomático o descumprimento da ordem judicial que determinou ao requerido, em antecipação de tutela, a retificação do nome da autora. O AR de citação, devidamente cumprido, foi juntado aos autos no dia 09/11/2017 (fl. 23) e, em 12/01/2018, o requerido emitiu fatura ainda com o nome de nascimento da autora (fl. 96). Pelo que se verifica, a alegada alteração noticiada pelo réu às fls. 129 não ocorreu de fato. Em face do descumprimento da ordem judicial houve decisão (fl.98), majorando a multa arbitrada no despacho que deferiu a tutela.

Evidenciada a responsabilidade do banco réu pelo evento danoso pelo nexó de causalidade apurado entre a postura comercial e a ofensa ao direito da autora.



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Assim, impõe-se o acolhimento do pedido de reparação pelo dano extrapatrimonial que enseja a violação, na proporção do impacto produzido no âmbito existencial da autora.

Relativamente ao quantum indenizatório, entendo relevante sopesar o dano extrapatrimonial causado à autora, em casos como o presente, muito doloroso pelos componentes sociais opressivos que agregam a violação, e o caráter punitivo-pedagógico ao ofensor.

Tenho que a fixação da verba indenizatória nos termos requeridos encontra amparo proporcional na dimensão da ofensa a luz da capacidade do banco réu de suportar a sanção. Fixo, então, a título de dano moral o valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Por fim, registro que deve a parte requerida também arcar com a multa aplicada na decisão que deferiu a tutela antecipada, no valor de R\$ 10.000,00, por caso apurado, acrescida de R\$1.000,00 diários incidentes após o decurso do prazo de cinco dias para retificação, contados da juntada do comprovante de citação em 09/11/2017 (fl. 23v). Deverá ser considerada a majoração da multa consolidada na decisão de fls. 98, contada de 01/02/2018 (fls. 100). Os valores deverão ser apurados na liquidação da sentença, ocasião em que a requerida deverá comprovar o momento exato em que cumpriu a decisão liminar.

Mesmo com a possibilidade de modulação da multa, facultada pelo art. 537, do CPC, entendo que não seria razoável premiar o descumprimento de ordens



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

judiciais com tal encaminhamento, além do que o valor que poderá ser apurado não acarretará qualquer abalo econômico a instituição financeira ré. "

No caso concreto, os documentos juntados aos autos demonstram que a autora buscou a retificação de seu cadastro junto ao banco em 21/07/2017, tendo havido a negativa do banco em proceder a alteração cadastral em razão da necessidade do envio de documentos (fls. 65/69).

Não obstante, as mesmas telas do sistema do banco demonstram que houve tentativa de contato telefônico infrutífera, não havendo comprovação de que outras tentativas tenham sido efetuadas.

Cabe consignar que fora emitido cartão adicional com o nome correto junto à loja a que está vinculado o contrato, o que não atendeu definitivamente à solicitação da parte apelada, a qual seguiu recebendo as faturas com o nome desatualizado.

A situação narrada evidencia que o constrangimento enfrentado pela parte apelada decorreu da resistência injustificada do banco em corrigir os dados da cliente junto ao sistema. Cumpre observar que a alteração somente foi realizada em 22/12/2017, ou seja, mais de um mês após a juntada do comprovante de citação com a determinação judicial (09/11/2017).



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Por oportuno, vale assinalar que, no caso concreto, o dano moral prescinde de comprovação acerca dos contratempos e transtornos suportados pelo lesado.¹

Trata-se de hipótese em que a injustificada morosidade da instituição financeira em proceder na alteração cadastral requerida, consistente na atualização para o novo nome que passou a constar inclusive na certidão de nascimento, causou transtornos à autora os quais transcendem o mero aborrecimento, sendo passíveis de reparação por danos morais.

¹ Nesse sentido, destaca-se a lição do Des. Sérgio Cavalieri Filho, doutrinador carioca com reconhecida *expertise* na área da responsabilidade civil, que assim leciona:

"Entendemos, todavia, que por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Neste ponto, a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras de experiência comum." (Programa de Responsabilidade Civil. 5ª ed., Malheiros, 2004, pp. 100/101)



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Nesse sentido, recente julgado desta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CDC. UTILIZAÇÃO DO NOME SOCIAL NO PRONTUÁRIO MÉDICO. CADASTRO DO USUÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. QUANTIFICAÇÃO. 1. É cabível o deferimento do benefício da assistência judiciária à pessoa jurídica, desde que cabalmente comprovada a impossibilidade de arcar com os encargos processuais. Súmula nº 481 do STJ. Hipótese em que a parte apelante demonstrou a necessidade de litigar sob o pálio da AJG. 2. O hospital responde objetivamente pela falha na prestação de serviços, consubstanciada na confusão gerada em virtude da utilização do nome civil da parte autora em seu prontuário médico, na medida em que o Decreto n.º 8.727/2016 e a Portaria n.º 1.820/2009 do Ministério da Saúde assegura a utilização do nome social da pessoa Travesti ou Transexual. Fatos alegados na inicial suficientemente demonstrados pela autora. Excludentes de responsabilidade previstas no CDC não evidenciadas. Caso concreto. 3. Dano moral caracterizado. Agir ilícito do réu que ultrapassa o mero dissabor. Quantum indenizatório mantido, eis que fixado em observância às peculiaridades do caso e com o fim de assegurar o caráter repressivo e pedagógico da indenização, sem constituir-se elevado bastante para o enriquecimento indevido da parte autora. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (Apelação Cível, Nº 70083614735, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Isabel Dias Almeida, Julgado em: 15-04-2020)



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

No que diz respeito ao *quantum* dos danos morais, importa destacar que o montante é baseado no prudente arbítrio judicial. Não existe um critério matemático ou uma tabela para a recompensa do dano sofrido, mas o montante deve representar para a vítima uma satisfação, capaz de amenizar ou suavizar o mal sofrido.

Deste modo, o valor não pode ser excessivo a ponto de ensejar o enriquecimento sem causa, tampouco inexpressivo a ponto de ser insignificante.

Diante desses critérios, tenho que o valor fixado pelo Juízo de origem no montante de R\$ 50.000,00 se mostra exagerado e deve ser minorado para a importância de R\$ 10.000,00, adequando-se ao parâmetro adotado por este colegiado.

A parte apelante requer o afastamento ou a redução da multa diária aplicada em caso de descumprimento da obrigação, a qual foi inicialmente fixada, pela Magistrada *a quo*, em R\$ 1.000,00 (mil reais) e posteriormente majorada para R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

É cediço que a multa cominatória objetiva forçar o cumprimento do ato decisório, sob pena de, caso não atendida, resultar em penalização de caráter financeiro para uma das partes. É a chamada *astreinte*, cuja finalidade é



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

obrigar o cumprimento da medida judicial, ou seja, a busca da efetividade do processo.

Logo, entendo que é correta a sua incidência.

Todavia, não é razoável que o valor consolidado da multa seja excessivo, sob pena de enriquecimento ilícito. Redução da multa para R\$ 5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, inclusive levando em consideração que já foi cumprida a obrigação, conforme noticiado nos autos.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso para minorar o valor arbitrado a título de danos morais para R\$ 10.000,00, bem como as *astreintes*, consolidando-as em R\$ 5.000,00.

Por fim, deixo de aplicar o disposto no art. 85, §11, do CPC, porquanto não foram arbitrados honorários sucumbenciais em favor da parte ré, ora apelante.

É o voto.

DES.^a WALDA MARIA MELO PIERRO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. DILSO DOMINGOS PEREIRA - De acordo com o(a) Relator(a).



GJWH

Nº 70079953147 (Nº CNJ: 0360526-20.2018.8.21.7000)

2018/Cível

DES. CARLOS CINI MARCHIONATTI - Presidente - Apelação Cível nº
70079953147, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO
APELO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: JOAO RICARDO DOS SANTOS COSTA