Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Processo:	1.0000.18.021808-3/001
Relator:	Des.(a) Luiz Artur Hilário
Relator do Acordão:	Des.(a) Luiz Artur Hilário
Data do Julgamento:	17/04/2018
Data da Publicação:	19/04/2018

EMENTA: DIREITO CONSTITUCIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VIOLAÇÃO DA HONRA. OFENSA GRAVE COMETIDA POR PREPOSTOS DO HIPERMERCADO CARREFOUR. INJÚRIA QUALIFICADA. XINGAMENTOS DIRECIONADOS PUBLICAMENTE A CONSUMIDOR COM O INTUITO DE OFENDER E INFERIORIZAR. SITUAÇÃO VEXATÓRIA CARACTERIZADA. TENTATIVA DE DIMINUIÇÃO DA PESSOA HUMANA EM RAZÃO DA OPÇÃO SEXUAL. CONSTRANGIMENTO ILEGAL. ROBUSTO CONJUNTO PROBATÓRIO PRODUZIDO NOS AUTOS. DANOS MORAIS. CARACTERIZAÇÃO. MANUTENÇÃO DO "QUANTUM" FIXADO. DEVER ESTATAL DE REPRIMIR COM FIRMEZA ATOS DE PRECONCEITO. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA CONGRUÊNCIA E DA VEDAÇÃO AO "REFORMATIO IN PEJUS". PRECEDENTES DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. PREVISÃO EXPRESSA. SÚMULA 254, STF. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO QUE SE NEGA PROVIMENTO.
I. Configurada a presença do consumidor-autor e do fornecedor-réu, há de se aplicar as normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, por restar caracterizada a relação jurídica de consumo.
II. Havendo a prática de ato ilícito, surgirá o dever de reparar o dano dele decorrente, caso estejam presentes os requisitos exigidos pela lei civil como a ação ou omissão do agente, o resultado lesivo e o nexo causal.
III. Os danos decorrentes da má prestação de serviços devem ser reparados caso demonstrado o dano e o nexo de causalidade, restando desnecessária a averiguação de culpa no resultado existente, por se tratar de responsabilidade civil objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC.
IV. Nos termos do artigo 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.
V. O comportamento de prepostos de grande estabelecimento comercial como o supermercado Carrefour, que dirige palavras com o intuito manifestamente injuriante contra o próprio consumidor, tentando inferioriza-lo perante terceiros, apresenta-se como conduta ilícita apta a ensejar condenação por danos morais, especialmente considerando o vasto conjunto probatório produzido nos autos.
VI. O fornecedor que ofende e inferioriza o consumidor deferindo-lhe xingamentos acerca da sua opção sexual, em fila de supermercado onde estão presentes outros consumidores e a genitora do ofendido, caracteriza ofensa à honra subjetiva do consumidor, cumprindo ao Estado reprimir, com veemência, atos de preconceito, fixando indenização por danos morais em patamares razoáveis com a extensão dos danos configurados.
VII. A fixação do valor a ser atribuído a título de danos morais deverá atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, aliado à capacidade econômica das partes, para que a medida não represente enriquecimento ilícito, bem como para que seja capaz de coibir a prática reiterada da conduta lesiva pelo seu causador.
VIII. O estabelecimento do termo "a quo" da correção monetária e juros moratórios são matérias de ordem pública, conforme já decidiu reiteradas vezes o Excelso Superior Tribunal de Justiça e o Supremo Tribunal Federal, não incorrendo em violação ao princípio da congruência e ou vedação ao "reformatio in pejus" a sua correção, de ofício, quando da análise do recurso de apelação.
IX. O termo "a quo" de incidência dos juros de mora coincide com a data do evento danoso (Súmula 54 do STJ) e a correção monetária, a partir da data do arbitramento, conforme estabelece a Súmula 362, do STJ.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.18.021808-3/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA - APELADO(A)(S): MAURICIO FERNANDES LEAO

A C Ó R D Ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO APELO E, "EX OFFICIO", CORRIGIR O TERMO "A QUO" DE INCIDÊNCIA DE JUROS MORATÓRIOS E CORREÇÃO MONETÁRIA.

DES. LUIZ ARTUR HILÁRIO
RELATOR.

DES. LUIZ ARTUR HILÁRIO (RELATOR)

V O T O

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença exarada no documento de ordem 72, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 30ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte - MG que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais (sic) movida por Maurício Fernandes Leão em face de Carrefour Comércio e Indústria Ltda., julgou procedentes os pedidos formulados e condenou a parte ré a pagar indenização por danos morais no valor de R$30.000,00 (trinta mil reais), acrescido de juros legais de 12% (doze por cento) ao ano, desde a citação, e correção monetária pelos índices da CGJ-TJMG, a partir da decisão, bem como arcar as custas processuais, nelas incluídos os honorários advocatícios sucumbenciais fixados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação.

Arguido vícios de contradição e omissão, foram opostos Embargos de Declaração pela parte ré no documento de ordem 75, posteriormente rejeitados em decisão fundamentada na ordem 77.

Inconformado com a r. sentença proferida, a parte ré interpôs recurso de apelação no documento de ordem 81, sustentando, em síntese, que a r. sentença proferida julgou procedente o pedido da parte autora com base tão somente em "meras e infundadas alegações", não merecendo prosperar o pleito indenizatório. Afirma que os fatos narrados não foram devidamente comprovados, observado que a apelante "não admite falhas de seus funcionários no que tange ao tratamento e atendimento aos seus consumidores", não merendo crédito os relatos registrados em Boletim de Ocorrências, como já decidiu o Superior Tribunal de Justiça. Não obstante, caso sejam reconhecidos como verídicos os fatos narrados pelo autor, pleiteia a redução da indenização fixada pelo d. Juízo a quo por entender ter sido fixada em patamares desproporcionais e desarrazoados, levando ao enriquecimento sem causa da parte autora. Posteriormente, pleiteia a retificação do "dies a quo" de incidência dos juros de mora e correção monetária sobre o valor da condenação imposta pelo juízo primevo, afirmando ser inaplicável a Súmula 54 do STJ, devendo ser considerada a data da r. decisão como termo inicial da correção do valor fixado a título de indenização por danos morais. Assim, pleiteia a reforma integral da r. sentença, invertendo os ônus sucumbenciais.

Devidamente intimado, o apelado apresentou contrarrazões no documento de ordem 85, rebatendo veementemente os argumentos suscitados pela apelante, bem como citando termos dos depoimentos prestados durante a instrução processual, em verdadeiro prestígio a r. sentença proferida. Dessa forma, pleiteia o não provimento do apelo, mantendo na íntegra a r. sentença proferida.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

A controvérsia devolvida a esta Instância Recursal cinge-se à configuração dos elementos ensejadores da indenização por danos morais fixada nos autos.

E, como cediço, a procedência de um pedido indenizatório exige a demonstração da presença de todos os requisitos da responsabilidade civil, quais sejam: o ato ilícito, o dano e o nexo causal entre eles.

Sobre a responsabilidade civil, ensina Caio Mário da Silva Pereira:

Deste conceito extraem-se os requisitos essenciais: a) em primeiro lugar, a verificação de uma conduta antijurídica, que abrange comportamento contrário ao direito, por comissão ou omissão, sem necessidade de indagar se houve ou não propósito de malfazer; b) em segundo lugar, a existência de dano, tomada a expressão no sentido de a lesão a um bem jurídico, seja este de ordem material ou imaterial, de natureza patrimonial ou não-patrimonial; c) e em terceiro lugar, o estabelecimento de um nexo de causalidade entre uma e outro, de forma a precisar-se que o dano decorre da conduta antijurídica, ou, em termos negativos, que sem a verificação do comportamento contrário ao direito não teria havido o atentado ao bem jurídico." (PEREIRA, CAIO MÁRIO DA SILVA. Instituições de direito civil, vol.I. Rio de Janeiro. Forense. P. 457).

Tendo a parte apelada pleiteado a condenação do apelante em indenização por danos morais, tem pertinência relembrar seu conceito.

PONTES DE MIRANDA assim conceitua o dano moral:

Conceito. Dano patrimonial é o dano que atinge o patrimônio do ofendido; dano não patrimonial é o que, só atingindo o devedor como ser humano, não lhe atinge o patrimônio. A expressão 'dano moral' tem concorrido para graves confusões; bem como a expressão alemã Schmerzengeld (dinheiro de dor). Às vezes, os escritores e juízes dissertadores empregam a expressão 'dano moral' em sentido amplíssimo (dano à normalidade da vida de relação, dano moral estrito, que é o dano à reputação, o dano por depressão ou exaltação psíquica ou nêurica, dano que não é qualquer dos anteriores, mas também não ofende o patrimônio, como o de dor sofrida, o de destruição de bem sem qualquer valor patrimonial ou de valor patrimonial ínfimo). Aí, dano moral seria dano não patrimonial. Outros têm como dano moral o dano à normalidade da vida de relação, o dano que faz baixar o moral da pessoa, e o dano à reputação. (Tratado de Direito Privado, vol. XXVI, Rio de Janeiro: Borsoi, 1971, 3ª ed., p. 30,

Na lição de SAVATIER:

Dano Moral é todo sofrimento humano que não é causado por perda pecuniária (apud José Raffael Santini, Dano Moral, São Paulo: Millenium, 2002, p. 14).

Segundo ANTÔNIO CHAVES:

Dano moral é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado sem repercussão patrimonial. Seja a dor física - dor-sensação como denominava Carpenter -, nascida de uma lesão material, seja dor moral - dor-sentimento - de causa imaterial. (apud Raffael Santini, ob. cit. p. 15).

Finalmente, o magistério de MARIA HELENA DINIZ:

O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente, embora, tornada sem efeito, com a constatação do erro de procedimento (...). Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). (A Responsabilidade Civil por Dano Moral, Revista Literária de Direito, Ano II, Número 9, jan/fev de 1996, p. 8).

No mesmo norte, a jurisprudência:

O mero dissabor não pode ser alcançado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige". (STJ, REsp nº403.919/MG, 4ª T. Rel. Min. César Asfor Rocha, j. 15.05.2003, DJU 04.08.2003).

(...) 2 - Para que a indenização por danos morais seja cabível, mister se faz estejam presentes os três requisitos: ato ilícito, dano moral e nexo causal entre ambos. Ausente qualquer dos mencionados requisitos, não pode ser acolhido o pleito indenizatório. 3 - Ainda que presente o ato ilícito, para que se possa falar em dano moral é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade, seu sentimento de dignidade, passe por dor, humilhação, constrangimentos, tenha os seus sentimentos violados.
- Simples aborrecimentos e chateações do dia-a-dia não podem ensejar indenização por danos morais.
(Apelação Cível nº 2.0000.00.495205-0/000, 9ª Câmara Cível do TJMG, Relator: Des. Pedro Bernardes, DJ: 06 de dezembro de 2005).

Portanto, não é toda situação desagradável e incômoda, aborrecimento ou desgaste emocional, que faz surgir, no mundo jurídico, o direito à percepção de ressarcimento por danos morais. A pensar de outro modo, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenização pelos mais triviais aborrecimentos da vida cotidiana.

Observada a relação de compra e venda de mercadoria em hipermercado, no qual de um lado se constata a presença de pessoa natural que pretendia adquirir produtos para consumo próprio (consumidor), e de outro, pessoa jurídica que colocava os produtos onerosamente no mercado com objetivo de lucro (fornecedor), resta configurada a relação de consumo nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, atraindo, assim, a aplicabilidade das normas protetivas do

microssistema das relações de consumo.

Tratando-se de prestação de serviços, aplica-se o disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, verbis:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Temos ainda, segundo o §3º do mesmo artigo, que o fornecedor só não poderá ser responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A responsabilidade civil de supermercados/hipermercados por atos praticados por seus prepostos é objetiva e somente pode ser afastada pelas excludentes previstas no CDC, dentre elas, "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros".

Ocorre que a culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo, ou seja, aquele evento que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço.

Destarte, para que se configure a excludente de responsabilidade por acidente de consumo é necessário que o fato seja inevitável, imprevisível e totalmente estranho à atividade desempenhada pelo fornecedor, o que no presente caso não ocorreu. Isso porque, como dito alhures, os fornecedores são objetivamente responsáveis pelos atos cometidos por seus prepostos, não se podendo alegar culpa de terceiro nessas condições.

Tecidas esta breve explanação e reportando-me a análise dos autos, sustenta a parte autora que passou por situação extremamente constrangedora e humilhante, ao narrar os seguintes fatos que transcrevo, in verbis, para exposição exata do sustentado:

"Na data do dia 28 de fevereiro do ano de 2015, o autor estava no estabelecimento comercial do réu, na companhia de sua mãe, onde realizava a compra de produtos alimentícios.
Como de costume, o hipermercado não disponibilizava "guichês" suficientes para atendimento adequado ao público. Longas filas de espera se formavam e os consumidores são obrigados a permanecer por "horas e horas" na tentativa de pagar pela mercadoria.

Ocorre que, o autor, após esperar por MAIS de 60 minutos na fila do "caixa 04", ao chegar sua vez, foi informado pela balconista que não poderia efetuar o pagamento ali, uma vez que naquele caixa somente se processava as compras com pagamento em dinheiro.
Cumpre registrar que o autor tentou efetuar a transação com cartão disponibilizado pela própria rede de supermercados do réu, qual seja, "CARTÃO CARREFOUR" conforme documento em anexo.

O autor tentou dialogar com a funcionária que foi incisiva em não aceitar receber o pagamento, mesmo o autor demonstrando que no local não existia nenhuma sinalização de que naquele "caixa" o pagamento somente seria efetuado com dinheiro em espécie.

Já neste momento a funcionária começou a hostilizar o autor com ironias, orientando-o a ingressar em outra fila, uma vez que ela nada poderia fazer já que ele ingressou naquela fila porque quis e porque era "intrometido".

O autor recusou-se a enfrentar uma nova fila para o pagamento, sendo que, naquele momento, as pessoas da fila já estavam se irritando com a demora na solução do impasse. Vários consumidores começaram a se exaltar e a reclamar.

Ocorre que, surpreendentemente, nenhum funcionário do réu se dignou a resolver o problema quando, então, a preposta do "guichê 4", em tom de extrema hostilidade, irritação e agressividade, perguntou aos berros se o autor "ERA SURDO OU CEGO". Não satisfeita ainda ordenou que o mesmo deveria retirar-se imediatamente porque estava atrapalhando.
Não bastasse isso, ao indagar a funcionária o porquê daquele tratamento para com sua pessoa, a funcionária do caixa ao lado também se manifestou aos gritos ofendendo o autor com os seguintes dizeres: "QUE ALÉM DE CEGO E SURDO, O AUTOR ERA BICHA" Os insultos não pararam por aí, as funcionárias chacoteavam o autor com gestos e insinuações, risadas provocadoras e irônicas, fazendo imitações caricatas de sua voz com intuído de ofender sua moral, sua imagem e sua virilidade.

Diante da situação, na presença de todas as demais pessoas que estavam na fila, inclusive de sua mãe que estava ao seu lado, vários outros consumidores se revoltaram com o tratamento dispensado pelas funcionárias do réu, começando uma verdadeira gritaria e confusão.

Ao acionar a Polícia Militar as funcionárias abandonaram o estabelecimento comercial negando-se a dar qualquer explicação. O réu então enviou um outro funcionário (sub gerente) para acompanhar a diligência, tal como consta da ocorrência policial 2015-10761265 que instrui esta inicial."

Assim, pretende a parte autora ver ressarcida pela situação constrangedora e humilhante que foi submetida, pleiteando a indenização por danos morais. Por outro lado, a parte ré, condenada em primeira instância, pretende, por meio deste recurso de apelação, ver reformada a decisão que a condenou sob o argumento de que os fatos sustentados pela parte autora não foram comprovados, não existindo danos morais a serem indenizados.

Sem razão alguma ao apelante neste sentido.

Os fatos narrados pela parte autora foram devidamente comprovados nos presentes autos por meio do Boletim de Ocorrência apresentado no documento de ordem 6, somada a prova testemunhal firme e clara quanto a situação manifestamente constrangedora que o autor foi submetido.

Colhe-se do depoimento prestado por Regina Michele Nunes, testemunha presencial dos fatos narrados pelo autor, que em Juízo assim disse (documento de ordem 71):

Que o depoente estava presente na loja do réu no dia dos fatos; que a depoente estava na mesma fila que o autor; que tinha apenas dois caixas funcionando; que na frente da depoente tinha umas cinco pessoas e que o autor já estava passando as compras; que após passar as compras o autor foi fazer o pagamento usando cartão, momento em que foi dito que somente aceitaria pagamento em dinheiro; que não tinha nenhum aviso informando esse fato; que não chegou a ver o cartão; que o autor mostrou que o cartão era do próprio Carrefour e que aquilo seria dinheiro; que ficou batendo boca e a moça do caixa chamou o autor de surdo e mudo; que não sabe se depois passou o cartão e nem se o autor levou as compras; que em razão disso a moça do caixa ao lado chamou o autor de "bicha"; que a loja estava cheia e muita gente escutando isso; que quando o autor foi ofendido ele apenas revidava que queria levar as compras e pagar com o cartão; que foi acionada a polícia militar e ela compareceu ao local; [grifo nosso]

Corroborando com o depoimento prestado por Regina, colhe-se idêntica narrativa da testemunha Clésio Fabiano Delgado Gontijo que, perante o d. Juízo Cível da Comarca de Bom Despacho, documento de ordem 53, assim disse:

(...) que o autor estava com a mãe na fila do caixa; que no caixa só havia pagamento com dinheiro que o autor tirou o cartão do Carrefour e a moça do caixa disse que ali só dinheiro; que a moça do caixa falou o seguinte: "você não está vendo não? Você é burro ou surdo?"; que outra moça de outro caixa disse o seguinte: "só poderia ser bicha mesmo"; que as pessoas que estavam na fila se revoltaram e houve alvoroço; que a polícia compareceu ao local; que as duas funcionárias dos dois caixas foram substituídas pelo gerente; que o problema do Maurício não foi resolvido na hora; que o Maurício ficou constrangido pela situação principalmente por causa da mãe. [grifo nosso]

Assim, manifestamente infundada a tese suscitada pelo apelante no sentido de inexistir provas acerca dos fatos narrados, assim como da inexistência dos danos morais alegados.

Improcede, da mesma forma, a afirmativa que o Boletim de Ocorrências não é documento hábil a comprovar os fatos, especialmente considerando que o próprio gerente do supermercado acompanhou e também realizou a sua narrativa dos fatos perante a Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. Ademais, o boletim de ocorrência não é prova única dos fatos narrados, cujo teor ali descrito foi ratificado fielmente pelos depoimentos colhidos na instrução processual.

Acerca da validade probatória do Boletim de Ocorrência quando corroborado com outras provas produzidas nos autos, já decidiu o E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO DANOS MATERIAIS E MORAIS -ESTACIONAMENTO DE SHOPPING - ROUBO - BOLETIM DE OCORRENCIA - PROVA RELATIVA - NÃO DESCONSTITUIÇÃO - ART. 350 NCPC - DANO MATERIAL CONFIGURADO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

- Conforme preceitua a Súmula 130 do STJ, a empresa responde perante o cliente pela recomposição do dano decorrente de roubo do veículo ou no veiculo, ocorrido no estacionamento.
- O Boletim de Ocorrências goza de presunção relativa de veracidade, cabendo ao requerido, sendo o caso, a sua desconstituição nos termos do art. 350 do NCPC.
- São elementos indispensáveis para configurar a responsabilidade e o consequente dever de indenizar: o dano causado a outrem; o nexo de causalidade; e a culpa.
[TJMG. Apelação Cível nº. 1.0024.11.337317-9/004. Relator Des. Alexandre Santiago. Data do julgamento: 19/04/2017. Data da publicação: 27/04/2017.]

Por outro lado, observa-se que a parte ré não trouxe nos autos qualquer filmagem interna do estabelecimento, a fim de demonstrar a inexistência de tumulto e/ou confusão ocorrida no dia dos fatos, tão somente afirmando, em sede de contestação: "os fatos ocorridos não tiveram relevância a ponto de merecer registro interno".

Causa-me bastante surpresa a afirmativa tida pela parte ré ao sustentar que os fatos narrados não tiveram relevância suficiente para merecer registro interno. Na realidade, observa-se claramente que a parte ré se recusou a fornecer as imagens, pois, muito provavelmente, estaria produzindo prova contra si mesma. Como narrado na inicial e corroborado pelas provas produzidas nestes autos, os fatos ocorridos foram sim graves e mereciam a manutenção do vídeo em arquivo, seja para fins processuais cíveis, seja para fins criminais. Tudo indica que os arquivos não foram apresentados propositalmente, a fim de se esquivar de eventual condenação.

Os fatos narrados não podem ser considerados irrelevantes, como afirma a apelante. Uma, pois a própria ré detinha pleno conhecimento que o autor iria buscar a tutela de seus direitos, pois senão sequer teria lavrado boletim de ocorrências no dia dos fatos. Duas, pois o gerente acompanhou e participou da lavratura do boletim, não podendo, assim, alegar que desconhecia a intenção do autor.

Demonstrado de forma cabal os fatos narrados na inicial, cumpre observar se o ocorrido é motivo suficiente para caracterizar danos morais, aptos a ensejar indenização pelos prejuízos ocasionados.

A meu sentir, o fundamento jurídico básico da presente demanda é extraído diretamente do texto constitucional, que, no Título II, Dos direitos e Garantias Fundamentais, Capítulo I, Dos Direitos e Deveres Coletivos, assim prevê:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

Os direitos e deveres das minorias devem ser tutelados pelo Estado, sob amparo direto da própria Constituição da República, de modo a possibilitar o avanço social e coibir toda forma de recriminação, desprestigio ou inferiorização do ser humano na sua capacidade natural em ser da forma que é.

O simples fato de atribuir a outrem a qualidade de "surdo", "mudo" ou "homossexual", por si só, não são aptos a causar abalo psíquico suficiente a caracterizar danos morais, isso porque a condição de "surdo", "mudo" ou "homossexual" não é algo que diminua a pessoa humana, mas sim característica que todos os seres humanos podem estar sujeitos.

Não se deveria ter vergonha alguma pelo fato de ser "surdo", "mudo" ou "homossexual", pois isso consiste na característica inerente a própria pessoa que não tem qualquer livre escolha em querer ou não estas condições.

Ocorre, na realidade, que os fatos comprovados nestes autos ultrapassam, e muito, a mera atribuição ou destaque de qualidade do outro. Pelo próprio teor das falas das prepostas do apelante, reconhece algo extremamente necessário para a caracterização do dano moral no presente caso: "animus injuriandi".

Observa-se claramente que as prepostas buscaram, em público, humilhar e desrespeitar a parte autora direcionando-a palavras como "Você é burro ou surdo?" ou, ainda, "só poderia ser bicha mesmo", demonstrando a intenção de ofender o consumidor perante terceiros.

A conduta praticada pelas prepostas da ré, ora apelante, além de configurar ilícito civil, é também

tipificado criminalmente como "injuria qualificada", nos termos do artigo 140, §3º, do Código Penal Brasileiro, in verbis:

Art. 140 - Injuriar alguém, ofendendo-lhe a dignidade ou o decoro:
§ 3o Se a injúria consiste na utilização de elementos referentes a raça, cor, etnia, religião, origem ou a condição de pessoa idosa ou portadora de deficiência:
Pena - reclusão de um a três anos e multa.

A sociedade brasileira como um todo precisa amadurecer, e muito, no respeito para com as diferenças de cada um, cumprindo ao próprio Estado reprimir toda e qualquer forma de preconceito e inferiorização das ditas minorias. Especialmente considerando os estudos apontados que mostram resultados assustadores acerca da homofobia no Brasil:

Sete em cada dez homossexuais brasileiros já sofreram algum tipo de agressão, seja física ou verbal.1

Cresce violência contra pessoas LGBT; a cada 25 horas, uma é assassinada no país.2

Neste caso específico, cumpre a este E. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais reprimir de forma firme e dura a conduta ilegal praticada pela ré, de forma a tentar reparar, ao menos minimamente, os danos morais ocasionados a parte autora e, ao menos, levar a apelante à reflexão acerca da necessidade de aprimoramento do treinamento de seus colaboradores.

Não se sustenta, de forma alguma, a existência de meros aborrecimentos no presente caso. Como comprovado nestes autos, o autor estava na presença de várias outras pessoas, em estabelecimento comercial que deveria lhe prestar atendimento urbano e eficiente, ao lado de sua mãe já idosa que presenciou tudo.

No que toca à quantificação da indenização devida a título de danos morais, uma vez verificada a presença de seus requisitos legais, deverá atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, aliado à capacidade econômica das partes, para que a medida não represente enriquecimento ilícito, bem como para que seja capaz de coibir a prática reiterada da conduta lesiva pelo seu causador.

Destarte, tem-se que o arbitramento do montante indenizatório deve ter por parâmetro, dentre outros aspectos, as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, os prejuízos morais sofridos pelo ofendido, sendo orientação unânime da doutrina e da jurisprudência que o magistrado deve, ainda, estar atento e ponderar as circunstâncias de cada caso concreto, segundo os critérios de apreciação equitativa, cuidando para que o valor indenizatório não seja tão grande que converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

Assim, analisando as circunstâncias do caso concreto, entendo que a importância fixada pelo d. Juízo "a quo" se mostra suficiente e condizente com a extensão do dano, compensando quantum satis os percalços enfrentados, especialmente considerando a situação vivenciada pelo apelado que, frente a elevado número de pessoas, teve sua honra denegrida, além de ter de suportar situação ao lado de sua mãe já idosa.

O marco inicial de contagem dos juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês deverá incidir a partir da data do evento danoso, conforme a dicção do enunciado nº. 54, do STJ e a correção monetária da publicação do acórdão, nos termos do enunciado de súmula 362, também do STJ.

A readequação do termo inicial de contagem dos juros moratórios é matéria de ordem pública que pode ser reconhecida "ex officio" sem que isso importe violação ao princípio do "non reformatio in pejus", como já decidiu o Excelso Superior Tribunal de Justiça, como se pode citar de exemplo o julgamento dos EDcl nos EDcl no Ag 1074207/RS, Rel. Ministra ALDERITA RAMOS DE OLIVEIRA (DESEMBARGADORA CONVOCADA DO TJ/PE), SEXTA TURMA, DJe 04/09/2013.

Não obstante, cita-se o disposto no parágrafo 1º, do artigo 322, do NCPC, aliada, ainda, ao verbete Sumular 254, do STF, in verbis:

Art. 322. O pedido deve ser certo.
§ 1o Compreendem-se no principal os juros legais, a correção monetária e as verbas de sucumbência,

inclusive os honorários advocatícios.

Súmula 254, STF: Incluem-se os juros moratórios na liquidação, embora omisso o pedido inicial ou a condenação.

Diante de todo o exposto, NEGO PROVIMENTO RECURSO, mantendo incólume a r. sentença proferida, por estes e seus fundamentos, determinando, tão somente, que a condenação imposta a parte ré seja corrigida monetariamente a partir da decisão proferida pelo d. Juízo "a quo" (Súmula 362, STJ), acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a contar do evento danoso, data da ocorrência dos fatos (Súmula 54, STJ), sem que isso importe violação ao princípio do "non reformatio in pejus".

Mantida a sucumbência integral do apelante, majoro os honorários advocatícios anteriormente fixados para 20% (vinte por cento) do valor atualizado da condenação, como bem determina o artigo 85, §§2º e 11, do Código de Processo Civil.

Despesas processuais na integralidade pela parte ré.

É como voto.

DES. AMORIM SIQUEIRA - De acordo com o(a) Relator(a).
DES. JOSÉ ARTHUR FILHO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. EX OFFICIO , CORRIGIRAM O TERMO A QUO DE INCIDENCIA DE JUROS MORATÓRIOS E CORREÇÃO MONETÁRIA."
1 Pesquisa da USP de 2014 divulgada em http://www.sbt.com.br/home/#.U2gT-PldWSr Acesso em 13/03/2018

2 Notícia vinculada na Agência Brasil: http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2017-05/dia-de-combate-homofobia-sera-marcado-por-debates-em-salvador por dados fornecidos pelo GGB.