

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**Órgão** 2ª Turma Cível

**Processo N.** APELAÇÃO CÍVEL 0709871-72.2022.8.07.0001

**APELANTE(S)** ----

**APELADO(S)** ----

**Relator** Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA

**Acórdão N°** 1860670

**EMENTA**

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. AÇÃO REPARAÇÃO CIVIL. LANCHONETE. *DRIVE-THRU*. INSULTOS. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. VÍDEO. GRAVAÇÃO. FATO CONSTITUTIVO. ÔNUS. AUTOR.

1. Os insultos proferidos aos gritos à atendente de lanchonete são aptos a violar direitos da personalidade desta, mais especificamente os direitos à imagem e à honra.
- 2.. A fixação do valor da reparação do dano moral deve observar as finalidades preventiva, punitiva e compensatória e a critérios gerais – equidade, proporcionalidade e razoabilidade – e específicos – grau de culpa do agente, potencial econômico e características pessoais das partes, repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado –, de modo a atender ao princípio da reparação integral. O valor do dano moral não pode promover o enriquecimento ilícito da vítima e não deve ser ínfimo a ponto de aviltar o direito da personalidade violado. É devida a majoração dos valores fixados a título de reparação por dano moral quando o valor fixado pelo Juízo de Primeiro Grau não atender aos preceitos visados e se demonstrar desproporcional à violação ocorrida.
3. Reparação por dano moral mantida em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto.
4. Cabe ao autor demonstrar o fato constitutivo do seu direito e, caso assim não se desincumba, impõe-se o reconhecimento da improcedência do pedido. Art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil.
5. O réu reconvinte que pleiteia reparação por danos morais em razão de ser exposto em vídeo produzido pelo autor reconvindo deve demonstrar a existência do alegado vídeo e responsabilidade deste na sua produção.
6. Apelação desprovida.



## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, HECTOR VALVERDE SANTANNA - Relator, RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 1º Vogal e JOAO EGMONT - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador RENATO RODOVALHO SCUSSEL, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNANIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 16 de Maio de 2024

**Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA**

Relator

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por ---- contra a sentença proferida pelo Juízo da Segunda Vara Cível da Circunscrição Judiciária de Brasília.

A apelada propôs ação de reparação por danos morais contra a apelante. Narrou que trabalhava como atendente na lanchonete *McDonald's*. Informou que atendia os carros na fila do *drive-thru* em 11.1.2022, momento em que a apelante lhe perguntou os ingredientes do sanduiche, mais especificamente a composição do molho. Destacou que não sabia responder ao certo a composição do molho. Argumentou que a apelante iniciou longo período de agressões e a ofendeu com os gritos: *seu atendimento é um lixo, você é uma bosta, você não devia estar aqui porque não sabe trabalhar, lixo*. Afirma que começou a chorar e entrou na lanchonete para proteger-se (id 56909590).

Sustentou que a apelante, ao andar um pouco mais na fila do *drive-thru*, a avistou dentro da lanchonete e seguiu com as humilhações e xingamentos ao que passou a gritar repetidamente as palavras *analfabetos, cavalo*.

Apresentou matérias dos jornais Correio Brasiliense e Metrôpoles em que relatam as agressões.

Pediu a condenação da apelante ao pagamento de reparação por danos morais em R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

A apelante apresentou contestação. Afirmou que quis ser informada dos ingredientes que acompanham o sanduiche *Mc Fiesta*. Alegou que a apelada em tom de deboche disse que o molho de picanha só poderia conter picanha. Acrescentou que a apelada simulou a situação como forma não prestar as informações solicitadas (id 56910140).

Sustentou que, em razão da postura da apelada, *natural que sua reação fosse mais enérgica* (id 56910140). Argumentou que a apelada, *para justificar sua pretensão, se apoia em um vídeo feito e editado não se sabe por quem. As imagens somente editadas foram as utilizadas indevidamente pela imprensa, que sem qualquer ética expuseram a Ré [apelante], sem mencionar que o fato ocorrera porque os direitos de consumidora*



*estavam sendo violados* (id 56910140). Acrescentou que a apelada afirmou desconhecer quem fez a gravação.

A apelante apresentou reconvenção. Alegou que foi a apelada que a filmou com o objetivo de obter proveito econômico. Informou que a partir da divulgação do vídeo passou a ser perseguida nas redes sociais, com ameaças à sua integridade física. Pediu a condenação da apelada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação por danos morais (id 56910140).

A sentença fixou que as palavras dirigidas à apelada são incontroversas, pois a apelante em sua contestação não as impugnou especificamente, limitou-se a defender que não houve ofensa à honra da apelada. Acrescentou que: *Analisando as expressões proferidas, quais sejam, 'você é uma bosta!', 'lixo', 'analfabetos!', 'cavalo!', e o contexto em que ocorreram os fatos, tenho que a requerida/reconvinte incorreu em abuso de direito, excedendo os limites da sua liberdade de expressão e pensamento ao proferir xingamentos e insultos à pessoa da requerente/reconvinte, inclusive na presença de terceiros, inequivocamente capazes de violar a sua honra, não sendo o alegado direito à informação ou eventual descontentamento com o serviço prestado supedâneo para a conduta praticada* (id 56910264). Acolheu parcialmente o pedido formulado na petição inicial para condenar a apelante ao pagamento de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de reparação por danos morais.

A sentença afirmou que o alegado vídeo não foi anexado aos autos. Esclareceu que a apelante encontrava-se em local público, sujeita a ser gravada. Destacou que não há qualquer indício de que a gravação foi realizada pela apelada. Rejeitou o pedido formulado na pretensão reconvenicional (id 56910264).

A apelante, nas razões do recurso, reitera que a apelada se recusou a fornecer os ingredientes do molho picanha do sanduíche *Mc Fiesta*. Alega que pediu para falar com o gerente e que a apelada não estava presente neste momento. Sustenta que reagiu com veemência ao tratamento grosseiro dispensado pelo gerente. Argumenta que o Juízo criminal rejeitou o pedido da apelada em virtude da inexistência de ato delituoso. Destaca que a quantia arbitrada a título de reparação por danos morais é exorbitante. Pede a reforma da sentença para que o pedido formulado na petição inicial seja rejeitado e o pedido reconvenicional acolhido (id 56910267).

Preparo efetivado (id 56910268 e 56910269).

A apelada não apresentou contrarrazões (id 56910272).

É o relatório.

## VOTOS

### O Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço da apelação.

#### 1. Ação principal



A controvérsia restringe-se em analisar a responsabilidade da apelante de reparar os danos morais alegadamente sofridos pela apelada em virtude de ofensas dirigidas a ela.

A apelada propôs queixa-crime contra a apelante (processo n. 0711770-60.2022.8.07.0016). A apelante foi absolvida em virtude da falta de provas nos termos do art. 386, inc. VII, do Código de Processo Penal (id 56910249).

Vigora em nosso sistema jurídico o princípio da independência das instâncias penal, administrativa e civil. O ar 935 do Código Civil estabelece que a sentença penal absolutória somente vinculará o Juízo Cível caso reconheça que o fato não ocorreu ou que o réu não foi seu autor. As demais hipóteses de absolvição não vinculam o Juízo Cível.<sup>[1]</sup> Confirma-se a seguinte lição doutrinária:

*Isso ocorre porque o direito penal demanda integração de condições mais rigorosas e taxativas, uma vez que é adstrito ao princípio da presunção de inocência; já o direito civil é menos rigoroso, parte de pressupostos diversos, pois a culpa, mesmo levíssima, induz à responsabilidade e ao dever de indenizar. Assim, pode haver a ilícito gerador do dever de indenizar civilmente, sem que penalmente o agente tenha sido responsabilizado pelo fato.*<sup>[2]</sup>

Concluo que a absolvição da apelante na esfera penal não interfere na presente demanda, pois ocorreu por falta de provas.

Passo à análise da responsabilidade da apelante em reparar os danos morais alegadamente sofridos pela apelada

A doutrina majoritária apresenta como elementos imprescindíveis à configuração da responsabilidade civil a conduta (ação ou omissão), o nexos ou relação de causalidade e o dano patrimonial ou moral.

A conduta é o primeiro pressuposto da responsabilidade civil. O dever de reparar exige uma ação ou omissão do agente violador da norma ou do contrato. O comportamento humano relevante para a responsabilidade civil é a conduta voluntária. A conduta é ordinariamente manifestada pela ação, mas o comportamento negativo pode adquirir relevância jurídica quando a lei ou o contrato exigir a prática de determinado ato.

O segundo pressuposto é o nexos ou relação de causalidade. Trata-se da relação identificada no plano fático e que vincula a conduta (ação ou omissão) do agente ao resultado danoso imposto à vítima. É um nexos de causa e efeito que o sistema jurídico reconhece no plano objetivo. A teoria da causalidade direta e imediata (teoria da interrupção do nexos causal) é adotada majoritariamente na responsabilidade civil brasileira. O fundamento legal da teoria da causalidade direta e imediata é o art. 403 do Código Civil. Considera-se que deve restar demonstrado um nexos causal necessário entre a conduta ilícita e o resultado danoso. Afasta-se o dano mediato ou remoto que foi provocado por uma concausa.

O terceiro pressuposto é o dano. O dever de reparar somente será configurado pela demonstração inequívoca de dano efetivo experimentado pela vítima. Não há que se falar em ressarcimento ou reparação sem a ocorrência de um dano, sob pena de enriquecimento ilícito ou sem causa, fato censurado pelo ordenamento jurídico.

O dano moral é a privação ou lesão de direito da personalidade. Os direitos da personalidade compreendem <sup>[3]</sup> aqueles essenciais à pessoa humana, a fim de proteger sua dignidade. São direitos subjetivos inatos do ser



[4] humano. Têm como objeto as manifestações interiores, os atributos físicos e morais, bem como as projeções pessoais no meio social, aspecto externo ou extrínseco.

Não há como elaborar rol exaustivo ou fechado de valores inerentes à dignidade da pessoa humana, pois esta possui uma natureza complexa, variável no tempo e no espaço. Os valores podem ser a vida, integridade física intelectual, paz, tranquilidade espiritual, liberdade individual, honra, reputação, pudor, segurança, amor-próprio decoro, crença, dentre outros semelhantes. Os valores devem ser identificados pelo juiz no caso concreto, ao [5] analisar as circunstâncias fáticas e as peculiaridades do litígio.

A prova do dano moral sofreu modificação significativa em razão da evolução jurisprudencial. Não mais se sustenta que a existência do dano moral está condicionada à prova da dor da vítima. A moderna concepção adm que o dano moral reside na violação dos direitos da personalidade. Busca-se a prova do fato violador dos direito da personalidade e não a prova da eventual dor.

A prova do dano moral é feita por intermédio de presunção, de forma indireta, derivada de uma atividade intelectual do juiz. O prejuízo imaterial é uma decorrência natural do ato ilícito a partir do fato conhecido pelo (violação dos direitos da personalidade). O dano moral é uma consequência jurídica que se verifica independentemente de prova do efetivo prejuízo da vítima.

A apelada afirmou na petição inicial que trabalhava como atendente da lanchonete *McDonald's*. Narrou que no 11.1.2022, na fila do drive-thru, a apelante lhe perguntou os ingredientes do molho de um sanduiche. Alegou q não soube responder, ao que a apelante iniciou longo período de agressões e a ofendeu com os gritos: *seu atendimento é um lixo, você é uma bosta, você não deveria estar aqui porque não sabe trabalhar, lixo*. Afirmo que começou a chorar, saiu do local e entrou na lanchonete. Acrescentou que um pouco mais a frente na fila do *drive-thru* a apelada continuou com os xingamentos e gritou: *analfabetos, cavalo* (id 56909590).

A apelante afirmou na contestação que a apelada feriu seus direitos de consumidora ao negar informações sobre produto que pretendia vender. A apelante acrescentou que reagiu de forma enérgica à violação ao seu direito e insistiu em saber o que iria comer, confira-se: *Diante de tais agressões e violação aos direitos básicos da Ré, natural que sua reação fosse mais enérgica, mas, em momento algum, repita-se, injuriou a Autora, não teve do de injuriar, mas apenas insistiu em saber o que iria comer e essa insistência não pode ser transformada em cri Ademais em momento processual algum foi realizada prova de tal conduta ilícita apontada à Ré* (id 56910140) A apelante, na reconvenção, reiterou que respondeu de forma enérgica à apelada, confira-se:

*Diante do comportamento hostil da Autora/Reconvinda em prestar as informações devidas, naturalmente, a Ré/Reconvinte foi mais enérgica, mas sem ofender em qualquer momento a honra da Autora/Reconvinda.*

*A Autora/Reconvinda poderia ter informado à Ré/Reconvinte que os ingredientes do molho são segredos da empresa ou se fosse um pouco mais humilde que era seu primeiro dia de trabalho em seu primeiro emprego e n sabia informar o que lhe fora perguntado, mas preferiu o esgarçamento no trato com a Ré/Reconvinte* (id 5691014)

As palavras que a apelante dirigiu à apelada são incontroversas, pois aquela não as impugnou especificamente a apresentar contestação. A apelante limitou-se a afirmar que não ofendeu a honra da apelada.

Os insultos proferidos aos gritos pela apelante e o contexto em que os fatos se deram são aptos a violar os direi de personalidade da apelada, mais especificamente os direitos à imagem e à honra.



Inexiste um determinado valor em dinheiro que corresponda especificamente à reparação do dano moral. O art. inc. V, da Constituição Federal elimina qualquer pretensão de impor uma tarifação sobre o dano moral. O montante deve atender às finalidades compensatória, punitiva e preventiva. Não há um valor determinado para cada finalidade, mas a quantia em dinheiro deve formar uma unidade para atender simultaneamente as três finalidades apontadas.

A finalidade compensatória do dano moral destina-se à vítima. Não tem o intuito de restabelecer a situação anterior ao evento lesivo, mas é uma forma de o sistema jurídico dar-lhe satisfação a fim de minorar a repercussão negativa experimentada. A finalidade punitiva dirige-se ao agente causador do dano, para censurar o ato ilícito impondo um gravame patrimonial como dever de reparar. A finalidade preventiva é uma medida de desestímulo às ações contrárias aos direitos da personalidade, cujo destinatário imediato é o violador, mas mediatamente endereçada a todos que possam agredir os direitos da personalidade.

O juiz deve utilizar o prudente arbítrio, o bom senso, a proporcionalidade ou razoabilidade como critérios gerais para valorar o dano moral. Deve-se estabelecer uma quantia que não represente um enriquecimento sem causa da vítima, todavia não será fixado um valor ínfimo ou que avilte a relevância dos direitos da personalidade.

A doutrina e a jurisprudência têm indicado, ainda, alguns critérios específicos que o juiz considerará para o fim de fixar o valor da indenização do dano moral. O juiz deve levar em conta o grau de culpa do ofensor; a intensidade da alteração anímica da vítima; a repercussão do ilícito no meio social; a situação econômico-financeira do ofensor e as condições pessoais da vítima.

A apelada é uma mulher de vinte e três (23) anos de idade, que encontrava-se em seu primeiro emprego (id 56910154). O grau de culpa da ofensora é elevado, pois os insultos foram proferidos no ambiente de trabalho da apelada e na presença de terceiros. A apelada possui situação econômica-financeira elevada, pois é auditora fiscal de atividades urbanas do Distrito Federal aposentada, com remuneração de R\$ 26.268,53 (vinte e seis mil, duzentos e sessenta e oito reais e cinquenta e três centavos) e percebe pensão militar no valor de R\$ 5.866,86 (cinco mil, oitocentos e sessenta e seis reais e oitenta e seis centavos) (id 56909590).

O valor fixado pelo Juízo de Primeiro Grau de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) atende aos preceitos visados com base nos critérios analisados.

Mantenho o valor fixado em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de reparação pelos danos morais causados pelo valor que considero proporcional à violação ocorrida, especialmente por não acarretar enriquecimento sem causa da apelada ou onerar excessivamente a apelante.

## 2. Ação reconvenção

A apelante apresentou reconvenção. Afirmou que a apelada gravou as conversas e as divulgou nas redes sociais de forma geral como forma de atingir o seu nome. Argumentou que a irresponsabilidade da apelada lhe causou dor psicológica. Acrescentou que a apelada lhe imputou falsa conduta criminosa. Pediu a reparação dos danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

O vídeo mencionado pela apelante não consta dos autos. Não é possível aferir seu conteúdo. Não há, ademais, qualquer indício de que a mencionada gravação foi realizada pela apelada. A alegação de denúncia caluniosa da mesma forma não pode prosperar, pois a apelada apenas exerceu seu direito constitucional de ação nos termos do art. 5º, inc. XXXV, da Constituição Federal. A sentença penal absolutória se deu com base na ausência de provas em virtude da aplicação do princípio do *in dubio pro reo*.



O art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil estabelece que incumbe ao autor o ônus da prova quanto ao fato constitutivo do seu direito. O ônus da prova é o encargo que a parte tem de trazer à demanda elementos suficientemente aptos a alcançar o êxito daquilo que se propõe.

A apelante não logrou comprovar efetiva e seguramente a causa de pedir – a existência do alegado vídeo e a responsabilidade da apelada pela sua gravação.

Mantenho a sentença quanto a questão.

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Majoro os honorários advocatícios da ação e fixo-os em quinze por cento (15%) do valor da condenação em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Majoro os honorários advocatícios da reconvenção e fixo-os em quinze por cento (15%) do valor da causa na a reconvenção em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.

---

[1] Art. 935. A responsabilidade civil é independente da criminal, não se podendo questionar mais sobre a existência do fato, ou sobre quem seja o seu autor, quando estas questões se acharem decididas no juízo crimina

[2] ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Braga. *Código Civil Comentado: artigo por artigo*. 1ª ed. Salvador JusPodivm, 2020, pp. 902-903.

[3] GOMES, Orlando. *Introdução ao direito civil*. 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 30-31.

[4] BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001. 10.

[5] BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003 43-44.

**O Senhor Desembargador RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 1º Vogal**

Com o relator

**O Senhor Desembargador JOAO EGMONT - 2º Vogal** Com

o relator

**DECISÃO**

CONHECIDO. DESPROVIDO. UNANIME.

