



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul**  
**4ª Turma Recursal Cível**

**RECURSO INOMINADO CÍVEL Nº 5152281-51.2024.8.21.0001/RS**

**TIPO DE AÇÃO:** Indenização por dano moral

**RELATOR:** JUIZ DE DIREITO MARIO AUGUSTO FIGUEIREDO DE LACERDA GUERREIRO

**RECORRENTE:** DIMED S/A - DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS (RÉU)

**RECORRIDO:** ANA PAULA SANDER FICK (AUTOR)

**EMENTA**

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. MANUTENÇÃO DE “NOME MORTO” EM CADASTRO DE EMPRESA FORNECEDORA DE SERVIÇOS. MULHER TRANSEXUAL COM REGISTRO CIVIL RETIFICADO HÁ MAIS DE UMA DÉCADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. ART. 14 DO CDC. ANÁLISE DA CONTROVÉRSIA À LUZ DA RESOLUÇÃO Nº 492 DO CNJ E DO PROTOCOLO PARA JULGAMENTO COM PERSPECTIVA DE GÊNERO. VULNERABILIDADE AGRAVADA DA PESSOA TRANSEXUAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA PELA IMPOSIÇÃO DE OBSTÁCULOS BUROCRÁTICOS DESPROPORCIONAIS PARA A ATUALIZAÇÃO CADASTRAL. RESISTÊNCIA INJUSTIFICADA DA RÉ EM ADEQUAR O CADASTRO AOS DOCUMENTOS OFICIAIS APRESENTADOS. VIOLAÇÃO A DIREITO SUBJETIVO RECONHECIDO PELO STF (TEMA 761). O RESPEITO À IDENTIDADE DE GÊNERO É EXPRESSÃO DO DIREITO FUNDAMENTAL DA PERSONALIDADE E DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. EXPOSIÇÃO DA AUTORA A SITUAÇÃO CONSTRANGEDORA E DISCRIMINATÓRIA. DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO NO VALOR DE R\$ 3.000,00, DIANTE DA AUSÊNCIA DE RECURSO DA PARTE AUTORA E DA VEDAÇÃO À REFORMATIO IN PEJUS, AINDA QUE INFERIOR AOS PARÂMETROS ADOTADOS EM CASOS ANÁLOGOS E À REPROVABILIDADE DA

CONDUTA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO  
DESPROVIDO.

## ACÓRDÃO

A 4ª Turma Recursal Cível decidiu, por unanimidade, NEGAR PROVIMENTO ao recurso inominado, nos termos do voto do(a) Relator(a).

Porto Alegre, 14 de abril de 2026.

## RELATÓRIO

**DIMED S/A DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS** interpôs recurso inominado em face da sentença exarada nos autos da ação em que contende com **ANA PAULA SANDER FICK**, que julgou procedentes os pedidos (evento 51, PARECERJUIZLEIG01).

A parte ré interpôs recurso inominado, alegando que a sentença se baseou em suposições, que a recorrida não a notificou formalmente para alteração cadastral, que a mudança exige exame documental e não pode ser feita no balcão. Sustentou ausência de ato ilícito, nexa causal e dano moral, impugnando o valor da condenação (evento 59, RecIno1).

Intimada, a parte recorrida ofertou suas contrarrazões (evento 62, CONTRAZ1).

É o breve relatório.

## VOTO

Recebo o recurso, porquanto preenchidos os pressupostos de admissibilidade.

Contextualizando brevemente os fatos, a autora, mulher transexual com nome retificado, alegou que a ré mantinha seu "nome morto" em seu cadastro, causando constrangimentos e transfobia, mesmo após reiteradas solicitações de alteração (evento 1, INIC1).

Sobreveio sentença de procedência, sob o fundamento de que o nome próprio é fundamental para a identidade e que o constrangimento sofrido pela autora justificava a indenização por dano moral, além de confirmar a tutela de urgência.

## **A decisão recorrida não comporta reforma.**

É incontroverso que a autora é mulher transexual e que procedeu à retificação de seu prenome e gênero na esfera civil. Tal fato é provado pela ordem judicial exarada ainda no ano de 2013, nos autos do processo de Retificação de Registro Civil nº 001/1.13.00021490-3 (evento 1, COMP5), bem como pelos documentos oficiais de identificação acostados à inicial (evento 1, RG3).

Apesar da alteração do registro civil da autora estar consolidada há mais de uma década, restou comprovado que a ré mantinha o seu "nome morto" no sistema de cadastro de pontos (evento 1, NFISCAL6 e evento 1, NFISCAL7). A retificação somente foi realizada após a concessão da medida liminar (evento 17, PET1).

A alegação da recorrente de que jamais teria sido formalmente notificada para proceder à alteração cadastral não é suficiente para afastar a narrativa apresentada pela autora.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Assim, a responsabilidade da fornecedora é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, independentemente da demonstração de culpa.

Além disso, a controvérsia deve ser analisada à luz da perspectiva de gênero, em consonância com a Resolução nº 492 do Conselho Nacional de Justiça e com o Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero. Nesse contexto, impõe-se considerar a situação de vulnerabilidade agravada vivenciada por pessoas transexuais nas relações institucionais, atribuindo-se especial relevância ao relato da vítima, diante das barreiras estruturais que historicamente lhe são impostas.

As próprias razões de defesa revelam uma postura de resistência injustificada ao exercício de um direito fundamental. Ao argumentar que "tal alteração de cadastro não pode ser promovida ao sabor de mero pedido do cliente no balcão da loja" e que "para processamento desta alteração cadastral, é necessária a apresentação e exame detalhado dos documentos, para conclusão objetiva" (evento 59, Reclno1, p. 07), a recorrente confessa a imposição de obstáculos burocráticos desproporcionais para a retificação de um dado elementar da personalidade, devidamente demonstrado por meio dos documentos oficiais portados pela autora.

A conduta da ré se mostra inadequada e incompatível com a ordem jurídica vigente, ao desconsiderar que o respeito à identidade de gênero e ao nome civilmente retificado não constitui mera conveniência administrativa, mas expressão de direito fundamental da personalidade, cujo exercício não pode ser obstado por entraves burocráticos ou práticas internas da fornecedora.

Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal, ao julgar o Tema 761 da Repercussão Geral, firmou a tese de que a pessoa transgênero possui direito fundamental subjetivo à alteração de seu prenome e de sua classificação de gênero no registro civil, independentemente de qualquer outro requisito além da manifestação de vontade do indivíduo, e pode ser exercido tanto pela via judicial quanto diretamente pela via administrativa.

Se até mesmo a alteração do registro civil pode ocorrer com base unicamente na manifestação de vontade da pessoa interessada, mostra-se ainda mais descabida a exigência de procedimentos burocráticos complexos para a simples atualização de cadastro interno por empresas fornecedoras de serviços.

A justificativa apresentada pela recorrente de que a alteração cadastral demandaria exame detalhado de documentos e não poderia ser realizada no balcão de atendimento não afasta a falha na prestação do serviço. Cabe à fornecedora organizar seus procedimentos internos de modo a assegurar o adequado tratamento e o respeito à identidade de seus consumidores.

A persistência na manutenção do chamado “nome morto” no cadastro da cliente, mesmo após a apresentação de documentação oficial e a manifestação expressa da autora, evidencia desatenção ao princípio da dignidade da pessoa humana e resistência injustificada à adequação dos serviços aos parâmetros constitucionais de respeito e não discriminação.

Tal conduta, ao expor publicamente a autora por meio de identificação incompatível com sua identidade civil e de gênero, caracteriza constrangimento indevido e prática discriminatória. Nessas circunstâncias, o dano moral se configura *in re ipsa*, pois decorre da própria violação aos direitos da personalidade.

Nesse sentido, colaciono julgados em que o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul reconheceu que o dano moral é presumido em hipóteses de desrespeito ao nome social e à identidade de gênero:

*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PESSOA TRANSGÊNERO. RESISTÊNCIA À ALTERAÇÃO DO NOME SOCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME:1. Apelação cível interposta contra sentença que extinguiu o processo sem resolução de mérito, por ausência de interesse de agir, em ação indenizatória ajuizada pelo autor, pessoa transmasculina não binária, em face da empresa de telefonia que teria resistido à alteração de seu nome social em seus cadastros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:1. Há duas questões em discussão: (i) a correção da sentença que extinguiu o processo sem resolução de mérito por ausência de interesse de agir; (ii) a existência de dano moral indenizável decorrente da resistência da empresa em atender à solicitação de retificação do nome social e do tratamento desrespeitoso dispensado ao autor. III. RAZÕES DE DECIDIR:1. A sentença que extinguiu o feito por falta de*

interesse de agir merece reforma, pois o objeto da ação não é a obrigação de fazer para retificar o cadastro, mas sim a indenização pelos danos morais sofridos em razão da resistência injustificada e do tratamento desrespeitoso da ré antes da correção cadastral.2. O interesse de agir é verificado pelo binômio necessidade-adequação, sendo que a necessidade da tutela jurisdicional exsurge da alegação de lesão a direito, cuja reparação não foi espontaneamente oferecida pela ré na esfera extrajudicial.3. A retificação posterior do nome do autor em cadastro não tem o condão de apagar retroativamente os constrangimentos e a violação de direitos que alega ter sofrido, sendo o ato ilícito e o dano dele decorrente o núcleo da lide.4. **O direito ao nome e ao nome social é atributo essencial dos direitos da personalidade, intrinsecamente ligado à dignidade da pessoa humana e ao direito à identidade, sendo a utilização do "nome morto" reconhecida como prática violenta e causadora de profundo sofrimento psicológico.**5. A conduta da ré, ao impor obstáculos e tratar o consumidor de forma desrespeitosa, configura falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do CDC, caracterizando ato ilícito.6. **O dano moral é manifesto e decorre da própria situação vivenciada (in re ipsa), pois a angústia, humilhação e sentimento de invalidação decorrentes de ter sua identidade de gênero negada extrapolam os limites do mero dissabor cotidiano.** IV. DISPOSITIVO E TESE:1. Recurso provido para desconstituir a sentença e, aplicando a teoria da causa madura, julgar procedente o pedido, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais.Tese de julgamento: I. A resistência injustificada à alteração do nome social de pessoa transgênero e o tratamento desrespeitoso dispensado pelos prepostos da empresa configuram dano moral in re ipsa, independentemente da posterior regularização cadastral. \_\_\_\_\_Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 405; CPC, art. 1.013, § 3º, I; CPC, art. 85, § 2º.Jurisprudência relevante citada: STF, ADI 4275, Rel. Min. Marco Aurélio, Rel. p/ Acórdão Min. Edson Fachin, j. 01-03-2018; STJ, Tema 1.368; TJRS, Apelação Cível nº 50009558720238210095, Rel. Carlos Eduardo Richinitti, j. 02-10-2024; TJSP, Apelação Cível nº 1039489-10.2022.8.26.0114, Rel. Francisco Giaquinto, j. 21-08-2024.(Apelação Cível, Nº 52679436320248210001, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Gelson Rolim Stocker, Julgado em: 18-12-2025) (grifei).

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. PRONTUÁRIO MÉDICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSGÊNERO. MANUTENÇÃO DE GÊNERO INCORRETO EM SISTEMA HOSPITALAR. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. INDENIZAÇÃO FIXADA. RECURSO DA DEMANDADA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME I. RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS CONTRA SENTENÇA QUE CONDENOU HOSPITAL AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 5.000,00, EM RAZÃO DA MANUTENÇÃO DO GÊNERO MASCULINO NO PRONTUÁRIO MÉDICO DA AUTORA, MULHER TRANSGÊNERO, APESAR DA RETIFICAÇÃO DO NOME NOS DOCUMENTOS PESSOAIS. A DEMANDADA BUSCA A REFORMA DA SENTENÇA PARA AFASTAR A

CONDENAÇÃO, ENQUANTO A AUTORA REQUER A MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. HÁ DUAS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) DEFINIR SE A MANUTENÇÃO DO GÊNERO MASCULINO NO PRONTUÁRIO MÉDICO DA AUTORA, APÓS A RETIFICAÇÃO DE SEU NOME CIVIL, CARACTERIZA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO HOSPITALAR E ENSEJA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS; (II) ESTABELECE SE O VALOR FIXADO A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO DEVE SER MAJORADO. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. HOSPITAIS, COMO PRESTADORES DE SERVIÇO, RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES QUANDO A FALHA ESTÁ RELACIONADA A ASPECTOS ADMINISTRATIVOS E CADASTRAIS, CONFORME O ARTIGO 14, § 4º, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 4. A PROVA DOCUMENTAL CONFIRMA QUE O HOSPITAL RETIFICOU O NOME DA AUTORA, MAS MANTEVE A ANOTAÇÃO DO GÊNERO MASCULINO, CONTRARIANDO A ATUALIZAÇÃO DE SEUS DOCUMENTOS PESSOAIS E AFRONTANDO SEU DIREITO À IDENTIDADE. 5. **A JURISPRUDÊNCIA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL RECONHECE O DIREITO FUNDAMENTAL DOS TRANSGÊNEROS À ALTERAÇÃO DO PRENOME E DA CLASSIFICAÇÃO DE GÊNERO NO REGISTRO CIVIL, SEM NECESSIDADE DE CIRURGIA OU DECISÃO JUDICIAL (TEMA 761 E ADI 4.275). ASSIM, A MANUTENÇÃO DO GÊNERO EQUIVOCADO NO CADASTRO HOSPITALAR CONSTITUI AFRONTA À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E CARACTERIZA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 6. O DANO MORAL, NO CASO, É PRESUMIDO (IN RE IPSA), POIS DECORRE DIRETAMENTE DA VIOLAÇÃO DO DIREITO À IDENTIDADE E À AUTODETERMINAÇÃO, SENDO DESNECESSÁRIA A DEMONSTRAÇÃO DE PREJUÍZO CONCRETO. 7. O VALOR DA INDENIZAÇÃO DEVE OBSERVAR OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, CONSIDERANDO A GRAVIDADE DA OFENSA E SEU IMPACTO NA VIDA DA VÍTIMA. O MONTANTE DE R\$ 5.000,00 É SUFICIENTE PARA CUMPRIR O CARÁTER COMPENSATÓRIO E PEDAGÓGICO DA REPARAÇÃO, SEM CONFIGURAR ENRIQUECIMENTO INDEVIDO. IV. DISPOSITIVO 8. RECURSOS DESPROVIDOS.**(Apelação Cível, Nº 50873021720238210001, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em: 19-03-2025) (grifei).

Por oportuno, pontuo que o precedente citado pela recorrente, longe de afastar sua responsabilidade, reforça que a prática relatada não se trata de episódio isolado, mas de conduta reiterada, evidenciando a persistência de procedimentos inadequados que deixam de assegurar o devido respeito à identidade de gênero de seus consumidores.

Quanto ao quantum indenizatório, tenho que o valor de R\$ 3.000,00 fixado na sentença não reflete integralmente a reprovabilidade da conduta debatida e os parâmetros extraídos dos precedentes citados. No entanto, descabe ser majorado, em razão da ausência de recurso da parte autora e da vedação à reformatio in pejus.

Portanto, voto por negar provimento ao recurso inominado para manter a sentença recorrida que julgou procedentes os pedidos da autora, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 e a confirmação da tutela de urgência para retificação definitiva do cadastro.

Diante do resultado do presente caso concreto, com fulcro no art. 55 da Lei 9.099/95, **condeno** a parte recorrente ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, os quais vão fixados por apreciação equitativa em R\$ 1.000,00, com fulcro no art. 85, §8º, do CPC, tendo em vista a irrisoriedade do proveito econômico obtido e do valor da causa indicado.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso inominado.

---

Documento assinado eletronicamente por **MARIO AUGUSTO FIGUEIREDO DE LACERDA GUERREIRO, Juiz de Direito**, em 14/04/2026, às 18:42:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo\\_controlador.php?acao=consulta\\_autenticidade\\_documentos](https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos), informando o código verificador **10101707238v21** e o código CRC **008a221a**.

---

I. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. TAXA DE RECUPERAÇÃO DE CONSUMO. COBRANÇA INDEVIDA. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE PROVEITO ECONÔMICO DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE DEGRAU SIGNIFICATIVO DO CONSUMO A EVIDENCIAR PROVEITO ECONÔMICO DO CONSUMIDOR E A JUSTIFICAR A TAXA DE RECUPERAÇÃO. ILEGALIDADE DA TAXA DE RECUPERAÇÃO DE CONSUMO. DÉBITO DESCONSTITUÍDO. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS POR APRECIÇÃO EQUITATIVA EM R\$ 1.000,00, COM FULCRO NO ART. 85, §8º DO CPC DIANTE DA IRRISORIEDADE DO PROVEITO ECONÔMICO OBTIDO E DO VALOR DA CAUSA INDICADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Inominado, Nº 50005456120248210073, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Cristiane Hoppe, Julgado em: 04-10-2024)

## **EXTRATO DE ATA DA SESSÃO VIRTUAL ASSÍNCRONA DE 10/04/2026 A 14/04/2026**

**RECURSO INOMINADO CÍVEL Nº 5152281-51.2024.8.21.0001/RS**

**RELATOR:** JUIZ DE DIREITO MARIO AUGUSTO FIGUEIREDO DE LACERDA GUERREIRO

**PRESIDENTE:** JUIZ DE DIREITO MAURICIO RAMIRES

**RECORRENTE:** DIMED S/A - DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS (RÉU)

**ADVOGADO(A):** LUIZ AUGUSTO FRANCIOSI PORTAL (OAB RS026229)

**RECORRIDO:** ANA PAULA SANDER FICK (AUTOR)

**ADVOGADO(A):** DIEGO MACHADO CANDIDO (OAB RS055183)

Certifico que este processo foi incluído na Pauta da Sessão Virtual Assíncrona, realizada no período de 10/04/2026, às 00:00, a 14/04/2026, às 14:00, na sequência 354, disponibilizada no DE de 27/03/2026.

Certifico que a 4ª Turma Recursal Cível, ao apreciar os autos do processo em epígrafe, proferiu a seguinte decisão:

A 4ª TURMA RECURSAL CÍVEL DECIDIU, POR UNANIMIDADE, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO INOMINADO.

**RELATOR DO ACÓRDÃO:** JUIZ DE DIREITO MARIO AUGUSTO FIGUEIREDO DE LACERDA  
GUERREIRO

**VOTANTE:** JUIZ DE DIREITO MARIO AUGUSTO FIGUEIREDO DE LACERDA GUERREIRO

**VOTANTE:** JUIZ DE DIREITO ANTONIO CARLOS DE CASTRO NEVES TAVARES

**VOTANTE:** JUIZ DE DIREITO MAURICIO RAMIRES

**LEANDRO PORTO DA SILVEIRA NETO**  
**Secretário**