

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFACIG

**HOMOSSEXUAIS COMO SUJEITOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE
CONSUMO: UMA ANÁLISE DAS DECISÕES DO TJSP**

Wilian Romualdo dos Santos

MANHUAÇU/ MG

2020

WILIAN ROMUALDO DOS SANTOS

**HOMOSSEXUAIS COMO SUJEITOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE
CONSUMO: UMA ANÁLISE DAS DECISÕES DO TJSP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no Curso de Superior de Direito da UNIFACIG – Centro Universitário, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito do Consumidor

Orientadora: Bárbara Amaranto de Souza Ribeiro

MANHUAÇU
2020

WILIAN ROMUALDO DOS SANTOS

**HOMOSSEXUAIS COMO SUJEITOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE
CONSUMO: UMA ANÁLISE DAS DECISÕES DO TJSP**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no
Curso de Superior de Direito da UNIFACIG – Centro
Universitário, como requisito à obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito do Consumidor

Orientadora: Bárbara Amaranto de Souza Ribeiro

Banca Examinadora

Data de Aprovação:

Prof.^a Mestre Barbara Amaranto de Souza Ribeiro (Orientadora)
Centro Universitário Unifacig

Prof.^a Alcymar Paiva
Centro Universitário Unifacig

Prof.^a Milena Temer
Centro Universitário Unifacig

MANHUAÇU
2020

RESUMO

Introdução: O preconceito e a discriminação estão enraizados na cultura brasileira, o homossexual, assim como os demais indivíduos com condições sexuais/identidades de gênero diferentes da imposta pela sociedade heteronormativa, são alvos diariamente de ataques homofóbicos em diferentes locais públicos. Ocorre que tais discriminações vêm sendo cada vez mais frequentes e ferem direitos intransponíveis dos homossexuais, que acabam tendo que recorrer ao Poder Judiciário como meio de minimizar e/ou reparar todos os prejuízos sofridos. A presente pesquisa teve como foco os homossexuais masculinos devido ao maior número de julgados encontrados tendo como vítimas essa parcela da comunidade LGBTQI+. **Objetivo:** Analisar as decisões proferidas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo nas demandas judiciais que envolvam situações de discriminação contra homossexuais do sexo masculino. **Método:** O estudo se baseou nos acórdãos proferidos pelo Tribunal de Justiça de São Paulo que tinham relação direta com o tema abordado a partir da busca no sítio do referido tribunal pelos indexadores: consumidor, danos morais e homofobia, no período compreendido entre os anos de 2015 a 2020. Assim, fora feita análise documental mediante a avaliação dos acórdãos, visando a identificação discriminação sofrida, e as posições do referido tribunal, no intuito de verificar se as decisões proferidas podem ser utilizadas como paradigmas à solução em casos análogos. **Considerações Finais:** Nota-se que existe uma baixa judicialização civil dos casos de discriminação contra homossexuais, motivo este, que leva-se a crer que devido ao trauma já sofrido por essa parcela da sociedade, recorrer ao órgão judicial incidirá ainda mais desconforto e exposição gerando uma sensação de medo e insuficiência.

Palavras-Chave: Consumidor homossexual; Discriminação; Preconceito; Danos morais.

ABSTRACT

Introduction: Prejudice and discrimination are rooted in Brazilian culture, the homosexual, as well as other individuals with sexual conditions / gender identities different from that imposed by heteronormative society, are daily targets of homophobic attacks in different public places. It turns out that such discrimination is becoming more and more frequent and hurts insurmountable rights of homosexuals, who end up having to resort to the Judiciary as a means of minimizing and / or repairing all the losses suffered. The present research focused on male homosexuals due to the greater number of judges found having this portion of the LGBTQI + community as victims.

Objective: To analyze the decisions made by the Court of Justice of São Paulo in the judicial demands that involve situations of discrimination against homosexual men.

Method: The study was based on the judgments handed down by the São Paulo Court of Justice that were directly related to the topic addressed from the search on the website of that court by the indexers: consumer, moral damage and homophobia, in the period between the years of 2015 to 2020. Thus, a documentary analysis was carried out through the evaluation of judgments, aiming at identifying discrimination suffered, and the positions of the referred court, in order to verify whether the decisions rendered can be used as paradigms for the solution in similar cases.

Final Considerations: It is noted that there is a low civil judicialization of cases of discrimination against homosexuals, a reason that leads us to believe that due to the trauma already suffered by this part of society, resorting to the judicial body will cause even more discomfort and exposure generating a feeling of fear and insufficiency.

Keywords: Homosexual consumer; Discrimination; Prejudice; Moral damages

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	07
2 DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	10
2.1 CONCEITO DE CONSUMIDOR	10
2.1.1 CONCEITO DE FORNECEDOR	12
2.2 OBJETOS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	14
2.2.1 PRODUTO	14
2.2.2 SERVIÇO	15
3 CONSUMIDOR: PARTE VULNERÁVEL E HIPOSSUFICIENTE DA RELAÇÃO CONSUMERISTA	18
4 DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR	21
4.1 DIREITO A VIDA	22
4.2 DIREITO A PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS	22
5 GÊNERO, SEXO E CONDIÇÃO SEXUAL	25
6 DAS CONDUTAS PRATICADAS PELOS FORNECEDORES FACE AOS CONSUMIDORES HOMOSSEXUAIS	28
7 DA ANÁLISE DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO FACE AS CONDUTAS PRECONCEITUOSAS DO FORNECEDOR COM O CONSUMIDOR HOMOSSEXUAL	31
7.1 OBJETIVOS	31
7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
7.3 MÉTODOS	31

7.4 COLETA DE DADOS	32
7.5 SELEÇÃO DE AMOSTRA	34
8 RESULTADOS	35
9 DISCUSSÃO	39
10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
11 REFERÊNCIAS	43

1. INTRODUÇÃO

As relações entre consumidor e fornecedor tem se destacado no cenário atual, exclusivamente pela busca de uma regulamentação nas relações de consumo, tal como a responsabilidade civil decorrente dessa relação. O CDC é uma legislação independente, mas criada a partir de diversos princípios constitucionais, dentre esses sobressaem isonomia, liberdade e dignidade da pessoa humana, todos existentes para horizontalizar as relações de consumo.

O consumidor possui uma vulnerabilidade presumida perante os fornecedores. Corroborando esse raciocínio, Rizzato Nunes (2000) afirma que o consumidor é parte fraca da relação consumerista, sendo esta concreta e real, decorrente de aspectos econômicos e técnicos. No entanto, observa-se que quanto ao consumidor homossexual além das vulnerabilidades destacadas anteriormente, ser caracterizado como tal pode gerar grande vulnerabilidade social.

A discriminação contra homossexuais se inicia com o estereotipo sexual masculino (paternal) e feminino (maternal), que só foram bem definidos em meados do século XIX. A partir de então, qualquer divergência àquele padrão era considerado anormal (TREVISAN, 2011), ampliando-se até os dias atuais. A hierarquização sexual traz a vulnerabilidade social, que segundo Monteiro (2011), por ser em grande parte compreendida de forma em que coloca o sujeito como responsável pela condição de vulnerabilidade, e atuando sob uma perspectiva de culpabilização, focaliza-se apenas no sujeito e não na estrutura social, comprometendo a garantia de direitos, levando assim a escassez de julgados relacionados ao tema.

Desta forma, tem-se como problema de pesquisa a conduta discriminatória que ainda permeia as relações consumeristas entre fornecedor e consumidor gay. A pesquisa busca demonstrar o quanto essa parcela da sociedade é vulnerável nas relações de consumo e os motivos pelos quais ainda existe resistência de adaptação por parte dos fornecedores, visto que estes consumidores fomentam, em grande parte,

o comércio brasileiro (Abrat-GLS).

Neste sentido, a presente monografia será dividida em seis capítulos, de início o primeiro capítulo versará sobre a relação jurídica de consumo, de forma a conceituar as partes presentes nas relações consumeristas, tais quais: consumidor e fornecedor, bem como seus objetos, serviços e produtos.

O terceiro capítulo intitulado “consumidor: parte vulnerável da relação consumerista”, tem por objetivo destacar as vulnerabilidades dos consumidores de forma em que evidencie a sua necessidade real e concreta em fazer parte deste grupo, bem como distinguir as principais diferenças entre vulnerabilidade e hipossuficiência.

O quarto capítulo tratará sobre os direitos fundamentais dos consumidores, dando ênfase no direito a vida e a reparação e prevenção dos danos, conceituando e exemplificando a tríplice função dos danos morais.

O quinto capítulo definirá gênero, sexo e condição sexual, de forma a possibilitar ao leitor maior entendimento sobre a comunidade LGBTQI+. O penúltimo capítulo intitulado “das condutas praticadas pelos fornecedores face aos consumidores homossexuais” demonstrará com depoimentos coletados em matérias jornalísticas e decisões de tribunais a discriminação sofrida por gays em locais comerciais.

Por fim, o último capítulo, da análise do entendimento dos tribunais de justiça da região sudeste face as condutas preconceituosas do fornecedor com o consumidor homossexual, evidenciará as demandas judiciais no Estado de São Paulo que envolvam discriminação contra consumidores gays.

Para o desenvolvimento da pesquisa será realizada busca bibliográfica em especial em sites, artigos, doutrinas, jurisprudência e legislação. Nesse sentido esta pesquisa caracteriza-se como qualitativa e bibliográfica.

Ao definir o tema, teve-se como critério a avaliação dos julgados pelo tribunal estadual de São Paulo, onde percebe-se que, majoritariamente, os acórdãos tinham como vítimas de discriminação, homossexuais do sexo masculino, o que leva a crer que os gays buscam mais o judiciário e estão mais dispostos a se expor e lutar por justiça. Por este motivo, a presente monografia tem enfoque nos homossexuais masculinos.

Destaca-se que a importância deste trabalho encontra-se no fato de que os indivíduos homossexuais vem sofrendo discriminações em diferentes âmbitos sociais mesmo com leis que a proíbem e grande parte dessas vítimas, raramente, denunciam as situações que vivenciam.

2. DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Para que se configure uma relação jurídica de consumo, é necessário que haja, sobretudo, um serviço ou produto que ligue um fornecedor a um consumidor, quando constatado todos os requisitos as regras aplicadas são as do Código de Defesa do Consumidor.

Rizzato Nunes (2018, p.138) leciona que haverá relações jurídicas de consumo sempre que for identificado em um dos polos da relação o consumidor, no outro o fornecedor e ambos realizando transações de produtos ou serviços.

Maria Helena Diniz, citando Del Vecchio (2010, p. 515), aponta:

A relação jurídica consiste num vínculo entre pessoas, em razão do qual uma pode pretender um bem a que outra é obrigada. Tal relação só existirá quando certas ações dos sujeitos, que constituem o âmbito pessoal de determinadas normas, forem relevantes no que atina ao caráter deontico das normas aplicáveis à situação. Só haverá relação jurídica se o vínculo entre pessoas estiver normado, isto é, regulado por norma jurídica, que tem por escopo aceitá-lo (DINIZ, 2010, p.515).

Dito isto, verifica-se que uma relação de consumo caracteriza-se com a presença de todos os elementos indispensáveis, definidos como subjetivos, fornecedor e consumidor, e objetivo, serviço ou produto, que representará a conexão da relação jurídica de consumo. Caso os elementos subjetivos sejam lesados, caberá ao CDC ampará-los.

2.1 CONCEITO DE CONSUMIDOR

A Lei 8.078/90 (CDC), traz a definição de consumidor em seus artigos 2º, 17 e 29¹. As praticas dos atos das relações de consumo estão presentes no dia a dia de

1Art. 2º- Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 17 – Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

qualquer ser humano, seja ao adquirir um produto no supermercado, ao comprar uma revista ou pagar um uber. A luz do CDC, o consumidor poderá ser o destinatário final do serviço/produto, ou equiparado.

Fábio Konder Comparato, citado por José Geraldo Brito Filomeno (2007, p. 22) leciona que:

Consumidores são aqueles “que não dispõe de controle sobre bens de produção e, por conseguinte, devem se submeter ao poder dos titulares destes”. E complementa tal enfoque asseverando que “o consumidor é, pois, de modo geral, aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários” (FILOMENO, 2007, p.22).

O doutrinador Rizzato Nunes (2005, p. 72) elucida que:

[...]a definição de consumidor do CDC começa no individual, mais concreto (art. 2º, caput), e termina no geral, mais abstrato (art.29). Isto porque, logicamente falando, o caput do art. 2º aponta para aquele consumidor real que adquire concretamente um produto ou um serviço, e o art. 29 indica o consumidor do tipo ideal, um ente abstrato, uma espécie de conceito difuso, na medida em que a norma fala da potencialidade, do consumidor que presumivelmente existia, ainda que possa não ser determinado (NUNES, 2005, p.72).

Ante o exposto, nota-se que consumidor é a junção final da cadeia produtiva, a pessoa que o produto ou serviço se reserva, para utilização pessoal. No entanto, existem também aqueles que se equiparam a consumidor (*bystanders*), uma coletividade de pessoas, determináveis ou não, expostas ao consumo, são aquelas pessoas que não adquiriram diretamente o bem ou serviço, mas o consumiram de forma indireta ou não e foram lesados. Estes também serão indenizados e equiparados a consumidores diretos, como se tivessem comprado o produto ou requerido o serviço.

O Desembargador João Egmont, no acórdão nº 841982, relatou que pessoas atingidas por determinadas falhas no produto ou serviço, mesmo que não sejam consumidoras diretas, serão amparadas pelo CDC.

Desta forma, de acordo com o Poder Judiciário da União (2015), os terceiros envolvidos na relação consumerista, serão protegidos pelas normas de defesa do consumidor como se consumidores fossem, podendo ser invocadas as garantias dos

Art. 29 – Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

artigos 12 e 14² em situações de responsabilidades por parte do fornecedor.

Sendo assim, o conceito de consumidor engloba todas as pessoas, físicas ou jurídicas, que compra um produto ou serviço sendo destinatário final, para uso próprio ou alheio, sob condição de que não exista revenda e a cadeia produtiva do produto termine.

2.1.1 CONCEITO DE FORNECEDOR

O fornecedor é uma das partes indispensáveis da relação de consumo, está conceituado expressamente no artigo 3^o do código de defesa do consumidor.

Para José Geraldo Brito Filomeno, citado por Humberto Theodoro Júnior (2017, p. 47):

[...] qualquer pessoa física, ou seja, qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produto ou serviço, e a jurídica, da mesma forma, mas em associação mercantil ou civil de forma habitual (THEODORO, 2017, p. 47).

Desta forma, verifica-se que o conceito de fornecedor inclui muito além dos fabricantes, de forma em que todos os participantes das diversas etapas do processo de produção até ao consumidor final sejam englobados, ate mesmo os agentes intermediários e o comerciante, desde que a seja sua atividade principal ou profissão, efetuada de forma habitual, onde ofereça os produtos ou serviços mediante remuneração, de forma onde não é necessário ser pessoa jurídica.

De acordo com Sílvio Luís Ferreira da Rocha (1993 p. 73), existem cerca de 3 tipos diferentes de fornecedores, sendo eles: presumido, aparente e real. O fornecedor presumido, é aquele cujo a atividade não está diretamente ligada a produção,

2Art. 12 – O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

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.

3 Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

construção ou fabricação do serviço, sendo apenas um intermediador entre o fabricante e o consumidor. O fornecedor aparente disponibiliza ao consumidor final um produto com seu próprio nome, marca ou forma, mesmo não tendo participado do processo de produção/fabricação, sendo os defeitos desses produtos responsabilidade do franqueador. Por fim, o fornecedor real, fabricante, participa efetivamente do processo de produção ou fabricação do produto, de uma parte ou somente da matéria-prima, tal como construtor, produtor e fabricante.

Para embasar tais fundamentações, cabe destacar os seguintes julgados do Superior Tribunal de Justiça:

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE.1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo.3. A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente as pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor.4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). 5. A despeito da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente a outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei nº 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica

compradora à condição de consumidora. 6. Hipótese em que revendedora de veículos reclama indenização por danos materiais derivados de defeito em suas linhas telefônicas, tornando inócuo o investimento em anúncios publicitários, dada a impossibilidade de atender ligações de potenciais clientes. A contratação do serviço de telefonia não caracteriza relação de consumo tutelável pelo CDC, pois o referido serviço compõe a cadeia produtiva da empresa, sendo essencial à consecução do seu negócio. Também não se verifica nenhuma vulnerabilidade apta a equipar a empresa à condição de consumidora frente à prestadora do serviço de telefonia. Ainda assim, mediante aplicação do direito à espécie, nos termos do art. 257 do RISTJ, fica mantida a condenação imposta a título de danos materiais, à luz dos arts. 186 e 927 do CC/02 e tendo em vista a conclusão das instâncias ordinárias quanto à existência de culpa da fornecedora pelo defeito apresentado nas linhas telefônicas e a relação direta deste defeito com os prejuízos suportados pela revendedora de veículos. 7. Recurso especial a que se nega provimento. (RECURSO ESPECIAL Nº 1.195.642 - RJ (2010/0094391-6), RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI).

Conforme demonstrado, o Código de Defesa do Consumidor é regido pela Teoria Finalista, no qual somente poderá ser considerado consumidor, para fins de aplicação do CDC, o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica.

2.2 OBJETO DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Definido no artigo 3º, §1º e §2º⁴ do código de defesa do consumidor, conceitua os objetos das relações de consumo tais quais: produtos e serviços. Sendo estes responsáveis por conectar o fornecedor ao consumidor.

2.2.1 PRODUTO

Para Luiz Antonio Rizzato Nunes citado por Flávio Tartuce (2014, p. 163), o conceito de produto está definitivamente ligado a concepção de bem, devido as grandes produções nos mercados de consumo das civilizações capitalistas da atualidade, fazendo com que as normas de defesa do consumidor não adentre nas

4§ 1º- Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º- Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

variáveis formas de conceituar bens, abrangendo de forma clara e específica o termo produto.

Flávio Tartuce (2014, p. 163) leciona que: *“De acordo com a lei consumerista, o produto pode ser um bem móvel ou imóvel, diferenciação clássica do Direito Privado, que consta entre os artigos 79 e 84 do Código Civil Brasileiro”*.

Em seu artigo 3^a, §1^o o código de defesa do consumidor elucida 4 tipos de bens, sendo eles: materiais, todos aqueles objetos físicos/corpóreos, compostos por matérias primas e tangíveis; imateriais, objetos cujo não se é capaz de tocar, não ocupa lugar no espaço que geralmente é fruto do intelecto humano; os bens móveis são todos aqueles que poderão ser transportados; bens imóveis são aqueles não podem ser transportados de um lugar a outro sem que sejam destruídos ou parcialmente danificados.

Detectado um vício no produto, a responsabilidade será do fornecedor, havendo solidariedade entre todos os envolvidos da cadeia consumerista, conforme elucidado pelo Doutrinador Flávio Tartuce (2014, p.243). Para ele, o vício do bem deve ficar evidente, não podendo ser confundido com o desgaste do uso. Desta forma, para caracterizar o vício, faz-se necessário considerar a vida útil do produto em questão.

Ante o exposto, verifica-se que os produtos, são um dos objetos das relações consumeristas, que visa de forma abrangente a satisfação do cliente, de forma em que uma vez lesado, seja por um vício ou defeito, deverá ser ressarcido pelo prejuízo.

2.2.2 SERVIÇO

As normas de defesa do consumidor traz em seu artigo 3^o, § 2^o a conceituação de serviço, tal qual: qualquer atividade exercida no mercado consumerista que seja realizada de forma onerosa, incluindo as de natureza bancaria, de créditos, financeiras e securitárias, desde que não sejam decorrentes de relações com caráter trabalhista.

Rizzato Nunes (2017, p. 168) elucida que:

Serviço é, tipicamente, atividade. Esta é ação humana que tem em vista uma finalidade. Ora, toda ação se esgota tão logo praticada. A ação se exerce em si

mesma. Daí somente poderia existir serviço não durável. Será uma espécie de contradição falar em serviço que dura. Todavia, o mercado acabou criando os chamados serviços tidos como duráveis, tais como os contínuos (p. ex., os serviços de convênio de saúde, os serviços educacionais regulares em geral etc.). Com isso, o CDC, incorporando essa invenção, trata de definir também os serviços como duráveis e não duráveis, no que andou bem (NUNES, 2017, p. 168).

Os serviços duráveis são divididos em duas partes, aqueles que, segundo Nunes, de forma contratual está estabelecendo um vínculo contínuo, como os planos de saúde. No entanto, também serão considerados duráveis aqueles cujo o resultado perdure por algum tempo, que deixa como resultado um produto, de exemplo um serviço de *buffet*. Os serviços não duráveis podem ser exemplificados como aqueles que serão prestados apenas uma vez, servindo de exemplo uma hospedagem em hotel.

Tartuce (2014, p. 170) esclarece que a remuneração mesmo sendo expressamente mencionada na redação do artigo 3º, §2º, verifica-se que em grande parte dos serviços denominados gratuitos, são apenas mascarados para atrair clientes, como exemplo pode-se citar estacionamento de supermercados. Dito isto, verificada a remuneração de forma indireta, o consumidor estará a amparado efetivamente pelas normas de defesa do consumidor, conforme súmula 130 do STJ: “*A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento*”.

Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FURTO EM ESTACIONAMENTO. SHOPPING CENTER. VEÍCULO PERTENCENTE A POSSÍVEL LOCADOR DE UNIDADE COMERCIAL. EXISTÊNCIA DE VIGILANCIA NO LOCAL. OBRIGAÇÃO DE GUARDA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. PRECEDENTES. RECURSO PROVIDO. I – Nos termos do enunciado n. 130/STJ, ‘a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento’. II - A jurisprudência deste Tribunal não faz distinção entre o consumidor que efetua compra e aquele que apenas vai ao local sem nada dispendir. Em ambos os casos, entende-se pelo cabimento da indenização em decorrência do furto de veículo. III – A responsabilidade pela indenização não decorre de contrato de depósito, mas da obrigação de zelar pela guarda e segurança dos veículos estacionados no local, presumivelmente seguro.” (STJ, REsp 437.649/SP, Rel. Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJ 24/02/2003, p. 242)

A presente pesquisa abordará ambos os objetos da relação consumerista, uma vez que a proposta desta é demonstrar a conduta preconceituosa dos fornecedores contra os consumidores gays que estão em busca de produtos ou serviços.

3. CONSUMIDOR: PARTE VULNERÁVEL E HIPOSSUFICIENTE DA RELAÇÃO CONSUMERISTA

Para Tartuce (2014, p. 66) todo consumidor será parte vulnerável da relação consumerista. Em seu artigo 4º, inciso I⁵, o CDC evidencia a intenção do legislador em atribuir vulnerabilidade a esses indivíduos, sem distinção.

A vulnerabilidade esta ligada inteiramente ao conceito de fraqueza ou debilidade de uma das partes da relação de consumo em relação a outra mais forte, que impõe determinadas condições ou qualidades sob serviços ou produtos (MIRAGEM, 2012, p.100).

Ao estar exposto em diversos meios de ofertas e informação, é quase impossível que o consumidor consiga, de forma clara, ter conhecimento amplo sob os produtos ou serviços colocados no mercado. A propaganda potencializa a vulnerabilidade da parte mais fraca da relação jurídica de consumo, uma vez que o consumidor está a mercê das vantagens apresentadas pelas mídias de comunicação (TARTUCE, 2014, p.67).

A primeira medida para uma relação isonômica, conforme garantido pela Constituição Federal, é reconhecer a vulnerabilidade do consumidor como parte debilitada na relação jurídica de consumo. Essa fraqueza é concreta e real, e advém de dois aspectos: um de cunho econômico, no qual o fornecedor possui maior capacidade, via de regra, que o consumidor, e outro de ordem técnica inteiramente ligado a fabricação e produção dos produtos, que são totalmente monopolizados pelos fornecedores. (NUNES, 2017, p.203).

Desta forma, para que seja reconhecido a vulnerabilidade, não faz-se necessário avaliar a situação social, política, financeira ou econômica do indivíduo, bastando apenas a condição de consumidor, enquadramento que depende, minuciosamente, do estudo dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/1990. O princípio da vulnerabilidade em nada se

5Art. 4º – A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

confunde com o da hipossuficiência, de forma em que entender que a situação da pessoa natural ou jurídica não poderá influir na vulnerabilidade (TARTUCE, 2014, p.86).

Para Tartuce, a hipossuficiência consumerista, regido pelo artigo 6º, VIII⁶, do Código de Defesa do Consumidor, é um conceito fático, no qual não poderá ser analisada de maneira limitada, apenas dentro de uma concepção de dificuldades econômicas, políticas ou financeiras.(TARTUCE, 2014, p.86).

A presunção de hipossuficiência não é particularidade de todo consumidor, mas sim, uma característica que deve ser analisada minuciosamente, caso a caso, para que haja um equilíbrio nas relações de consumo em ações judiciais (THEODORO, 2017, p. 51).

Segundo Tartuce (2014) existem dois tipos de hipossuficiência, sendo elas técnica e fática:

A hipossuficiência, conforme ensina a doutrina, pode ser técnica, pelo desconhecimento em relação ao produto ou serviço adquirido, sendo essa a sua natureza perceptível na maioria dos casos. Nessa linha, aponta Roberto Senise Lisboa que “o reconhecimento judicial da hipossuficiência deve ser feito, destarte, à luz da situação socioeconômica do consumidor perante o fornecedor (hipossuficiência fática). Todavia, a hipossuficiência fática não é a única modalidade contemplada na noção de hipossuficiência, à luz do art. 4º da Lei de Introdução. Também caracteriza hipossuficiência a situação jurídica que impede o consumidor de obter a prova que se tornaria indispensável para responsabilizar o fornecedor pelo dano verificado (hipossuficiência técnica). Explica-se. Muitas vezes o consumidor não tem como demonstrar o nexos de causalidade para a fixação da responsabilidade do fornecedor, já que este é quem possui a integralidade das informações e o conhecimento técnico do produto ou serviço defeituoso (TARTUCE, 2014, p 86).

Conforme ponderação de Filomeno (2018), a hipossuficiência decorre de norma constitucional, prevista no inciso LXXIV do artigo 5º⁷ da Constituição Federal Brasileira,

6Art. 6º – São direitos básicos do consumidor:

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências

7Art. 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:

LXXIV – o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos.

no qual rege que o Estado deverá prestar assistência jurídica e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos. Dessa forma, em paralelo com o Código de Defesa do consumidor, nota-se que o legislador, de forma coerente, deixa claro que a inversão do ônus da prova é facultativa ao magistrado (FILOMENO, 2018, p.554)

Ante exposto, constata-se que a hipossuficiência do consumidor é mais uma proteção aos seus direitos, um benefício no qual existe a possibilidade de pleitear, judicialmente, a inversão do ônus de provar. Ademais, importante frisar, novamente, que em nada se confunde com o princípio da vulnerabilidade, considerando aspectos e preceitos (TARTUCE, 2014, p. 88).

4. DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DO CONSUMIDOR

Elencados em 10 incisos, o artigo 6^o da Lei 8.078/90, traz uma série de direitos básicos do consumidor. No entanto, não se trata de um rol taxativo, vez que conforme disposto no artigo 7^o da mesma lei, os direitos previstos no código não exclui outros decorrentes de convenções/tratados que o Brasil faça parte, bem como da legislação interna ordinária, regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Bruno Miragem (2020, p. 269) elucida que os direitos assegurados ao consumidor no CDC, não exclui outras normas que garanta os mesmos direitos ou outros correlatos em legislações especiais/gerais. A técnica de diálogo das fontes acrescenta a proteção aos direitos do consumidor, de forma em que as normas prevejam um nível maior de abrangência destes (MIRAGEM, 2020, p. 269).

Para a pesquisa em questão, os incisos que se destacam e chamam atenção são,

8Art. 6º – São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

9Art. 7º – Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

inciso I e VI do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, que trata da necessidade de proteção da integridade física e moral do consumidor, bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, que o fornecedor pratica em face do consumidor (MIRAGEM, 2020, p. 270).

4.1 DIREITO A VIDA

Dentre os direitos básicos do consumidor, o direito a vida é um dos pilares essenciais. O artigo 6º, I, do CDC relaciona como o primeiro direito básico do consumidor, a proteção a vida. Desta forma, reconhecer este garante que múltiplas eficácias, como a proteção da integridade física e moral, dentro de uma relação consumerista específica seja concretizado (MIRAGEM, 2020, p. 269).

O inciso I do artigo 6º, são direitos derivados de um princípio maior, dignidade da pessoa humana, que pressupõe um piso vital mínimo. Para que haja a definitiva garantia de qualidade de vida, saúde e segurança, a Lei 8.078/90 repete no referido inciso o princípio do artigo 4º¹⁰ (NUNES, 2018, p.121).

Bruno Miragem (2020, p. 270) leciona que antes do direito a vida ser um direito básico do consumidor, já configurava-se como direito essencial da personalidade, bem como direito fundamental elencado na Constituição Federal da República, disposto em seu artigo 5º. Considerando a enorme importância de tal, este será um direito no qual terá preferência em relação aos demais em hipótese de colisão (MIRAGEM, 2020, p. 270).

4.2 DIREITO A PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS

A responsabilidade civil a luz das normas consumeristas, tem como objeto fundamental reparar, de forma efetiva, os consumidores lesados pelos fornecedores. O

¹⁰Art. 4º – A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios.

presente tópico abordará com maior enfoque a reparação de danos morais face ao consumidor.

A efetiva prevenção e reparação de danos morais, patrimoniais, individuais, coletivos e difusos é regida pelo artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. A reparação dos danos causados a consumidores e demais vítimas, já são consolidadas no regime de responsabilidade civil, disposto no direito privado comum (MIRAGEM, 2020, p.279).

Caso venha a existir danos materiais no caso concreto, na modalidade emergente, o consumidor terá a reparação total, não sendo permitido tarifação ou tabelamento. Do mesmo modo, se atingido o direito da personalidade do consumidor, este terá seus direitos resguardados, cumulativamente, caso tenha decorrido do mesmo fato, como prevê a súmula 37 do STJ ¹¹(TARTUCE, 2014, p.125).

Rizzatto Nunes (2018, p.252-253) conceitua danos morais como:

A palavra “dano” significa estrago; é uma danificação sofrida por alguém, causando-lhe prejuízo. Implica, necessariamente, a diminuição do patrimônio da pessoa lesada. Moral, pode-se dizer, é tudo aquilo que está fora da esfera material, patrimonial do indivíduo. Diz respeito à alma, aquela parte única que compõe sua intimidade.

Assim, o dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo (NUNES, 2018, p.252-253).

Ante exposto, verifica-se que o dano moral, em regra, é uma ofensa à personalidade e está atrelado aos sentimentos, paz interior de cada indivíduo. Ou seja, tudo o que não possui valor financeiro e não oferece prejuízos materiais para a vítima.

Além da função de reparar pecuniariamente o consumidor os danos causados, a jurisprudência e doutrina tem estabelecido que indenização por danos morais possui caráter punitivo, vez que configura verdadeira sanção imposta ao causador do dano, inibindo-o de voltar a cometê-lo (TJMG – Apelação Cível 1.0000.20.080795-6/001, Relator(a): Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 14/07/2020, publicação da súmula em 15/07/2020).

11Súmula nº 37 do STJ – São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.

A terminologia dos danos morais permite distinguir suas espécies, dentre eles pode-se elencar os decorrentes de complicações corporais e a saúde, como sendo os que atingem a integridade psicofísica do indivíduo ou a de entender determinadas condutas devido um problema nervoso central. Os danos decorridos de ofensas que dizem respeito a vida afetiva, social ou cultural da pessoa, são classificados como anímicos ou danos morais em sentido estrito. Porém, poderá ser caracterizado como dano moral, qualquer ato contra a credibilidade do consumidor, frente a condutas abusivas ou falhas no fornecimento de serviços ou produtos (MIRAGEM, 2020, p.494).

5. GÊNERO, SEXO E CONDIÇÃO SEXUAL

Faz-se necessário esclarecer o significado das expressões “sexo”, “gênero” e “condição sexual”, Roberto Barroso assim conceitua-os:

Para que se compreenda adequadamente o objeto da controvérsia, é importante esclarecer o significado das expressões “sexo”, “gênero” e “orientação sexual”. Como já tive a oportunidade de esclarecer, a palavra sexo, de modo geral, é utilizada para referir-se à distinção entre homens e mulheres, com base em características orgânicas biológicas, baseadas em cromossomos, genitais e órgãos reprodutivos. Gênero designa o autoconceito que o indivíduo faz de si mesmo como masculino ou feminino. Orientação sexual refere-se à atração afetiva e emocional de um indivíduo por determinado gênero. As pessoas cisgênero são aquelas que se identificam plenamente com o gênero atribuído ao seu sexo e que se encontram nas fronteiras convencionais culturalmente construídas sobre o tema. As pessoas transgênero são aquelas que não se identificam plenamente com o gênero atribuído ao seu sexo biológico, incluindo-se entre as últimas os transexuais, indivíduos que se reconhecem no gênero oposto a seu sexo biológico. Quanto à orientação sexual, são heterossexuais os que se atraem afetiva e sexualmente pelo gênero oposto; homossexuais, os que se atraem pelo mesmo gênero; bissexuais, os que se atraem por ambos os gêneros etc. Vedar a adoção de políticas de ensino que tratem de gênero ou que utilizem tal expressão significa impedir que as escolas abordem essa temática, que esclareçam tais diferenças e que orientem seus alunos a respeito do assunto, ainda que a diversidade de identidades de gênero seja um fato da vida, um dado presente na sociedade que integram e com o qual terão, portanto, de lidar. [ADPF 600, rel. min. Roberto Barroso, dec. monocrática, j. 12-12-2019, DJE de 17-12-2019.]

No mesmo sentido, o Ministro Dias Toffoli exemplifica:

Conforme Robert Jesse Stoller, o sexo é um termo científico que se refere aos aspectos biológico, morfológico, fisiológico e anatômico do ser humano (homem ou mulher, sexo masculino ou feminino, macho ou fêmea). A orientação sexual está ligada à questão da atração e do desejo sexual de um indivíduo em relação a outro(s) (heterossexualidade, homossexualidade e bissexualidade). A identidade de gênero, por sua vez, está relacionada aos aspectos psicológicos, sociais, culturais e históricos concernentes ao sexo, a como a pessoa se vê, como ela se autodefine e se identifica, podendo haver a coincidência entre as identidades de gênero e de sexo ou não (como no caso dos denominados transexuais). Os transexuais são portadores da neurodiscordância de gênero, que ocorre quando a pessoa rejeita sua identidade genética e a própria anatomia de seu corpo, identificando-se psicologicamente com o gênero oposto. O termo “transexualismo” foi formulado pelo cirurgião e cientista alemão, radicado nos Estados Unidos, PhD Harry Benjamin em seus trabalhos publicados na década de sessenta. O termo se referia aos casos em que havia divergência psíquica/mental nos indivíduos, os quais, embora nascidos com determinado sexo, identificavam-se como pessoas do sexo oposto. O transexual, além de aversão a sua genitália original – pois se vê como pessoa de outro sexo –, considera indesejados outros traços sexuais seus, o que o leva a querer ajustar-se ao sexo com o qual se identifica (...). (...) Conforme abalizada

doutrina, o termo “transexual” passou por uma evolução conceitual. Inicialmente, referia-se aos indivíduos que, em função de “disforia de gênero” e de terem, por isso, a impressão de terem nascido nos corpos errados, tinham ojeriza a seu órgão sexual biológico e, por conta disso, desejavam realizar cirurgia de mudança de sexo e não aceitavam que terceiros soubessem de sua condição de transexuais. Com o tempo, foram incluídas nessa categoria pessoas que “não desejam realizar a cirurgia por uma série de fatores (medo de cirurgia, ausência de condições financeiras para realizá-la na iniciativa privada e temor de não ter prazer sexual com o novo órgão sexual construído cirurgicamente, por exemplo)”. Note-se que há transexuais que simplesmente não sofrem de ojeriza por seu órgão sexual, apenas não sentem prazer genuíno durante a relação sexual. (...) Não há que se confundir, no entanto, o transexual com o travesti. Esse último, conforme abalizada doutrina, apenas gosta de se identificar com o sexo oposto pelo traje, pois sente prazer em utilizar roupas características do sexo oposto, mas, contrariamente ao primeiro, não possui o desejo de alterar seu sexo ou sua identidade sexual. Tampouco o transexual se confunde com o bissexual, que é o indivíduo que sente atração ou pratica sexo com pessoas de ambos os sexos. A abordagem está na esfera da orientação sexual e não na da identificação de gênero. Note-se que o hermafrodita pode se encaixar dentro da categoria do transexual, na medida em que essa pessoa, a despeito de possuir órgãos sexuais de ambos os sexos, o que é deveras raro, possui uma determinada identidade sexual psicológica. Ainda que se possa concluir que, biologicamente, certo indivíduo hermafrodita é um homem ou uma mulher – pelos seus cromossomos ou por outras características físicas preponderantes –, sua identidade sexual psíquica pode divergir da identidade biológica. [RE 670.422, voto do rel. min. Dias Toffoli, j. 15-8-2018, P, DJE de 10-3-2020, Tema 761.]

É importante frisar, desde logo, que a sigla LGBTQ+, no contexto dos debates nacionais e internacionais sobre a questão da diversidade sexual e de gênero, tem sido utilizada para designar a comunidade global das pessoas lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transgêneros, intersexuais, além de outras definidas por sua orientação sexual ou identidade de gênero. A expressão LGBT, além de possuir a virtude de haver sido formulada pela própria comunidade que designa, atingiu ampla aceitação pública e consenso internacional, consagrando-se sua utilização, no Brasil, em 8-6-2008, na I Conferência Nacional de Gays, Lésbicas, Bissexuais, Travestis e Transexuais (convocada por meio do decreto presidencial de 28 de novembro de 2007), cabendo assinalar, no entanto, que a primazia conferida ao uso desse termo decorre, exclusivamente, do prestígio e do renome que o acrônimo LGBT adquiriu no âmbito da defesa dos direitos humanos e do combate à discriminação, sem que o seu emprego signifique indiferença ou esquecimento em relação às demais siglas também utilizadas, especialmente com o propósito de fazer incluir, em sua definição, as pessoas que se

identificam como “queer” (LGBTQ), as pessoas intersexuais (LGBTQI), as pessoas assexuais (LGBTQIA) e todas as demais pessoas representadas por sua orientação sexual ou identidade de gênero (LGBTQI+). [ADO 26, voto do rel. min. Celso de Mello, j. 13-6-2019, P, acórdão pendente de publicação, Notícias do STF de 18-9-2019.]

6. DAS CONDUTAS PRATICADAS PELOS FORNECEDORES FACE AOS CONSUMIDORES LGBTQIA+

Desde os primórdios, a religião, como grande influenciadora na vida das pessoas em todas as dimensões, ganhou destaque na construção da história, difundindo ideias como normas entre os civis, de forma em que qualquer comportamento que fosse alternativo ao imposto, era desprezado. As diversas pregações errôneas da bíblia, espalhavam condenações a homossexuais, fazendo com que, dessa forma, fossem emitidas leis criminalizando e aplicando penas bárbaras para os que praticavam (BERNARDO, 2018, p.8)

O ser humano é discriminador, por isso, as discriminações e preconceitos existem e estão enraizados na nossa sociedade. A discriminação está por toda parte, incisiva ou velada, está em todos os lugares e no cotidiano de diversos indivíduos, seja pela cor da pele, jeito de vestir, etnia, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero ou da pele tatuada (MACHADO; SIQUEIRA, 2018, p.182).

Homossexual deriva da palavra grega “*hómos*” que significa “semelhante” e a latina “*sexu*” que quer dizer pertencente ao mesmo sexo. O gay se relaciona sexualmente com pessoas do mesmo sexo, mantendo-se satisfeito com seu sexo biológico. É isso que o difere dos bissexuais, assexuais e transexuais (ANDRADE; DIAS, 2014, p.03).

A homofobia é o preconceito motivado e direcionado contra homossexuais. A palavra originou-se no Estado Norte-Americano com o psicólogo George Weinberg, que realizou estudos para definir o perfil da personalidade homofóbica em meados de 1970, quando passou a utilizar o termo “*homosexualphobia*” (RIOS, 2009, p. 60).

Para Róger Rios, citado por Dirceu Sirqueira e Robson Machado (2018, p.188), A homofobia, ocorre devido a imposição da heterossexualidade como regra perante a sociedade, mesmo que de forma velada. Posto isto, a simples nomenclatura homossexualidade/heterossexualidade é parâmetro inquisitivo para o reconhecimento da dignidade de indivíduos e para distribuição dos benefícios sociais, políticos e

econômicos. Quando se pertence a um grupo vulnerável ou a uma minoria, os direitos e oportunidades são restritos ou até mesmo suprimidos (MACHADO; SIQUEIRA, 2018, p.188).

No âmbito consumerista não é difícil encontrar indivíduos que tenham sofrido discriminações ao tentar realizar uma compra ou até mesmo adentrar/permanecer em determinados estabelecimentos. Para consolidar tal ponderação, trazemos a baila o caso de um casal homossexual que foi expulso de uma choperia localizada na cidade de São Paulo, após a troca de carícias, sem qualquer exagero, durante a comemoração do aniversário de um deles. Na instrução processual, uma das testemunhas da parte autora, que também estava acompanhada de seu noivo, alega ter trocado carícias com ele, não sofrendo nenhuma retaliação da parte ré.

O acórdão foi favorável aos autores, decretando pagamento de indenização pelos danos morais em R\$ 10.000,00 (dez mil) reais. Faz-se mister transcrever as palavras do relator, Piva Rodrigues, ao dar provimento ao recurso:

Poderia aqui discorrer a respeito da igualdade, da garantia de direitos às minorias, da evolução dos costumes e legislação a respeito do tema. Poderia citar tratados internacionais dos quais o Brasil é signatário, a Constituição Federal e a legislação ordinária. Aliás, todos tais princípios e legislação foram brilhantemente já invocados nos posicionamentos que ora acompanho. Não penso ser, assim, necessário repeti-los. Basta, a meu ver, a seguinte pergunta: Se três beijos são suficientes para gerar expulsão do estabelecimento réu, quantos casais heterossexuais de lá são expulsos por dia? Conforme constata a sabedoria popular, “o pior cego é aquele que não quer ver”. A caracterização do preconceito, ato ilícito e repulsivo, é a esta relatoria evidente. (TJSP; Embargos Infringentes 0064298-89.2010.8.26.0506; Relator (a): Piva Rodrigues; Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto – 7ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2015; Data de Registro: 12/02/2015).

Apesar de o Brasil avançar, lentamente, em posições favoráveis a homossexuais, ainda percebe-se que existe uma soberania de ordem heterossexista, de forma em que, qualquer conduta que desvie do padrão heteronormativo, como o caso acima exposto, será atingido com todo tipo de discriminação, violências físicas e morais (MACHADO; SIQUEIRA, 2018, p.188-189).

Semelhante ao caso anterior, em 15 de maio de 2019, na ação processual nº

5466946.86.2018.8.09.0051, na cidade de Goiânia/GO, um fornecedor foi condenado a indenizar um casal homossexual em R\$ 6.000,00 após sofrerem homofobia por um dos funcionários do local. Consta nos autos que após o casal se recusar a pagar taxa de serviço, opcional, devido a má prestação de serviço, o garçom do estabelecimento, proferiu diversas ofensas de cunho homofóbico e baixo calão aos autores, de forma a constrangê-los na frente dos demais clientes.

Diante de todo exposto, nota-se que as condutas preconceituosas de cunho homofóbicos, são muito recorrentes. No entanto, tem-se uma certa escassez em julgados nesse sentido, conforme será demonstrado no próximo capítulo.

7. DA ANÁLISE DO ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO FACE AS CONDUTAS PRECONCEITUOSAS DO FORNECEDOR COM O CONSUMIDOR HOMOSSEXUAL

Da realização da coleta de dados, destaca-se que, inicialmente, fora realizada nos sítios dos tribunais de justiça dos estados da região sudeste (MG, RJ, SP e ES). Porém, dada a inexistência de demandas no Estados de MG, RJ e ES, pelos indexadores utilizados, teve-se como meio de pesquisa somente as demandas ajuizadas no Estado de SP, aonde concentrou-se majoritariamente os processos de natureza consumerista que tinham como sujeito homossexuais e situação fática condutas preconceituosas. Acredita-se que a grande massa populacional e a diversidade cultural, racial e sexual do estado, contribua para maior reivindicação e busca por direitos.

7.1. OBJETIVOS

7.1.2 Objetivo geral

Analisar decisões colegiadas proferidas pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo nas demandas judiciais que envolvam situações de discriminação de fornecedores em face de consumidores homossexuais.

7.2 Objetivos específicos

Demonstrar a baixa judicialização de processos por parte de consumidores gays e descrever as decisões colegiadas proferidas pelos tribunais estaduais que envolvam situações preconceituosas em relação a condição sexual dos consumidores.

7.3. MÉTODO

7.3.1 Tipo de estudo

Um estudo documental (descritivo) com utilização de dados secundários, obtidos por meio de consulta ao sítio eletrônico do Tribunal de São Paulo. Necessária a definição de alguns termos jurídicos para melhor compreensão do tema:

– Decisões monocráticas: são peças judiciais proferidas por desembargadores ou ministros, que compõem órgãos colegiados, mas são autorizados a decidirem sozinhos

– Acórdãos: são decisões colegiadas proferidas por, pelo menos, três magistrados.

– Jurisprudência: é o conjunto de decisões e entendimentos dos tribunais a respeito de um tema específico;

– Juízo *ad quo*: Tribunal de instância inferior de onde vem o processo objeto do recurso;

– Juízo *ad quem*: Juízo ou o tribunal para onde encaminha ou remete, em grau de recurso;

– Autor (Demandante): é a parte do processo que origina a ação judicial;

– Réu (Demandado): parte do processo que está respondendo uma ação processual.

7.4. Coleta de dados

A coleta de dados se deu nos sítios eletrônicos dos Tribunais Estaduais de Justiça da região Sudeste, pelos indexadores caracterizadores dos danos morais face aos consumidores gays: “consumidor”, “danos morais” e “homofobia”, como forma de selecionar os acórdãos que tinham relação direta com o tema abordado na presente pesquisa. No entanto, não foram encontradas decisões nos estados do Rio de Janeiro, Minas Gerais e Espírito Santo, conforme se vê da tabela 1.

Para busca dos acórdãos, teve-se como critério de inclusão o período de 2015 a 2020 e os seguintes critérios de exclusão: julgados que não tinham relação com as condutas de discriminação homofóbica por parte dos fornecedores, bem como

discriminação contra outra classe.

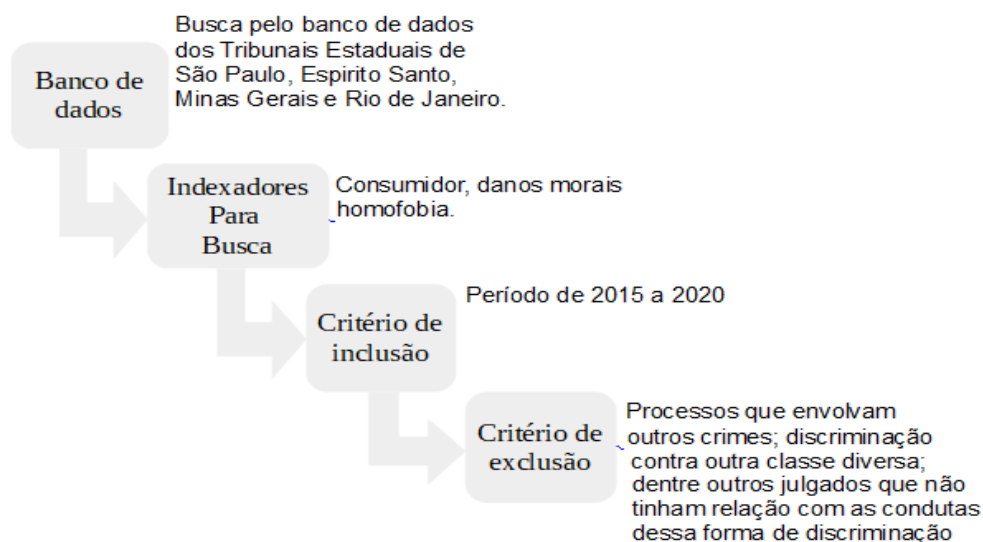
Optou-se, como abrangência do estudo, as decisões proferidas pelo tribunal de São Paulo, vez que, as decisões concentram-se, exclusivamente, no estado. Acredita-se que devido a grande ocupação populacional, bem como o grande desenvolvimento social e cultural, o consumidor gay tem maior “comodidade” para procurar e reivindicar direitos perante o judiciário, que como consequência gera maior índice de judicialização.

Os acórdãos encontrados, tinham como vítimas, majoritariamente, homossexuais do sexo masculino, desta forma, supõe-se que os gays buscam mais o judiciário e estão mais dispostos a se expor. Por este motivo, a presente pesquisa tem analisará, exclusivamente, as decisões em que envolvam homossexuais masculinos.

De modo a possibilitar uma análise minuciosa dos acórdãos, foram feitas duas tabelas, com utilização do programa Libre *Office Writer*, a primeira especificando a quantidade de decisões encontradas em cada Tribunal Estadual e a segunda demonstrando os casos julgados na região do Estado de São Paulo, contendo número do processo, data da publicação da decisão, decisão favorável ou desfavorável e sanção fixada na decisão.

Após a coleta de dados, fora feita análise documental mediante a avaliação de cada acórdão, visando a identificação do tipo de discriminação sofrida, as consequências geradas e como o Tribunal do Estado de São Paulo tem se posicionado sobre o tema, no intuito de verificar se as decisões proferidas podem ser utilizadas como paradigmas à solução em casos análogos.

Figura 1: Fluxograma de coleta de dados dos acórdãos.



Fonte: Autor, 2020.

7.5. Seleção da amostra

Inicialmente, foi realizada uma pesquisa exploratória das jurisprudências dos Tribunais Estaduais da região Sudeste, de todos os acórdãos de 2015 a 2020, utilizando-se a princípio o indexador “consumidor” e “homofobia”. Ocorre que, a partir de tal pesquisa não fora encontrado nenhum resultado. Assim, posteriormente, utilizaram-se indexadores que poderiam configurar a existência de preconceito contra homossexuais: “consumidor”, “danos morais” e “homofobia”, onde o estado de São Paulo destacou-se, vez que os demais tribunais, não possuem julgados nesse sentido (vide tabela 1).

A partir dos resultados encontrados, cada acórdão foi detalhadamente analisado a fim de verificar se de fato havia alguma situação caracterizadora da discriminação, aqueles que não configuravam a prática foram excluídos da pesquisa.

Desse modo, foram adotados como critérios de exclusão situações que envolvessem: Processos que tiveram outros crimes envolvidos, discriminações feitas contra outra classe homoafetiva, vez que a presente pesquisa versa sobre homossexuais do sexo masculino, e julgados que não tinham relação com as condutas de discriminação.

Desta forma, foram encontrados dezenove acórdãos no sítio TJSP, dos quais cinco serão utilizados como objeto de estudo

8. RESULTADOS

Foram analisados cinco acórdãos do Tribunal de Justiça de São Paulo, extraídos da pesquisa feita no período de 2015 a 2020, tendo a busca encontrado julgados até o ano de 2020, que tinham como objeto a discriminação contra homossexuais do sexo masculino.

Foi evidenciada uma preponderância da interposição de Recursos Especiais em São Paulo, vez que, todas advieram do referido estado (vide tabela 1). Além disso, as demandas judiciais que chegaram aos Tribunais *ad quem* em razão da ocorrência de discriminação homofóbica são promovidas em decorrência de tal prática nos setores de consumo privados.

Tabela 1: Decisões encontradas em cada sítio da região sudeste do Brasil.

Tribunais de Justiça Estaduais.	Números decisões encontrados utilizando os indexadores (consumidor; danos morais e homofobia).	Números decisões encontrados utilizando os indexadores (consumidor; danos morais e homofobia), busca filtrada.
TJES	00	00
TJMG	00	00
TJRJ	00	00
TJSP	19	05

Fonte: elaboração própria realizada por meio de pesquisa documental nos sítios dos tribunais da região Sudeste.

Tabela 2. Descrição dos casos que circundam os acórdãos e a respectiva condenação. Brasil 2020.

Nº da Apelação	Breve relato dos fatos	Decisões proferidas
<p>TJSP; Apelação Cível 1004887-51.2015.8.26.0562; Relator (a): Pedro Alcântara da Silva Leme Filho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos – 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/06/2017; Data de Registro: 22/06/2017</p>	<p>Casal homoafetivo destrutado por garçom ao aviso de que gays não são bem-vindos no estabelecimento réu. Indícios de homofobia corroborada por publicação de post em rede social do estabelecimento no dia seguinte aos fatos.</p>	<p>Recurso provido. Danos morais fixados.</p>
<p>TJSP; Apelação Cível 0003747-58.2012.8.26.0156; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 22ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; N/A – N/A; Data do Julgamento: 14/12/2016; Data de Registro: 14/12/2016)</p>	<p>O autor foi alvo de comentários com conotação homofóbica, sendo alvo de brincadeiras humilhantes e vexatórias – situação passível de indenização e que gerou abalo moral ao autor</p>	<p>Indeferiu recurso interposto pela parte ré, mantendo a condenação.</p>
<p>TJSP; Apelação Cível 1017783-16.2017.8.26.0576; Relator (a): Paulo Barcellos Gatti; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Público; Foro de</p>	<p>Ato discriminatório e preconceituoso praticado por preposto do Município em desfavor do postulante durante consulta médica.</p>	<p>Sentença de improcedência mantida, recurso não provido por parte da autora.</p>

São José do Rio Preto.

<p>TJSP; Apelação Cível 1018339-46.2017.8.26.0405; Relator (a): Antônio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco – 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2019; Data de Registro: 31/01/2019</p>	<p>Abordagem inapropriada por parte do segurança do estabelecimento comercial. Preposto que agiu de forma truculenta e preconceituosa. Falha do serviço não afastada pela ré. Danos morais evidenciados.</p>	<p>Danos morais evidenciados. Manutenção do patamar indenizatório, fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.</p>
<p>TJSP; Apelação Cível 1015946-60.2015.8.26.0554; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André – 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2020; Data de Registro: 03/03/2020</p>	<p>Autores que alegam ter sido impedidos de adentrar ao estabelecimento comercial do comércio GrandPlaza Shopping após manifestação pacífica do orgulho LGBT nos arredores do shopping, bem como sofrido agressões físicas dos seguranças terceirizados por suposto ato discriminatório caracterizado como homofobia, o que teria submetido os autores ao ridículo, dada a exposição midiática dos fatos. Suposta conduta discriminatória que não restou comprovada. Restrição de acesso ao estabelecimento que, inicialmente, se mostrou dentro do exercício regular de direito, considerando a multidão de transeuntes que se aproximava, vinda da Parada Gay. Excesso de conduta dos seguranças, em suposta tentativa de conter os autores, que restou suficientemente comprovado nos autos. Tese de defesa da corré Verzani & Sandrini, de que apenas se defenderam com moderação, immobilizando os agressores, não restou comprovada nos autos,</p>	<p>Sentença mantida. Recursos improvidos.</p>

Fonte: elaboração própria realizada por meio de pesquisa documental dos acórdãos do TJSP.

No que concerne à procedência dos pedidos realizados nas demandas judiciais

que envolvem o tema, a pesquisa dos julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo, aponta que apenas em duas situações não houve o reconhecimento dos danos alegados, bem como a sua consequente condenação.

Tabela 3 e 4: Pesquisa de opinião pública realizada pela IBOPE INTELIGENCIA na cidade de São Paulo em 2019 sobre o preconceito em função da condição sexual do indivíduos em bares, restaurantes, shoppings e comércios.

IBOPE INTELIGÊNCIA
PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA - JOB0169/2019
SÃO PAULO

P.05G) Pensando agora no seu dia a dia na cidade de São Paulo, gostaria que você dissesse se já sofreu ou presenciou alguma situação de preconceito em função da orientação sexual ou identidade de gênero. Você já presenciou ou sofreu preconceito nos bares e restaurantes?

		TOTAL	SEXO		IDADE					ESCOLARIDADE		
			MAS	FEM	16 A 24	25 A 34	35 A 44	45 A 54	55 E MAIS	ENS. FUND.	ENS. MÉDIO	SUPERIOR
BASE	Sem pond.	800	364	436	118	158	167	137	220	206	293	301
	Pond.	800	368	432	129	161	159	126	225	225	311	264
		3%	3%	3%	7%	2%	3%	3%	2%	2%	3%	4%
		24%	22%	26%	31%	27%	22%	27%	18%	19%	20%	32%
		4%	5%	4%	6%	7%	5%	4%	1%	3%	6%	4%
		62%	62%	61%	49%	57%	62%	61%	72%	62%	66%	55%
		7%	8%	7%	6%	8%	7%	6%	7%	14%	5%	4%

IBOPE INTELIGÊNCIA
PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA - JOB0169/2019
SÃO PAULO

P.05F) Pensando agora no seu dia a dia na cidade de São Paulo, gostaria que você dissesse se já sofreu ou presenciou alguma situação de preconceito em função da orientação sexual ou identidade de gênero. Você já presenciou ou sofreu preconceito nos shoppings e comércios?

		TOTAL	SEXO		IDADE					ESCOLARIDADE		
			MAS	FEM	16 A 24	25 A 34	35 A 44	45 A 54	55 E MAIS	ENS. FUND.	ENS. MÉDIO	SUPERIOR
BASE	Sem pond.	800	364	436	118	158	167	137	220	206	293	301
	Pond.	800	368	432	129	161	159	126	225	225	311	264
		3%	4%	3%	7%	4%	2%	3%	1%	3%	4%	3%
		24%	23%	24%	33%	29%	27%	25%	12%	14%	23%	33%
		4%	4%	4%	6%	6%	4%	4%	3%	4%	5%	4%
		61%	61%	61%	47%	56%	57%	62%	74%	66%	62%	55%
		8%	8%	8%	7%	6%	10%	7%	10%	14%	6%	5%

Observa-se das tabelas 3 e 4, que 8% dos homossexuais masculinos já sofreram algum tipo de discriminação/preconceito em locais privados. Dessa forma, mesmo a população gay sendo alvo de discriminações no âmbito consumerista, a busca por judicialização é baixa.

9. DISCUSSÃO

Ante todo o exposto, verifica-se que as decisões, predominantemente, advieram do estado de São Paulo, supõe-se que devido a grande população, desenvolvimento social e cultural, trás maior “comodidade” para que pessoas da comunidade LGBTQIA+ procurem e reivindiquem direitos perante o judiciário.

Das discriminações sofridas por homossexuais, o que mais se observa nos acórdãos são as condutas dos fornecedores, onde a maioria dos consumidores foram expulsos de determinados estabelecimentos, tendo negado seus direitos fundamentais, como o da dignidade e liberdade. Em todos os casos houve ofensas a integridade moral do indivíduo.

Importante frisar que todo cidadão possui direito à liberdade, o qual é um direito subjetivo que autoriza, de certa forma, o indivíduo fazer tudo o que deseja, desde que não desrespeite as normas vigentes. Desta forma, ninguém poderá sofrer limitações em sua liberdade (BRASIL, 1988).

Nota-se que na maioria dos casos foram mantidos os danos morais fixados no Juízo *ad quo*, de forma em que os não deferidos na instância anterior, foram fixados no juízo *ad quem*.

Ademais, observa-se, que mesmo em um cenário, aparentemente, mais acolhedor para a cidadãos homossexuais, ainda há uma baixa procura do judiciário como forma de amparo. Supõe-se que devido o grande trauma sofrido pelo indivíduo homossexual, ao ser discriminado somado a dificuldade em comprovar tais condutas discriminatórias, bem como a discriminação também existente dentro do judiciário

brasileiro, gera uma sensação de medo e insuficiência perante tais condutas, impactando diretamente nos números de processos relacionados a estes casos.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos estudos realizados o presente trabalho demonstrou um dos grandes problemas relacionados a discriminação homossexual, está ligado as relações de consumo entre consumidores e fornecedores dotados de preconceitos.

Apesar dos grandes avanços na sociedade, a discriminação contra a comunidade LGBTQIA+ continua crescendo, conforme demonstra dados estatísticos (Atlas da violência, 2019, p. 56). Desta forma, faz-se cada vez mais necessário a luta pela igualdade e direitos das minorias.

Com isto, fez-se uma breve análise de julgados em todo território do Estado de São Paulo, vez que devido a grande massa populacional, cultura e maior prospecção a informação levam o Estado ao destaque da pesquisa.

Todavia, pesquisas realizadas pela prefeitura de SP em 2018, demonstram, como esperado, que a discriminação e o preconceito, são fatores presentes no dia a dia do indivíduo gay. Considerando que 5% da população da metrópole é LGBTQIA+, de cinco a cada dez entrevistados já vivenciaram ou presenciaram situações de discriminações contra essa classe. Da mesma forma, apenas 23% da população paulistana, é favorável que indivíduos do mesmo sexo demonstrem afeto na frente dos seus familiares. Tudo isso demonstra um alto nível de preconceito da população paulistana com relação aos LGBT+s¹².

Pesquisas relacionadas a comunidade LGBTQI+ tornam-se cada vez mais necessárias, visto que não se sabe sequer o tamanho da população da comunidade, o que inviabiliza qualquer cálculo de prevalência relativa de violência contra esse grupo social. Dito isto, demonstrar em números a discriminação sofrida por homossexuais é uma tarefa totalmente complexa (Atlas da violência, 2019, p. 57).

A partir do momento que o heteronormativo passa a ser padrão, todo e qualquer indivíduo que se porte diferente será alvo de discriminação. No entanto, sendo a discriminação juridicamente punível, um comportamento cada vez mais velado torna-se “aceitável” ante a sociedade, dessa forma a reunião de provas jurídicas válidas torna-

12 <https://www.nossasaopaulo.org.br/2018/05/21/analise-da-pesquisa-viver-em-sao-paulo-diversidade/>

se cada vez mais difícil e complexa.

Diante dos levantamentos realizados por meio dos indexadores utilizados no sítio do Tribunal de Justiça de São Paulo, observa-se que o número de demandas do período de 2015 a 2020 é muito irrelevante face as condutas frequentes de preconceitos contra homossexuais, como demonstrado nas tabelas 4 e 5. Desta forma, pressupõe-se que essa minoria social, mesmo sofrendo discriminações no âmbito consumerista, decidem não judicializar tais condutas.

Com a vista grossa da sociedade para a discriminação velada e a hierarquização heterossexual, torna-se cada vez mais complexo para que os homossexuais discriminados comprovem, perante o judiciário, suas declarações. O trauma sofrido pelo indivíduo homossexual, ao ser discriminado somado a dificuldade em comprovar tais condutas discriminatórias, bem como a discriminação também existente dentro do judiciário brasileiro e a exposição do caso, gera uma sensação de medo e insuficiência perante condutas discriminatórias, o que remete a baixa judicialização processual por parte dos consumidores gays.

A ausência de busca pela reparação dos danos sofridos, impacta diretamente na não redução dos casos semelhantes, vez que a natureza dos danos morais tem como função não só a reparação do dano, mas também a punição do agente causador.

11. REFERENCIAS

Atlas da violência 2020 – violência contra a população lgbtqi+. Rio de Janeiro: Ipea; FBSP, jun. 2020. Disponível em: <<https://dx.doi.org/10.38116.riatlasdaviolencia2020>>. Acesso em: 12/11/2020.

BANDEIRA, Lourdes; BATISTA, Analia S. **Preconceito e discriminação como expressões de violência**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ref/>>. Acesso em: 25 nov. 2020.

BERNARDO, Vera Lúcia. O ORDENAMENTO JURIDICO BRASILEIRO E A IGUALDADE LGBT. **Revista do Curso de Direito Recife**, PE, v. 19, n. 1, p. 103-118, 2018.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquemático**. São Paulo: 3. ed. Saraiva, 2015

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em 10/10/2020.

BRASIL. TJ-GO; Ação Processual 5466946.86.2018.8.09.0051. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/choperia-condenada-indenizar-cliente.pdf>>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. TJ-SP; Apelação Cível 1015946-60.2015.8.26.0554. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do?jsessionid=73817CDD9B16EDF64>>

4973FEC7838B53.cjsg1>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. TJ-SP; Apelação Cível 1.0000.18.021808-3/001. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=73817CDD9B16EDF64C4973FEC7838B53.cjsg1>>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. TJ-SP; Apelação Cível 1018339-46.2017.8.26.0405. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=73817CDD9B16EDF64C4973FEC7838B53.cjsg1>>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. TJ-SP; Apelação Cível 1017783-16.2017.8.26.0576. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=73817CDD9B16EDF64C4973FEC7838B53.cjsg1>>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. TJ-SP; Apelação Cível 1004887-51.2015.8.26.0562. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=73817CDD9B16EDF64C4973FEC7838B53.cjsg1>>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. TJ-SP; TJSP; Embargos Infringentes 0064298-89.2010.8.26.0506. Data de publicação: 03/03/2020. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoCompleta.do;jsessionid=73817CDD9B16EDF64C4973FEC7838B53.cjsg1>>. Acesso em 12.11.2020

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Diversidade**. Brasília: STF, Secretaria de Documentação, 2020. 188 p.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, v. 7

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2007

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. São Paulo: Atlas, 2018.

IBOPE INTELIGENCIA. Nossa São Paulo, c2020. **Viver em São Paulo Direitos LGBTQI+**. Disponível em: <<https://www.nossasaopaulo.org.br/pesquisas/diversidade/>>. Acesso em: 25/10/2020.

LOURO, G. L. **Um corpo estranho: ensaios sobre sexualidade e teoria queer**. Belo Horizonte: Autêntica, 2004.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3.ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

RIOS, Roger R. O princípio da igualdade e a discriminação por orientação sexual: a homossexualidade no direito brasileiro e norte-americano. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2002.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; MACHADO, Robson Aparecido. A Proteção dos Direitos Humanos LGBT e os Princípios Consagrados Contra a Discriminação Atentatória.

Revista Direitos Humanos e Democracia, v. 6, n. 11, p. 167-201, 2018.

THEODRO Júnior, Humberto. **Direitos do consumidor**. 9. ed. ref., rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2017

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**, volume único. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020.

TREVISAN, João Silvério. **Devassos no Paraíso: a homossexualidade no Brasil da colônia à atualidade**. Rio de Janeiro: Record, 2011.

