



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000001719**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002296-11.2019.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MENTHA FABRICAÇÃO DE PAINÉIS E ARTEFATOS DE MADEIRA LTDA., é apelado OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 6ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ALEXANDRE MARCONDES (Presidente sem voto), VITO GUGLIELMI E PAULO ALCIDES.

São Paulo, 7 de janeiro de 2021.

**ANA MARIA BALDY**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1002296-11.2019.8.26.0002**

**Apelante : Mentha Fabricação de Painéis e Artefatos de Madeira Ltda.**

**Advogados : Luiz Fabio Coppi (Fls: 13) e outros**

**Apelado : Obvio Brasil Software e Serviços Ltda**

**Advogada : Telma Valéria da Silva Curriel Marcon (Fls: 75)**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 10774**

*rml*

**AÇÃO COMINATÓRIA.** Pretensão de exclusão de comentário no site “Reclama Aqui”. Sentença de improcedência. **Insurgência da empresa autora.** Pretensão recursal de reconhecimento de inexistência de relação jurídica entre ela e o reclamante do site. Pedido não realizado na exordial e, por óbvio, não analisado na r. sentença, tratando-se de clara inovação recursal, além do que, o reclamante não faz parte do polo passivo da presente ação. Exclusão da reclamação. Comentário publicado no site “Reclame Aqui” que não se revela excessivo, tampouco ofensivo à imagem e reputação da autora. Hipótese em que houve mero registro da insatisfação do reclamante com a suposta inadimplência da empresa autora. Inexistência de abalo ao nome ou à imagem. Prevalência do direito à informação. Ato ilícito não configurado, não havendo que se cogitar da exclusão do comentário feito no site “Reclame Aqui”. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Trata-se de ação cominatória interposta por MENTHA FABRICAÇÃO DE PAINÉIS E ARTEFATOS DE MADEIRA LTDA. contra OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVIÇOS LTDA (“Reclame Aqui”). Alega a empresa autora que em 04/11/2018, o seu nome e imagem foram maculados em razão de reclamação registrada no conhecido *site* ‘Reclame Aqui’, com o conteúdo: “*empresa não honra seu compromisso*”.

Aduz que a despeito da adoção de providências direcionadas ao autor da reclamação, fato é que a referida divulgação no domínio de propriedade da ré fere os seus direitos morais, especialmente, no que diz respeito ao seu nome e imagem.

Sustenta que não se pode olvidar que o *site* da ré possui o intuito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de tornarem públicas as avaliações de negócios jurídicos provenientes de relação consumerista. Porém, não é o caso da reclamação objeto da lide, pois decorre de uma relação negocial havida entre ela e uma terceira empresa, que não se enquadra como consumerista, eis que não houve fornecimento de produtos e/ou serviços, mas sim uma captação de recursos financeiros atípica.

Sustenta que a manutenção do apontamento efetuado no *site* da ré tem afetado amplamente a continuidade dos seus negócios.

Pretende a antecipação dos efeitos da tutela para que a ré seja compelida a retirar a reclamação do *site* que administra e, ao final, requer a confirmação da tutela, com a procedência da ação.

O pedido de antecipação dos efeitos da tutela foi indeferido (fls. 40/41 e 55).

Devidamente citada, a ré apresentou contestação às fls. 58/152.

Réplica às fls. 155/157.

Sobreveio a r. sentença (fls. 161/166), que julgou improcedente a ação e condenou a empresa autora no pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em de 10% do valor da causa atualizado.

Os embargos de declaração opostos pela empresa autora (fls. 168/170), foram rejeitados (fls. 171/172).

Inconformada, **apela a empresa autora** (fls. 174/182), objetivando o reexame e a reforma do julgado, alegando que não foi levada em consideração questão relevante invocada, uma vez que a questão sustentada em sua inicial é a inexistência de relação jurídica entre ela e o reclamante, que inseriu comentários desabonadores na plataforma mantida pela ré. que autorizasse aquele fazer comentários negativos contra sua



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoa, o que foi omitido na sentença. Assim, o desabonador comentário inserido no *site* “reclame aqui” é completamente descabido sob o ponto de vista legal.

Aduz que, ao invés de apurar a alegada inexistência de relação jurídica que justificasse o desairoso comentário, o MM. Juízo “a quo” preferiu admitir que não cabe “*a imposição de controle prévio de conteúdo*” em face da apelada e argumentar que “*embora o conteúdo seja desabonador do seu nome e imagem, não é reputado falso, baseando o seu argumento na limitação das postagens a relações de natureza consumerista*”.

Assevera que a r. sentença recorrida é contraditória, posto que a reclamação foi reputada como falsa desde a sua origem, uma vez que partiu de pessoa com a qual não manteve nenhuma relação jurídica, sendo que nunca exigiu qualquer “controle prévio do conteúdo inseridos por terceiros”, tanto que, objetivando solucionar o impasse, notificou a apelada acerca do descabido comentário para que ela tomasse providências.

Requer que seja reconhecida a inexistência de qualquer relação jurídica mantida entre ela o reclamante da publicação veiculada pela apelada, impondo-se à ré a obrigação de fazer a retirada da reclamação do seu *site* “Reclame Aqui”

Contrarrazões às fls. 185/193.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Na hipótese, a autora, inconformada com a reclamação vinculada ao seu nome no *site* 'Reclame Aqui', imputando ser de caráter desabonador, pretende a sua remoção.

Verifica-se que, conforme expressamente indicado pela autora em sua inicial: “*o registro acima noticiado decorre de uma relação comercial havida entre a requerente e uma terceira empresa, que, no entanto, não se enquadra como consumerista, eis*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que não houve fornecimento de produtos e/ou serviços por parte da empresa requerente, mas sim uma captação de recursos financeiros atípica”.*

Em emenda à inicial a mesma sustentou que: *“não é demais lembrar que a requerente sempre agiu com boa-fé e transparência em suas relações comerciais, e por isso detém como valor fundamental a manutenção da responsabilidade frente aos compromissos assumidos e a excelência na prestação do serviço que oferece. O conteúdo da reclamação busca benefício excessivo para que a postou, e tornar a requerente refém do seu ilegítimo desejo e princípios comerciais. Não se trata de relato sobre suposto desacordo comercial ou insatisfação, mas sim de leviana e criminosa acusação, com o propósito exclusivo de denegrir, ofender e reduzir o conceito da requerente perante a sociedade, formada por clientes em potencial, e também perante seus clientes efetivos que mantem contato com referido site”.*

Nos embargos de declaração que opôs contra a r. sentença suscitou a questão da inexistência de relação jurídica entre ela e o reclamante, o qual teria inserido comentários desabonadores na plataforma mantida pela empresa embargada, o que foi devidamente afastado pelo Juízo sentenciante:

*“Não foi alegada inexistência de relação jurídica entre a empresa e o reclamante nos serviços da ré. Ao contrário, assinalou-se que o "registro acima noticiado decorre de uma relação negocial havida entre a requerente e uma terceira empresa, que, no entanto, não se enquadra como consumerista, eis que não houve fornecimento de produtos e/ou serviços por parte da empresa requerente, mas sim uma captação de recursos financeiros atípica" (fls. 2). No mais, se o caso, a ora embargante deve fazer valer seus direitos contra o veiculador do conteúdo”.* - grifei

E, em suas razões recursais novamente alega que a questão inicial foi sempre a inexistência de relação jurídica entre ela e o reclamante, requerendo que seja reconhecida. Contudo, não houve tal pedido em sua exordial e, por óbvio, não foi analisado na r. sentença, tratando-se de clara inovação recursal.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a apelante requer o reconhecimento da inexistência de relação jurídica, sem ao menos indicar quem seria o reclamante para que o mesmo compusesse o polo passivo, devendo buscar, para tanto, as vias próprias.

Com efeito, o pedido da autora foi que: “*ao final, seja a presente demanda julgada inteiramente procedente, confirmando-se a liminar pretendida, condenando-se a requerida na obrigação de fazer consistente na retirada definitiva da reclamação registrada em seu site <https://www.reclameaqui.com.br/> em 04.11.2018, às 12:02hs, sob o ID 39720803;*” (fls. 7).

Nesse sentido, analisando a inicial e o pedido autoral, a r. sentença bem indicou:

*“A demanda é improcedente. A internet caracteriza-se essencialmente como fonte de divulgação e transmissão de informações. Como corolário do princípio da liberdade de pensamento e expressão, consagrado pelo artigo 5o, inciso IV, da Constituição Federal, é evidente que não se sujeita a qualquer modalidade de censura. Contudo, eventuais abusos cometidos quando de sua utilização, notadamente causadores de danos aos direitos da personalidade, exigem inibição e reparação, na esteira do disposto pelo artigo 5o, inciso X, da Carta Magna (cf. SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. 9. ed. São Paulo: Malheiros, 1994, p. 225). **Os responsáveis pelos serviços de disponibilização de conteúdo na internet, tal qual a requerida, não podem ser obrigados a controlar todo o conteúdo veiculado por seus usuários.** A propósito, a lição de Rui Stoco, aplicável ao caso, segundo a qual “o provedor da Internet, agindo como mero fornecedor de meios físicos, que serve apenas de intermediário, repassando mensagens e imagens transmitidas por outras pessoas e, portanto, não as produziu nem exerceu fiscalização ou juízo de valor, não pode ser responsabilizado por eventuais excessos e ofensas à moral, à intimidade e à honra de outros” (Tratado de responsabilidade civil. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 942). **Nessa esteira, não se pode exigir, a priori, o controle dos conteúdos disponibilizados pelos usuários nos serviços que prestam as empresas dedicadas à exploração do acesso à rede mundial de computadores. A atividade da demandada engloba a disponibilização de conteúdo na internet. Desse modo, não se desobriga de manter os dados**”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*cadastrais das pessoas que utilizam seus serviços, assim como de fazer uso dos meios tecnológicos, os quais se encontram em seu poder, para sua identificação e supressão da violação aos direitos alheios.* Deve, pois, tomar as medidas necessárias para impedir a utilização do serviço que presta como meio para a prática de ilícitos. Definitivamente, nenhum direito constitui-se como absoluto, admitindo, no caso concreto, ponderação. Imperativa, pois, a valoração de dois princípios de índole constitucional (cf. BARCELOS, Ana Paula. *A nova interpretação constitucional*. 3. ed. Organização BARROSO, Luis Roberto. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 55-66). De um lado, a honra e a imagem (artigo 5o, inciso X, da Constituição Federal); de outro lado, a assegura a livre manifestação de pensamento e a inviolabilidade das comunicações (artigo 5o, incisos IV e XII, da Constituição Federal). Na hipótese sub judice, a demandante pleiteia a condenação da demandada ao cumprimento da obrigação de fazer consistente supressão da veiculação dos comentários desabonadores. Não se há que admitir, porém, a imposição de controle prévio de conteúdo. *De fato, o dever de patrulhar, de forma onipresente, os sítios que mantém na rede mundial de computadores não pode ser imposto à empresa ré. De outro lado, tampouco a supressão da reclamação levada a cabo em desfavor da demandante prospera. Nesse passo, embora o conteúdo seja desabonador do seu nome e imagem, não é reputado falso, baseando o seu argumento na limitação das postagens a relações de natureza consumerista. Entretanto, o fundamento não se sustenta, porque não há limitação temática no seu sítio de dados. Validamente, como responsável pelos serviços de disponibilização de informações na internet, tais quais os mecanismos de postagem de conteúdo, a requerida não pode ser obrigada a controlar todo material veiculado por terceiros e, quando verdadeiro e não violador do ordenamento jurídico, a suprimi-lo.* Logo, medida de rigor a rejeição do pedido de condenação em obrigação de fazer”. - grifei

Assim sendo, temos que o pedido inaugural foi devidamente analisado e indeferido, não havendo que se falar em contradição e omissão em relação à inexistência de relação jurídica entre a apelante e o reclamante. Observa-se, ainda, que por falta de elementos, não há que se falar que não se trata de relação consumerista, sendo que o Código de Defesa do Consumidor não exclui as [empresas](#) do âmbito da sua aplicação. E, ao que tudo indica, houve prestação de serviço em favor da empresa autora (empréstimo), através do reclamante.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Quanto ao pedido de supressão da reclamação do *site* administrado pela ré, nesse sentido, observa-se que a ré OBLIVIO BRASIL é a detentora do *site* 'RECLAME AQUI', sendo que a mesma alegou que tal *site* é um canal hábil a estreitar a comunicação entre o consumidor e as empresas, para que resolvam seus problemas.

Alegou mais, que "*que o site ReclameAqui preconiza o exercício da cidadania dando ênfase à liberdade de expressão. A Requerida disponibiliza espaço virtual aos consumidores e fornecedores, estreitando a distância entre eles, prestando serviço de interesse público e sem fins lucrativos, a exemplo do que ocorre com diversas redes sociais, atualmente disponíveis, como facebook (onde há centenas de comunidades de consumo) e até mesmo o google*".

É cediço que no *site* "Reclame Aqui" os consumidores compartilham eventuais experiências negativas que tenham tido com os fornecedores, sendo dado a estes o direito de resposta e a oportunidade de solucionar os problemas apontados.

Restou demonstrado que o mesmo *site* é de utilidade pública, cujos serviços são inteiramente gratuitos para os usuários, os quais, como consumidores, poderão utilizar a ferramenta de pesquisa para expor suas experiências desagradáveis quanto ao atendimento, compra, e venda de produtos e serviços, bem como alertar os demais usuários. De outra banda, a página também possibilita às empresas reclamadas contato com seus clientes.

Com efeito, o *site* apenas disponibiliza o espaço para consulta geral dos consumidores, não procedendo qualquer avaliação acerca do conteúdo da reclamação, sendo filtrado, apenas, os de conteúdo ofensivo e aqueles que violem os termos de uso, o que afasta a sua responsabilidade por comentários realizados por usuários.

A reclamação realizada em 04/11/2018 (fls. 22/23), apenas demonstra a insatisfação de um terceiro, o qual alega que "*a empresa se beneficiou da empresa nexoos buscando um empréstimo a qual não está honrado com seu compromisso*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*não tendo pago nenhuma das mensalidades a qual deve já estando com atraso de 5 parcelas mensais gostaria de um respaldo da empresa para chegarmos ao um acordo”.*

Não há qualquer frase que macule a imagem da autora apelante, somente a narrativa de um suposto inadimplemento de contrato de empréstimo. Evidente, portanto, que não restou caracterizado o caráter desabonador e os danos ao nome e imagem da apelante, não havendo que se cogitar da exclusão do comentário feito no site “Reclame Aqui”.

Nesse sentido:

*Apelação Cível. Responsabilidade civil - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Comentários ofensivos à reputação e à imagem da empresa autora publicados pela ré no site "Reclame Aqui" - Reconvensão apresentada pela ré para pleitear a condenação da empresa autora ao pagamento de indenização por danos materiais e morais - Sentença que julgou improcedente a ação e parcialmente procedente a reconvensão - Recurso de apelação interposto pela autora reconvinda - **Comentários publicados no site "Reclame Aqui" que não se revelam excessivos, tampouco ofensivos à imagem e reputação da empresa autora** - Hipótese em que houve mero registro da insatisfação da ré com os serviços e produtos fornecidos pela empresa autora - Elementos dos autos que comprovam ter havido tanto atraso na entrega dos produtos e serviços contratados quanto defeitos nos produtos adquiridos pela ré, não solucionados a contento pela assistência técnica fornecida pela autora - Prevalência do direito à informação - Ato ilícito não configurado - Danos morais não caracterizados - Julgamento de improcedência da ação que era de rigor - Reconvensão - Insurgência recursal limitada ao quantum indenizatório fixado - Elementos dos autos que comprovam ter a ré reconvinde desembolsado a quantia de R\$ 1.310,00 para o conserto dos produtos adquiridos da ré reconvinda - Reembolso devido - Danos morais decorrentes da má-prestação de serviços por parte da autora reconvinda - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que se mostra razoável na espécie - Sentença mantida - Recurso desprovido. Nega-se provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1009174-14.2016.8.26.0565; Relator (a): Christine Santini; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2019; Data de Registro: 01/08/2019) - grifei*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS – DANOS MORAIS - Publicação de comentário tido por ofensivo no site "Reclame Aqui" - Ação ajuizada em face da administradora do site e do autor da reclamação - Inexistência de ofensa à honra - Direito de livre manifestação - Dano moral não configurado - Ausência de comprovação do abalo à imagem - Reconvencção do réu que postou a reclamação, postulando a condenação da autora ao pagamento de indenização por dano moral, por abuso na cobrança de serviços, que o teriam exposto a constrangimento - Cerceamento de defesa não configurado - Juiz como destinatário das provas, a quem cabe indeferir as desnecessárias - Dano moral não configurado - Exigência de pagamento a vista para prestação do serviço que não configura dano moral - Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1093502-11.2016.8.26.0100; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2019; Data de Registro: 24/07/2019).*

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. I. Reclamação registrada, pelo réu, em site de reclamação de consumidores ('Reclame Aqui'). Alegações que expressam insatisfação do consumidor com situação ocorrida em viagem, promovida pela ré, e da qual participou o filho do autor. Controvérsia entre as partes sobre uma disponibilização de bebida alcoólica no dormitório do menor. II. Liberdade de manifestação do pensamento que é assegurado pelo artigo 220 da Constituição Federal. Não configurado abuso ou feição ofensiva. Inexistência do ato ilícito, na forma do artigo 186 do Código Civil. [...] (Ap. 0118182-19.2012.8.26.0100, Rel. Des. Donegá Morandini, j. em 14.05.2018 pela 3ª Câm.).*

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. RECLAMAÇÃO NO SITE 'RECLAME AQUI'. I- Apelado que apenas disponibiliza espaço para o acolhimento de reclamações de consumidores. Ausência de avaliação por parte do recorrido sobre o conteúdo da reclamação. Eventual excesso ou inverdade contida na reclamação que deve ser cobrado daquele que a formulou. Recorrido que apenas serviu de canal de transmissão de informação, em princípio, de interesse geral dos consumidores, inexistindo qualquer violação da intimidade da recorrente. (...) SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA PRESERVADA. APELO DESPROVIDO". (TJSP, Apelação nº*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1027321-65.2015.8.26.0002, Rel. Des. Donegá Morandini, 3ª Câmara de Direito Privado, j. 03/12/2015).*

Destarte, a apelante não conseguiu demonstrar os fatos constitutivos do direito alegado, não se desincumbindo do ônus de provar suas alegações e a prova é pífia para comprovar a ofensividade dos comentários, que teriam atingindo a honra da autora.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero pré-questionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Por fim, em face do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, ficam os honorários advocatícios, devidos pela parte autora, majorados para 20% do valor atualizado da causa, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento.

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**ANA MARIA BALDY**  
**Relatora**