

Sentença

Sentença:

Julgamento proferido nos autos da Ação Ordinária, registrada sob o No. 0019696-97.2013.8.08.0024, em trâmite nesta 8ª Vara Cível de Vitória, Comarca da Capital/ES, ajuizada por **Ympactus Comercial Ltda (Telexfree)**, Representado em Juízo por 0012529 ES Horst Vilmar Fuchs 0017520 ES Eliziany Rodrigues Meira Majensky

« Em face de » **Widea Soluções Digitais Ltda,**

Representado em Juízo por 0004114 MS José Sebastião Espíndola 0228279 SP Jane Resina Fernandes de Oliveira

1. Alegou a parte Autora, em apertada síntese:

QUE a Requerida é mantenedora do site Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br), local em que se permite reclamações de consumidores;

QUE além de receber as referidas reclamações, a Requerida mantém uma lista de modo a atribuir notas às empresas reclamadas;

QUE esse *ranking* é elaborado e mantido pela Requerida, por meio de critério unilaterais por si estabelecidos, sem nenhuma espécie de contraditório;

QUE em razão da classificação adotada, a Requerente foi apontada como empresa "não recomendada";

QUE essa classificação vem denegrindo a imagem da Requerente, causando-lhe prejuízos. Por conta desses fatos, pede a condenação da Requerida na respectiva obrigação específica de suprimir as avaliações negativas da Requerente, bem como em danos morais.

Requerida regularmente citada.

Contestação apresentada por meio da petição de fls. 66-94, alegando-se, em apertada síntese, que a pretensão inaugural não se sustenta. Audiência Preliminar a fls. 113, oportunidade em que as partes postularam pelo julgamento do feito no estado em que se encontra. Vieram os autos conclusos para sentença. É o que de importante tinha a relatar.

2. Passo ao **juízo**. A respeito das questões processuais pendentes, decido adiante.

Sem razão a Requerida quanto ao pedido de extinção por falta de documento essencial, na medida em que a alegação de dano moral causado à honra objetiva da Requerente prescinde de demonstração por prova escrita, por se tratar de dano *in re ipsa*.

Preliminar **afastada**.

Promovo, doravante, o exame do mérito. Trata-se de ação recebida pelo procedimento do art. 270 e seguintes do CPC, por meio da qual a parte Autora requer a condenação da Requerida em obrigação específica, consistente na abstenção de julgamentos em sua lista de classificação mantida no site <www.reclameaqui.com.br>, ou qualquer apontamento negativo a sua imagem.

O julgamento da lide exige a análise sobre os fatos relatados na petição inicial, especificamente sobre a possibilidade da Requerida promover classificações e divulgação de avaliações públicas em seu site, nos quais a Requerente conste como avaliada. Pois bem, em que pese a insatisfação da Requerente, não vejo abuso nem excessos na divulgação de *ranking* pela Requerida em seu site de reclamações <www.reclameaqui.com.br>.

Cuida-se de resguardar no caso, o direito de acesso à informação a que alude o inc. XIV do art. 5º da Constituição Federal. A Requerida disponibiliza espaço de acesso público, em que pessoas reclamam da precariedade de serviços ou da falta de cuidado e atenção por empresas, cujas manifestações negativas não podem ser interpretadas como ensejadoras de dano moral à Requerente. Notadamente quando a própria Requerida disponibiliza ferramenta que prestigia o contraditório, possibilitando à empresa reclamada expor as razões pelas quais deixou de atender ao reclamante, prestigiando, por isso, o direito ao contraditório. Corolário do maior ou menor número de reclamações em decorrência da satisfação do contratante individual, é o grau de reputação da empresa reclamada quanto à expectativa de atendimento – se bem atendido o conceito atribuído pelo consumidor será positivo e, inversamente, o conceito será negativo caso não seja atendido.

Portanto, o bom o mau conceito da Requerente dependerá da adoção por si de meios adequados de atendimento aos seus contratantes, sem que isso reflita em abuso ou excesso, já que nada mais é do que o simples direito a informação agregado por terceiros. No mesmo sentido, confira-se os julgados:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

Ação proposta em face de publicações de reclamações de consumidores pelo site "Reclame aqui". Sentença de improcedência. Data da Distribuição: 15/01/2013. Valor da causa: R\$ 1.000,00. Apela a autora sustentando que a empresa apelada veicula reclamações sem prévia avaliação da veracidade dos fatos; emite juízo de

valor em relação às empresas; site abriga reclamações ofensivas; nulidade das cláusulas de irresponsabilidade do Termo de Uso da apelada. Contrarrazões com preliminar de não conhecimento por descumprimento do princípio da dialeticidade. Descabimento. Preliminar. Não conhecimento do recurso por repetição dos argumentos iniciais. Insubsistência. Possibilidade de compreensão dos motivos da insurgência. Preliminar rejeitada. Mérito. Ofensa à honra. Não caracterização. Ausência de elementos autorizadores a ensejar a proteção do instituto jurídico requerido. Exercício regular de direito manifestado através de website, no site www. Reclameaqui. Com. BR. Direito à informação, dentro dos patamares constitucionais, em prestação de serviço à comunidade. Sentença confirmada. Recurso improvido. (TJSP; EDcl 1000687-97.2013.8.26.0100/50000; Ac. 7648731; São Paulo; Quinta Câmara de Direito Privado; Rel. Des. James Siano; Julg. 19/02/2014; DJESP 03/07/2014) RESPONSABILIDADE CIVIL. Dano moral Ofensa à honra Não caracterização Ausência de elementos autorizadores a ensejar a proteção do instituto jurídico requerido Exercício regular de direito manifestado através de website, no site www. Reclameaqui. Com. BR Direito à informação, dentro dos patamares Constitucionais Demanda improcedente Ratificação dos fundamentos do decisum Aplicação do art. 252 do RITJSP/2009 Recurso improvido. (TJSP; APL 0126351-97.2009.8.26.0100; Ac. 5672669; São Paulo; Segunda Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Álvaro Passos; Julg. 07/02/2012; DJESP 27/02/2012) Observo, portanto, que não existem elementos que me permitam acolher a pretensão da parte Autora, tal como proposta na petição inicial. 3. Sendo assim, e em face das razões expostas, ao julgar o processo nos moldes do art. 269, inc. I, do CPC, **rejeito** os pedidos iniciais. Condeno a parte Requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como em honorários advocatícios arbitrados equitativamente em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com correção monetária a partir de hoje e juros contados a partir da intimação para pagamento. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Após o trânsito em julgado, cumpra-se o art. 117 do Código de Normas/CGJES e nada mais havendo a ser diligenciado, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

Vitória/ES, 23 de novembro de 2015.

Manoel Cruz Doval

Juiz de Direito