



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2016.0000291780**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 0011311-97.2013.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante [REDACTED], é apelado OBVIO BRASIL HOLDING LTDA.

**ACORDAM**, em 2ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JOSÉ JOAQUIM DOS SANTOS (Presidente) e NEVES AMORIM.

São Paulo, 3 de maio de 2016

**ROSANGELA TELLES**

**RELATORA**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**VOTO Nº: 4874**

**APELAÇÃO Nº: 0011311-97.2013.8.26.0562**

**APELANTE:** [REDACTED]

**APELADA: OBVIO BRASIL HOLDING LTDA**

**COMARCA: SANTOS**

**JUIZ: GUSTAVO ANTONIO PIERONI LOUZADA**

**APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA. INCLUSÃO DE COMENTÁRIOS NEGATIVOS NO SITE “RECLAME AQUI”. DANO MORAL.** Inocorrência. A página virtual mantida pela apelada funciona como mero canal de reclamação, transmitindo informações, em princípio, de interesse geral dos consumidores. Impossibilidade de se averiguar previamente todos os comentários inseridos no *site*. Hipótese que não configura prestação defeituosa de serviço, nos termos do art. 14 do CDC. Precedentes do STJ e deste E. Tribunal de Justiça. Eventual violação da honra e imagem da apelante deve ser discutida em demanda proposta diretamente contra o terceiro que descreveu as informações inverídicas. Dever de indenizar da apelada não caracterizado. **SUCUMBÊNCIA.** Decaimento de ambas as partes. Fixação da sucumbência recíproca, nos termos do art. 21 do CPC/73. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 125/128, cujo relatório é adotado, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na presente ação cominatória e indenizatória, confirmando os efeitos da tutela antecipada anteriormente concedida para determinar que a apelada exclua, de seu sítio na internet, a reclamação indicada na petição inicial. Ainda, impôs-se à apelante o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 10% do valor da causa, sob o argumento de que houve decaimento mínimo da apelada.

Embargos declaratórios rejeitados pelo MM. Juiz *a quo* (fls. 142).

Inconformada, a apelante sustenta que restou incontroversa a ocorrência de lesão à sua honra e imagem, em virtude da publicação de comentário ofensivo na página virtual mantida pela apelada. Entende que a responsabilidade pela reparação do dano, neste caso, pode ser imputada tanto ao autor do escrito quanto ao proprietário do veículo de divulgação. Defende a aplicação da Teoria do Risco e da Súmula 221 do Superior Tribunal de Justiça. A apelada deve suportar todos os riscos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

decorrentes de sua atividade comercial. Alega que não é necessária a expedição de notificação prévia para a configuração do dever de indenizar. Pugna pela reparação dos prejuízos extrapatrimoniais causados. Requer, ainda, a inversão do ônus da sucumbência ou, ao menos, seja fixada de forma recíproca, nos termos do artigo 21 do CPC/73. Busca a reforma do *decisum*.

Recurso regularmente processado, sem a apresentação de contrarrazões.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada pela apelante, aduzindo, em síntese, que é médica oftalmologista desde 12/12/1984 e que, no início de 2013, foi surpreendida com a divulgação de comentários ofensivos de um paciente, publicados no conhecido *site* "Reclame Aqui", mantido pela apelada.

Afirma que o fato extrapolou os limites do direito de informação e de liberdade de expressão, havendo violação da sua honra objetiva e subjetiva. Daí a propositura da presente demanda, pretendendo a responsabilização da apelada pelos prejuízos extrapatrimoniais que lhe foram causados, além da exclusão das informações que considera inverídicas.

Recebida a petição inicial, o D. Magistrado *a quo* deferiu a antecipação dos efeitos da tutela, determinando a retirada dos comentários da página da internet em questão, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, em caso de descumprimento (fls. 45/47).

O feito seguiu regularmente e, ao final, julgaram-se parcialmente procedentes os pedidos formulados, confirmando-se a tutela anteriormente concedida, nos seguintes termos:

*Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido formulado por*

Apelação nº 0011311-97.2013.8.26.0562 - Santos - VOTO Nº 3/7



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

[REDACTED] em face de *Óbvio Brasil Holding Ltda.*, apenas para tornar definitiva a tutela específica concedida liminarmente na decisão de fls. 45/47. Considerando que a ré sucumbiu em parte mínima do pedido, até porque, como visto, não foi notificada previamente para a retirada dos comentários do sítio que mantém, arcará a autora integralmente com as despesas processuais e com os honorários do advogado da parte contrária, esses últimos fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos moldes do artigo 20, § 4º, do Código de Processo Civil, considerando, para tanto, o trabalho desenvolvido pelo profissional e a complexidade da lide. P.R.I.C.

Exatamente contra esta r. sentença é que se insurge a apelante.

No tocante ao pleito indenizatório, não lhe assiste razão.

Com efeito, sabe-se que o objetivo do “Reclame Aqui” é a redução da divergência de informações entre consumidores e fornecedores, permitindo, para tanto, que os primeiros compartilhem entre si eventuais experiências negativas que tenham tido com os últimos e, em um segundo momento, confere aos reclamados o direito de resposta e a oportunidade de solucionar os problemas apontados.

Nesse diapasão, o *site* mantido pela apelada funciona como mera plataforma por meio da qual se estabelece um diálogo entre consumidores e prestadores de serviço, não podendo ser responsabilizada civilmente pelo conteúdo dos comentários realizados por terceiros.

Caso contrário, transferir-se-ia à apelada o ônus insuportável de averiguar a veracidade de todas as alegações publicadas em sua página de *internet*, o que inviabilizaria a sua atividade e, conseqüentemente, acarretaria grave prejuízo aos consumidores, além de violação da garantia constitucional de liberdade de expressão, que, a despeito de não ser absoluta, não pode ser afastada na hipótese dos autos.

Em outras palavras, não cabe à apelada o exame prévio da veracidade das queixas realizadas no site “Reclame Aqui”, visto que apenas disponibiliza o espaço



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

virtual para consulta geral dos consumidores, não realizando qualquer avaliação acerca do conteúdo das reclamações formuladas.

A propósito, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que *“a fiscalização prévia, pelo provedor de conteúdo, do teor das informações postadas na web por cada usuário não é atividade intrínseca ao serviço prestado, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, o site que não examina e filtra os dados e imagens nele inseridos”* (REsp nº 1193754/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 08.08.2011).

Este também tem sido o entendimento exarado pela a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça. Confira-se:

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

**“OBRIGAÇÃO DE FAZER c.c. DANO MORAL. Site "Reclame aqui", que efetua o cadastro de usuários e divulga insatisfação de consumidores. Conduta que não caracteriza ofensa. Garantia da liberdade de expressão. Necessidade de demanda própria contra o credor insatisfeito. Ato ilícito e nexos causal. Ausência. Sentença de improcedência mantida. Ratificação dos fundamentos do "decisum". Aplicação do art. 252 do RITJSP/2009. Recurso improvido”.** (TJSP, Apelação nº 1082162-41.2014.8.26.0100, Rel. Des. Álvaro Passos, 2ª Câmara de Direito Privado, j. 15/09/2015) (g.n.)



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**“OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMENTÁRIOS NEGATIVOS PUBLICADOS EM SITE “RECLAME AQUI”. Insurgência da ré contra sentença de parcial procedência, condenando-a a excluir a publicação de seu site bem como a indenizar a autora em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais. Sentença reformada. 1. Danos morais. Afastamento. Ausência de ilicitude na conduta da apelante. Pretensão que deve ser direcionada contra aqueles que publicam. Danos não comprovados. Curta exposição que, somada à ausência de provas em contrário, impede o reconhecimento do dano alegado. 2. Obrigação de Fazer. Exclusão da publicação do site. Falta de interesse de agir da apelada. Comentário espontaneamente removido pelo apelante um dia antes da propositura da ação. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. Recurso provido”.** (TJSP, Apelação nº 1009907-80.2014.8.26.0037, Rel. Des. Carlos Alberto Salles, 3ª Câmara de Direito Privado, j. 24/09//2015) (g.n.)

Portanto, sob esse prisma, tem-se que a apelada serviu apenas como canal de reclamação, transmitindo uma informação, em princípio, de interesse geral dos consumidores que, por seu lado, pode ou não ser verdadeira.

Se, de fato, era inverídico o comentário divulgado no site “Reclame Aqui”, incumbia à apelante notificar a apelada para adotar as providências necessárias, tais como averiguar as informações ali contidas, ou ainda, ingressar com medida judicial cabível contra aquele que atentou contra a sua honra e reputação. Todavia, não o fez.

Como bem ponderou o I. Julgador monocrático, *“infere-se da petição inicial e dos documentos com ela juntados que a ré desenvolve atividade consistente em manter na internet plataforma de veiculação de conteúdos selecionados pelo próprio usuário e não por ela própria. Nesses casos, dada a velocidade de comunicação própria da internet e a quantidade de acessos e inclusões possíveis, não pode ser considerada intrínseca à atividade a prévia fiscalização dos conteúdos dos comentários inseridos pelos usuários, tampouco a inserção de comentários ofensivos pode ser considerado como risco inerente a tal atividade, ou seja, conforme inteligência dos artigos 14, caput e §1º, do CDC, e 927, parágrafo único, do CC, a ocorrência dessa circunstância não*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*configura defeito no serviço nem gera responsabilidade civil objetiva. A responsabilidade de quem disponibiliza a plataforma diz respeito apenas à manutenção dos comentários a partir da efetiva comunicação ou notificação pelo interessado, quando passa a ser exigível a averiguação do conteúdo, mas não antes disso”.*

Destarte, por qualquer ângulo que se analise o panorama fático e jurídico, não se vislumbram elementos aptos a configurar a responsabilidade civil da apelada, de sorte que não há que se falar em indenização por danos morais.

Por fim, é realmente o caso de se estabelecer a sucumbência recíproca, na medida em que houve decaimento de ambas as partes, em igual proporção. Foram dois os pedidos formulados, acolhendo-se apenas um deles.

Vale dizer, a apelada decaiu quanto ao pedido cominatório e a apelante quanto ao pedido indenizatório. Sendo assim, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas entre elas, arcando cada qual com os honorários advocatícios de seus respectivos patronos, nos termos do art. 21 do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, tão somente para fixar a sucumbência recíproca.

**ROSANGELA TELLES**  
Relatora