



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Justiça de Primeira Instância

Comarca de Belo Horizonte / 7ª Unidade Jurisdicional Cível - 19º JD da Comarca de Belo Horizonte

Avenida Francisco Sales, 1446, Santa Efigênia, Belo Horizonte - MG - CEP: 30150-224

PROCESSO Nº: 5036786-72.2025.8.13.0024

CLASSE: [CÍVEL] PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

ASSUNTO: [Indenização por Dano Moral]

AUTOR: _____ - ME CPF: _____

RÉU: _____ CPF: _____

SENTENÇA

Vistos etc.,

Cuida-se da ação movida pela autora, _____, em face da ré, _____.

A autora alega, em síntese, que presta serviços de auxílio na administração de condomínios, organizando e realizando a cobrança de taxas através da emissão de boletos para pagamento. Afirma ter sido surpreendida com a publicação realizada pelo réu na plataforma “ Reclame Aqui”,



na qual este expôs sua insatisfação com serviços prestados, proferindo declarações de cunho calunioso e difamatório referentes à incidência de juros extorsivos, imputando falso crime de agiotagem e exercício ilegal da profissão de advogado à empresa promotora. Aduz que a plataforma em que a publicação foi realizada conta com inúmeros acessos diários de possíveis consumidores, o que prejudica a imagem da empresa no mercado. Assim, requer em sede de liminar, a exclusão da publicação e, no mérito, pugna pela condenação do réu ao pagamento da quantia de R\$31.878,00, bem como para que este exclua a publicação e se abstenha de realizar novas publicações.

A liminar foi indeferida, conforme decisão de ID 10404823743.

Citado, o réu apresentou contestação escrita (id 10442132962). Sustenta, em sua defesa, o direito de crítica como consumidor, amparado pela liberdade de expressão e pelo Código de Defesa do Consumidor. Alega que a remoção da reclamação configura violação à livre manifestação do pensamento, assim como o pedido de abstenção de novas publicações constitui censura prévia. Afirma que os pedidos formulados pela autora não merecem prosperar, haja vista que não restou comprovada a falsidade das alegações de juros excessivos, boletos não cadastrados, mau atendimento, contrato sigiloso sem aprovação e atuação de advogada sem OAB. Ademais sustenta que nem mesmo o dano à sua honra objetiva da autora restou configurado. Em pedido contraposto, pleiteia por indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, sob alegação de práticas abusivas da autora consistentes na cobrança de juros exorbitantes, emissão de boletos irregulares, mau atendimento, imposição de contrato sigiloso e ação judicial intimidatória, motivo pelo qual pugna também pela apresentação do contrato sigiloso realizado com o condomínio. Ao final, requer a concessão de justiça gratuita e o reconhecimento da litigância de má-fé com aplicação de multa e indenização.

A autora ofereceu resposta à defesa, conforme petição de ID 10442525988.

Realizada audiência de conciliação sem composição entre as partes, que dispensaram a produção de provas orais (id 10442838347).

É o relatório. Decido.



Versa a ação sobre pedido de indenização em razão de publicação ofensiva realizada em redes sociais.

É incontroverso que o promovido se utilizou da plataforma “Reclame Aqui”, para expor a sua insatisfação com os serviços da autora.

Denota-se dos autos que o promovido é morador do Edifício _____, que contratou os serviços de administração e cobrança junto à empresa autora, sendo esta responsável pelo gerenciamento, emissão e cobrança dos boletos referentes às taxas condominiais.

O promovido se insurge quanto à cobrança de juros, os quais considera abusivos, cobrança de boletos não cadastrados, falhas no atendimento, existência de contrato sigiloso sem aprovação e exercício ilegal da advocacia por parte dos representantes jurídicos da autora.

Destaca-se que o site Reclame Aqui é uma plataforma digital de grande relevância, utilizada como canal para registro de insatisfações e avaliação da reputação de empresas em diversos setores, sendo que tal plataforma concede à empresa reclamada o direito de ter publicada sua resposta e eventual réplica. Devido à notoriedade da plataforma Reclame Aqui, esta é frequentemente acessada como referência por consumidores antes da efetuação de compras ou da contratação de serviços, para obtenção de informações de modo geral, razão pela qual suas postagens possuem grande alcance de pessoas diversas.

Os comentários da promovido nas referidas postagens ultrapassam o direito de expressão, conforme se pode notar das transcrições abaixo, retiradas do Reclame Aqui:

*“A _____ desde o ano 2018 um pouco antes, desde então os condôminos do edifício _____ tornaram-se reféns da _____, isso porque foi assinado na época um contrato com a _____ que dá a ela poderes absolutos sobre o condomínio, tirando do síndico eleito pelos condôminos poder de negociação. De acordo com o síndico anterior esse contrato é sigiloso. Mas, o mais importante é interessante que esse contrato foi firmado sem o aval da assembleia de condôminos e do conselho fiscal. O resultado disso é que a _____ no dia do vencimento do condomínio repassa o valor total e dos condôminos que não pagaram passam a dever para a _____, que cobra juros sobre juros, uma verdadeira prática de agiotagem. Não aceitam negociar tratam mau, com indiferença que vai até o escritório na Av. _____, andar, telefone *****. O departamento jurídico é chefiado por uma advogada que não possui o certificado da OAB. A última da _____ não foi, mas é, os boletos com vencimento no dia 10/11 não estão cadastrados no banco, ou seja, não é possível pagar.*”



Nenhum banco caso lotérica ou agente autorizado consegue receber, o boleto não está cadastrado. O resultado o pagamento do condomínio do edifício _____ não poderá ser pago no dia. A _____ vai cobrar como é de praxe duas ou três vezes o valor do condomínio. Ex: um condomínio com valor de R\$230,00 a _____ cobrará o equivalente a R\$600,00. Há uma grande inadimplência no condomínio de acordo com informações, não porquê os condôminos não podem ou possam pagar, o problema é a prática de agiotagem da _____. Gostaria que essa reclamação foi encaminhada para os órgãos competentes. Inclusive para a polícia federal”.

Além de expor sua insatisfação com o serviço prestado, o promovido imputou à empresa autora prática de agiotagem e exercício ilegal da advocacia por parte de seus representantes, atacando assim, sua honra objetiva e idoneidade na prestação dos serviços.

De se notar que o promovido não fez prova da veracidade das alegações imputadas à promovente.

Em casos semelhantes, já se manifestou o TJMG, senão vejamos:

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE DIALETICIDADE RECURSAL. SUFICIÊNCIA DAS RAZÕES DE REFORMA. PRELIMINAR REJEITADA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INADIMPLENTO NÃO COMPROVADO. PUBLICAÇÕES INVERÍDICAS E DEPRECIATIVAS NA "INTERNET". ABUSO DE DIREITO. DANOS MORAIS. OFENSA À HONRA OBJETIVA DA PESSOA JURÍDICA CONFIGURADA. VALOR DA INDENIZAÇÃO. ADEQUAÇÃO À FINALIDADE REPARATÓRIA. RECURSOS DESPROVIDOS.- Pelo princípio da dialeticidade ou da motivação, cabe à parte expor as razões de seu inconformismo mediante expressa e detalhada crítica aos fundamentos da decisão combatida, de forma a lastrear a reanálise da lide pela instância superior. Contudo, ainda que se limite o recurso a repetir, em considerável parte, os termos já combatidos na sentença, mostra-se ele admissível mesmo que para a simples revisitação da matéria faticoprobatória da demanda, desde que seja possível extrair das respectivas razões suficiente embasamento para pleito de reforma. Preliminar rejeitada.- Em sede de contrato de prestação de serviços, não há que se falar em inadimplemento da empresa contratada se carecem os autos, no caso concreto, de elementos que evidenciem a existência e o subsequente descumprimento de prazo para a conclusão dos trabalhos.- Diante do eventual inadimplemento contratual, cabe à parte interessada promover sua execução ou rescisão, em sendo o caso, pelos meios juridicamente admitidos. **Em contrapartida, no caso em espécie, configura ilegítima autotutela a publicação na "internet", pela parte ré, de reclamações inverídicas e depreciativas à empresa autora, conduta que, por configurar abuso de direito, não se abriga sob o princípio constitucional da liberdade de expressão.- O direito da pessoa jurídica é adstrito à denominada "honra objetiva", que se constitui pela imagem que o indivíduo projeta para a coletividade, notadamente quanto à sua respeitabilidade e credibilidade. Da das essas premissas, a divulgação de avaliações desfavoráveis constitui significativo prejuízo dessa natureza, especialmente porque realizada, "in casu", em sítios eletrônicos de notório conhecimento e de costumeira consulta pelos consumidores ("Google" e "Reclame Aqui").- O valor da indenização por danos morais deve guardar estrita congruência com sua finalidade reparatória, sem se traduzir em enriquecimento da parte lesada.**



Assim, mostra-se suficiente o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), no caso concreto, para a reversão das partes ao "status quo ante", além de congruente com os precedentes do colegiado e, por desdobramento, adequado às premissas da segurança jurídica e da simetria.- Recursos desprovidos. Sentença mantida. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.22.055378-8/005, Relator(a): Des.(a) Rui de Almeida Magalhães, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/06/2024, publicação da súmula em 05/06/2024).

Evidenciados na situação em análise a conduta ilícita, o dano e o nexo de causalidade, tornando-se certo o dever de indenizar.

O valor da indenização moral deve obedecer a critérios de reparação, destacando-se a compensação à vítima pelo mal sofrido e as circunstâncias do caso, assim como deve observar os princípios de prudência e razoabilidade.

As publicações postadas atribuíram conduta ilícita à autora em relação à prestação de seus serviços, sendo certa, ainda, a repercussão de modo a atingir sua reputação. Nesse contexto a indenização deve ser fixada em R\$4.000,00 (quatro mil reais).

Por consequência, deverá o promovido excluir a publicação sobre os fatos atribuídos à requerente.

De conseguinte, não merece prosperar o pedido contraposto formulado.

Frise-se que a pretensão trazida pela defesa, de que seja exibido documento pela requerida, extrapola o disposto no art. 31 da Lei 9.099/95.

Por tais razões, resta indeferido o pedido de exibição de documentos.



No tocante ao pedido de indenização por danos materiais em decorrência da cobrança de juros excessivos, também extrapola a permissão do art. 31 da Lei 9.099/95.

Quanto à pena por litigância de má-fé, também não restou caracterizado qualquer comportamento imputável à autora que atente contra os deveres processuais e possa ser enquadrado como litigância de má-fé, nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil.

Por fim, não há que se falar em danos morais ao promovido, na medida em que os fatos em análise não induzem à conclusão de prejuízo imaterial indenizável para o réu, uma vez que o mero ajuizamento da ação por parte da autora não caracteriza o dano moral e por estarem indemonstradas as condutas ilícitas imputadas à promovente.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para (I) determinar ao promovido que, no prazo de 10 dias, exclua a publicação sobre a empresa autora junto à plataforma “Reclame Aqui”, sob pena de multa a ser arbitrada em caso de descumprimento, bem como para (II) condenar o promovido a pagar, a título de reparação por danos morais à promovente, a quantia de R\$4.000,00 (quatro mil reais), devidamente atualizada e acrescida de juros moratórios, incidindo a Taxa Selic, nos termos da Lei 14.905/24, a partir da presente data. JULGO IMPROCEDENTE o pedido contraposto. Não há condenação em custas processuais e honorários advocatícios, conforme o art. 55 da Lei 9.099/95.

Quanto ao pedido de assistência judiciária gratuita do réu, deixo de apreciá-lo, em face do disposto no art. 55 da Lei 9.099/95, devendo ser submetido à Turma Recursal, em caso de eventual recurso.

Intimem-se.

Belo Horizonte, data da assinatura eletrônica.

RAQUEL DE PAULA ROCHA SOARES



Juiz(íza) de Direito

7ª Unidade Jurisdicional Cível - 19º JD da Comarca de Belo Horizonte

