

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0720869-94.2025.8.07.0001

**APELANTE(S)** OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVICOS LTDA

**APELADO(S)**

**Relator** Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA

**Acórdão Nº 2043373**

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

## **EMENTA**

**Ementa:** DIREITO CIVIL.  
APELAÇÃO CÍVEL.  
RESPONSABILIDADE CIVIL.  
PLATAFORMA DIGITAL.  
RECLAMAÇÕES INDEVIDAS.  
DIREITOS PERSONALIDADE.  
DANO MORAL. HONRA  
OBJETIVA. RECURSO  
DESPROVIDO.

## I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que reconheceu a

responsabilidade da plataforma digital por manter reclamações indevidas no perfil da apelada, mesmo após notificação formal de que as reclamações eram dirigidas a outra empresa, e condenou ao pagamento de reparação por danos morais.

## **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em estabelecer se um provedor de aplicações de internet pode, excepcionalmente, ser responsabilizado civilmente por manter comentários negativos publicados contra uma empresa a partir de reclamações de usuários contra outra empresa.

## **III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O provedor de aplicações na internet, em regra, não é responsabilizado por atos de terceiros. Contudo, a plataforma digital responde civilmente pelos danos causados se: i) os conteúdos negativos publicados pelos usuários referem-se a empresa distinta; ii) o erro é motivado pela

própria plataforma; e iii) ela omite-se em corrigi-lo após ser reiteradamente notificada sobre a falha.

4. A omissão reiterada configura falha sistêmica e afasta a incidência da cláusula de exclusão de responsabilidade prevista no art. 19 do Marco Civil da Internet. A omissão atrai a responsabilidade do art. 927 do Código Civil, especialmente quando a atividade exercida impacta diretamente a reputação de terceiros.

5. Dano moral mantido em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto e a ausência de recurso que objetivasse a sua majoração.

## **IV. DISPOSITIVO E TESE**

## 6. Apelação desprovida.

*Tese de julgamento:* “A plataforma digital responde civilmente pelos danos causados se: 1) os conteúdos negativos publicados pelos usuários referem-se a empresa distinta; 2) o erro é motivado pela própria plataforma; e 3) ela omitisse

em corrigi-lo após ser reiteradamente notificada sobre a falha”.

---

*Dispositivos relevantes citados:*  
CF/1988, arts. 1º, III; 5º, IV, V, IX, X; CC, arts. 186, 927, parágrafo único; Lei nº 12.965/2014, art. 19.

*Jurisprudência relevante citada:* n/a.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, HECTOR VALVERDE SANTANNA - Relator, ALVARO CIARLINI - 1º Vogal e RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 16 de Setembro de 2025

**Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA**  
Presidente e Relator

## RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por Óbvio Brasil Software e Serviços Ltda. contra a sentença proferida pelo Juízo da Vigésima Terceira Vara Cível da Circunscrição Judiciária de Brasília.

----- propôs ação de obrigação de fazer cumulada com reparação por danos morais contra a apelante. Alegou, na petição inicial, que é prejudicada por reclamações indevidas publicadas na plataforma *Reclame Aqui*, que deveriam ser direcionadas à empresa Nova -----, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica

(CNPJ) sob o nº 36.330.078/0001-11, mas que são equivocadamente associadas à apelada. Afirmou que tentou resolver a questão administrativamente com a plataforma, inclusive por meio de ata notarial, mas não obteve resposta satisfatória. Pediu: 1) a retirada imediata das reclamações indevidas; 2) a aplicação de multa diária em caso de descumprimento; 3) a condenação da apelante ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais; e 4) condenação em custas processuais e honorários advocatícios. Atribuiu à causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (id 73886398).

O Juízo de Primeiro Grau indeferiu o requerimento de tutela de urgência (id 73887164).

A apelante apresentou contestação. Negou a responsabilidade pelos prejuízos narrados na petição inicial. Explicou que o *Reclame Aqui* é uma plataforma de interesse público, sem fins lucrativos, que promove a liberdade de expressão e o direito de resposta. Atua como canal de comunicação entre consumidores e empresas e, por esse motivo, não é responsável pelo conteúdo postado. Justificou que as reclamações são publicadas por usuários identificados, que escolhem a empresa destinatária. A plataforma não realiza análise prévia do conteúdo, exceto para filtrar expressões ofensivas ou imputações criminais. Argumentou que a empresa pode solicitar moderação para migrar ou excluir reclamações equivocadas. A apelada não seguiu corretamente o procedimento, provavelmente indicou categorias erradas nos pedidos de moderação, como *duplicidade* em vez de *reclamação de outra empresa*. Sustentou que somente pode ser responsabilizada após ordem judicial específica, conforme o art. 19 do Marco Civil da Internet. Não houve descumprimento de ordem judicial até o momento. Defendeu a rejeição dos pedidos formulados na ação (id 73887166).

A apelada apresentou réplica (id 73887191).

O Juízo de Primeiro Grau proferiu sentença. Reconheceu a responsabilidade da apelante pela manutenção indevida de reclamações no perfil da apelada, que, na verdade, referiam-se à empresa Nova -----. Adotou o fundamento de que a plataforma *Reclame Aqui* exerce uma atividade lícita e socialmente relevante, mas deve agir com diligência ao ser notificada de irregularidades. Registrhou que a apelada comprovou que as reclamações não se referiam a ela e que notificou a apelante diversas vezes, mesmo que não tenha usado a nomenclatura exata da plataforma. O Juízo de Primeiro Grau aplicou o art. 927, parágrafo único, do Código Civil para reconhecer a responsabilidade objetiva da plataforma por não corrigir o erro. Destacou que a manutenção das informações incorretas afetou a imagem e a credibilidade da apelada, o que justificaria a reparação. Condenou a apelante a retirar, no prazo de quinze (15) dias, as reclamações indevidas do perfil da apelada na plataforma *Reclame Aqui* e a pagar o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação do dano moral. Fixou o índice de correção monetária e a taxa de juros de mora da obrigação. Condenou a apelante a arcar com as custas processuais e os honorários advocatícios de sucumbência, estes fixados em dez por cento (10%) do valor da condenação (id 73887201).

A apelante, em suas razões recursais, reitera as principais alegações de fato e fundamentos jurídicos apresentados na contestação. Reafirma que não é responsável pelas reclamações postadas na plataforma. Explica que o conteúdo é gerado por usuários identificados. A plataforma não realiza análise prévia das postagens. A responsabilidade é do usuário que escolhe a empresa reclamada. Argumenta que a apelada não seguiu corretamente o procedimento de moderação, ou seja, indicou a categoria errada (*reclamação em duplicidade* em vez de *reclamação de outra empresa*). A apelada, além disso, respondeu às reclamações, o que inviabiliza a migração. Destaca que não ficou inerte.

Sustenta que o art. 19 do Marco Civil da Internet permite a responsabilização do provedor somente após ordem judicial específica. Alega que cumpriu a ordem judicial e que não pode ser responsabilizada por conteúdo de terceiros. A responsabilidade seria dos usuários que postaram as reclamações, não da plataforma. Considera desproporcional o valor da reparação fixada na sentença. Cita decisões do Superior Tribunal de Justiça e Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que reforçam a não responsabilização de provedores por material publicado por usuários e a necessidade de ordem judicial específica para remoção de conteúdo. Pede a reforma da sentença para que os pedidos formulados na ação sejam rejeitados integralmente (id 73887204).

O preparo foi recolhido (id 73887206).

A apelada apresentou contrarrazões. Sustenta que a sentença foi correta e justa, pois ficou comprovado nos autos que as reclamações publicadas no perfil da apelada na plataforma *Reclame Aqui* não se referem a ela, mas sim à empresa -----. A apelante foi devidamente notificada e, apesar disso, não tomou providências eficazes para corrigir o erro. Rebate a alegação de que não utilizou corretamente a ferramenta de moderação. Afirma que foram feitos diversos protocolos e notificações formais. Reforça que não se pode exigir do prejudicado o domínio técnico da plataforma. A apelante é a responsável por garantir a correção. Reconhece que o art. 19 do Marco Civil da Internet protege os provedores, mas somente até o momento em que são notificados. A inércia da plataforma configura responsabilidade civil após a ciência do erro. Argumenta que a manutenção das reclamações indevidas afetou diretamente a sua imagem e reputação, com reflexos comerciais e financeiros. Considera que a reparação de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) foi modesta e proporcional, considerando-se o dano causado. Defende a manutenção da sentença (id 73887204).

É o relatório.

**VOTOS**

O Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço da

A questão central é definir se o art. 19 do Marco Civil d responsabilidade por conteúdo de terceiros. Ou, ao contrário, se a indevidas no perfil de outra empresa, mesmo após ser formalmente n

A relação jurídica entre as partes não se enquadra nas hip de responsabilidade extracontratual entre pessoas jurídicas, fundada n

Não é relação de consumo. Ambas as partes são pessoa plataforma, mas objeto de exposição pública por meio dela. Não há 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A apelante está, inicialmente, submetida ao art. 19 do Mar e associa reclamações a perfis empresariais, assume o dever jurí notificada de erro material que afeta a imagem de terceiros. Aplica nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

O dano moral é categoria autônoma de responsabili extracontratual estabelecida entre ofensor e vítima. Não há distin jurídica contratual ou extracontratual subjacente formada entre ofen o direito da personalidade da vítima. Pode ocorrer isoladamente ou e

As noções de dignidade da pessoa humana e direitos da moral. Dignidade é o que não tem preço, o que não pode ser substitu como criatura racional,

my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%2  
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

O princípio da dignidade da pessoa humana é um dos fun Constituição Federal). É considerado o núcleo de todo sistema jurí primazia do ser humano como fim da Ciência do Direito. Constitui a

O art. 5º, incs. V e X, da Constituição Federal contempla confere fundamento de validade a toda previsão de reparabilidade da reparabilidade do dano moral nos arts. 186, 952, parágrafo único, a

O dano moral é a privação ou lesão de direito da pessoa essenciais à pessoa humana, a fim de proteger sua dignidade. São manifestações interiores, os atributos físicos e morais, bem my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%  
2

94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx# f

É impossível elaborar rol exaustivo ou fechado de valores complexa do ser humano, variável no tempo e no espaço. Os valores de tranquilidade espiritual, liberdade individual, honra, reputação, pudor, crença, proteção contra ataques que provoquem dor, humilhação, tristeza, identificados pelo Juiz, no caso concreto, à luz das circunstâncias.

A classificação elaborada por Rubens Limongi França, atributos relativos à *integridade física* (direitos à vida, aos alimentos ou morto e sobre as partes separadas do corpo vivo ou morto), à *int* de autor científico, artístico e de inventor) e à *integridade moral* (d doméstico e profissional, à imagem, à identidade pesso my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%2 94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

O Código Civil trata dos direitos da personalidade, de ma I, Das Pessoas Naturais, Capítulo II, Dos Direitos da Personalidade geral que confere abertura formal ao sistema. O art. 12 do Código personalidade ao dispor que aquele que sofrer ameaça ou violação reclamar perdas e danos, sem prejuízo de outras sanções previstas em sistema, que concilia uma cláusula geral de proteção com o recon [5] jurídico.

my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%2

94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

A responsabilidade civil por dano moral configura-se responsabilidade. A conduta do ofensor, o nexo de causalidade obrigação de reparar o dano. O raciocínio a *contrario sensu* revela quando a vítima deixa de provar qualquer dos supracitados requisitos

O dano moral pressupõe sempre a violação de um de integrantes de determinado negócio jurídico. A configuração do ato violação da ordem jurídica. A ausência de violação à lei my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%  
2

94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx# f

A violação de um dever jurídico está demonstrada no demanda.

Há duas (2) questões envolvidas nesse debate. Uma de expressão e de informação. Essa é uma questão de fundo, que incidir não responsabiliza as pessoas que publicaram os comentários negativos de aplicações. A outra questão trata do Marco Civil da Internet, aplicações por atos de terceiros. Essa é a questão de maior envergadura.

A liberdade de manifestação do pensamento no Brasil é dispositivo assegura o direito de qualquer pessoa expressar suas ideias pelo que diz, ou seja, não o faça de forma anônima. O art. 5º, inciso XVII, garante a liberdade de expressão, que é fundamental para a atividade intelectual, artística, científica e de comunicação. Essas liberdades formam a base constitucional da liberdade de expressão no Brasil, garantindo a cidadania.

A liberdade de imprensa é garantida no art. 220 da Constituição Federal, que estabelece o princípio da liberdade de pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, desde que observem os limites traçados pela Constituição Federal.

Os limites traçados são: 1) a proibição do anonimato; intimidade, a honra e a imagem; e 3) a possibilidade de exercício do por dano moral (art. 5º, incs. IV, V, X, XIII e XIV, da Constituição Fe

A Constituição Federal antevê a possibilidade de que essa manifestação do pensamento e de informação, mas ressalva a necessidade

O choque entre direitos não é fenômeno recente. Uma conquistas construídas gradualmente, portanto, relativas, dependem d

sujeitos a restrições, especialmente em cas  
my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%2  
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx# f

my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx# f

A colisão entre princípios não se resolve do mesmo modo regra jurídica, por quanto é analisado na *perspectiva do peso* (não delas pode ser declarada válida, a colisão entre princípios deve o princípio detém para viabilizar

[my.sharepoint.com/personal/t317011\\_tjdft\\_jus\\_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\\_f](my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f)

Enquanto as regras são sempre satisfeitas ou não, os princípios são realizados na medida do possível, conforme as possibilidades jurídicas. As possibilidades jurídicas é determinado pelos princípios e regras abstrato. A relação de tensão entre princípios é solucionada a partir da *lei de colisão*. O julgador deve definir qual dos interesses prevalece. O conceito de *relação condicionada de precedência* indica as condições no caso.

my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

A técnica de sopesamento de interesses é amplamente utilizada para avaliar a constitucionalidade das ações diretas.

my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

A proteção aos direitos da personalidade deve conviver co conteúdo na internet. O sopesamento entre a liberdade de informaçā A intimidade e os fatos da vida privada de alguém não podem ser e impedir que a sociedade seja informada sobre os atos de repercussā excesso no exercício do direito de informar pode ser punido no caso desse direito seria inconstitucional.

O abuso no exercício do direito de informar encontra-se constitucional, uma vez que as reclamações e os fatos desabonado apelante. Referem-se, na verdade, à empresa Nova -----, inscr 36.330.078/0001-11. Não há interesse da coletividade quanto à dispo à apelada.

O reconhecimento desse abuso traz uma segunda q responsabilidade da apelante pelas avaliações negativas publicadas Brasil disciplina a responsabilidade do provedor de aplicações por princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Bra

O provedor de aplicações, em regra, não é responsabil Excepcionalmente, pode ser responsabilizado se não tomar as prov Marco Civil da Internet).

Um provedor de aplicações de internet é a pessoa natural por meio de dispositivo conectado à internet. Essas funcionalid *Instagram*); plataformas de comércio eletrônico (como Mercado Li serviços de *e-mail*, *streaming*, fóruns, *blogs*, entre outros. Ou seja, com conteúdos, serviços ou outras pessoas, por meio da internet.

A responsabilidade dos provedores de aplicações por d recente. A legislação, a doutrina e a jurisprudência ainda delimitam e poderiam ser responsabilizados fora das hipóteses previstas no art dessa regra a situações desiguais, nos quais há clara violação do exer sido objeto de reavaliação pela jurisprudência e pela doutrina brasile

Civil da Internet pode gerar impunidade em casos em que a conduta em adotar medidas preventivas razoáveis.

Os Tribunais e a doutrina têm explorado a possibilidade que vão além da mera inércia diante de uma ordem judicial. Argumentos de seu conhecimento ou a ausência de mecanismos efetivos para combater ódio, notícias falsas ou violações de direitos autorais, podem configurar

A discussão atual concentra-se em como conciliar a proteção da privacidade com a necessidade de garantir a segurança e os direitos dos usuários.

O Supremo Tribunal Federal decidiu recentemente que p conteúdos ilegais postados por seus usuários, mesmo sem orde inconstitucionalidade parcial do art. 19 do Marco Civil da Internet, ordem judicial para remoção de conteúdo. Entendeu que esse mod dignidade da pessoa humana, a honra e o funcionamento das inst Recurso Extraordinário nº 1.037.396 (Tema de Repercussão Geral n 1.057.258 (Tema de Repercussão Geral nº 533 my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%2 94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

As plataformas digitais, segundo a tese fixada pelo Supre-  
mato, devem ser responsabilizadas por crimes cometidos nos  
conteúdos ilícitos, sob pena de responsabilização, nos seguintes caso:  
1) uso indevido de inteligência artificial; 2) circulação massiva de conteúdos gravíssimos, como a  
automutilação; 3) discurso de ódio de natureza racial, religiosa, sexual e  
sexuais contra vulneráveis; e 5) tráfico de pessoas.

O Supremo Tribunal Federal estabeleceu que, mesmo em notificações claras e reiteradas pode configurar falha sistêmica e responder civilmente pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros, removendo o conteúdo após receber um pedido de retirada.

O Supremo Tribunal Federal modulou os efeitos da decisão, portanto, a tese firmada não tem efeito vinculante neste caso concreto, limitando-se à interpretação sistemática do art. 19 do Marco Civil da Internet à luz das regras de direito privado.

A interpretação de um texto legal é um dos problemas centrais da ciência jurídica.

direta e necessária de uma regra predeterminada cujo sentido é fixo resultado quando submetidas à multiplicidade de detalhes que podem interpretações possíveis se estiver diante de uma zona de incerteza, duma norma jurídica parece clara, sempre há uma *penumbra de incerteza* por isso, a interpretação judicial é in my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx# f

É justamente esse o caso dos autos. O art. 19 do Marco responsabilidade por atos de terceiros, desde que não haja descum interpretação tão abrangente a esse dispositivo a ponto de impedir qu que sua conduta ou omissão contribui diretamente para a violação de prévia.

A apelada demonstrou que diversas reclamações publicadas, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) só foi provocada exclusivamente por atos de terceiros. A negligência principais fatores que provocaram essa lesão. Há uma série de relatório de serviço da apelada. As críticas eram dirigidas a outra empresa. O apelada quando eles desejavam registrar uma reclamação. Confira-se

*Réplica do consumidor*

23/05/2025 às 11:02

*A página do Reclame está alterando a empre  
reclamando é NOVA ----- NEGOCIAÇÃO  
dessa alteração.*

*Favor desconsiderar pois realmente nunca fu*

*Réplica do consumidor*

22/05/25 às 15:43

*EU ENTREI NO RECLAME AQUI CONTRA  
QUE RESPONDEU. EU TB NÃO ESTOU EN*

## *A reclamação*

23/05/25 às 11:02

*Todas as reclamações que estou fazendo para a empresa para reclamar e está direcionado para*

Há também provas de que a apelante foi informada eletrônicas enviadas demonstra que a apelante aproveitou a oportunidade (nº 73886408).

A apelante admitiu em contestação que, ao ser informada poderia migrar ou desativar a publicação. Contudo, não o fez, mesmo

A alegação de que a apelada teria utilizado a categoria i  
outra empresa) ao solicitar a moderação não exime a apelante de su  
para revelar o erro sistêmico. A insistência da apelante em apeg  
denúncia, reforça a imputação de responsabilidade pelas infrações de

A manutenção das reclamações indevidas afetou dire negativamente por consumidores, com impacto em sua credibilidade

A plataforma não é um mero repositório passivo de conteúdos que impactam a reputação de empresas. Ao permitir que erros sistêmicos criem risco de causar danos, o que atrai a responsabilidade objetiva (art. 92). O exercício regular do direito da apelante, previsto no art. 1º, § 1º, II, da LDO, é fundamental para garantir que a plataforma corrija suas falhas. Se a plataforma não adotou medidas corretivas. A plataforma permitiu a publicação de comentários que estes não refletissem a vontade dos usuários. Não se trata de uma mera questão de ética, mas de uma questão de segurança e de proteção à reputação das empresas.

A plataforma exerce atividade de risco, com impacto sistêmico e não o corrigir, incorreu em omissão, no mínimo, culposa conduta, portanto, está demonstrada.

A ilicitude da conduta, por si só, é insuficiente para caracterizar grave e relevante a direito da personalidade. A prova do dano jurisprudencial. Não mais se sustenta que o dano moral está condicionado

o dano moral reside na violação dos direitos da personalidade. Busca prova da eventual *dor*.

Embora o Superior Tribunal de Justiça defira a compensação comprovação de ocorrência de uma conduta injusta, entende que exigência de sua efetiva comprovação em todas as situações despatrimonialização do Direito Civil, ao transformar o dano extra *dano moral*.<sup>[14]</sup>

my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%294.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx# f

A caracterização do dano moral, portanto, depende da demonstração de que houve lesão ao direito à integridade, além da caracterização da ilicitude da conduta.

Apesar de a pessoa jurídica não ter sentimentos como reputação, imagem, credibilidade e bom nome no mercado. Quando como publicações falsas, difamatórias ou indevidas, configura-se o Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça.

A apelada foi indevidamente associada a reclamações que prejudicaram sua reputação perante consumidores e parceiros comerciais. Houve queixas financeiras. O dano à honra objetiva da empresa está comprovado.

O terceiro pressuposto da responsabilidade civil é o nexo no plano fático que vincula a conduta (ação ou omissão) do agente a que o sistema jurídico reconhece no plano objetivo. A teoria da caus

adotada majoritariamente na responsabi  
my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_br/Documents/2.1%2  
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_f

A doutrina invoca como fundamento legal da teoria da causa dano mediato ou remoto que foi praticado.

O nexo causal entre as reclamações indevidas no perfil

negativas, embora dirigidas a outra empresa, foram associadas indevidamente mesmo após notificação formal, manteve as publicações e reforçou a credibilidade da empresa e reduziu a confiança dos consumidores. Resulta diretamente dessa falha, o que configura o nexo de causalidade.

A reparação do dano moral tem finalidades distintas dentro da complexa temática do dano moral, ponto de intensa controvérsia que corresponda ao dano moral sofrido pela vítima com exatidão impossibilidade de tarifamento legal do valor da reparação do dano mediante arbitramento judicial.

Inexiste um determinado valor em dinheiro que corresponde à Constituição Federal elimina qualquer pretensão de impor uma tarifa.

O montante deve atender às finalidades compensatória, restitutiva, mas a quantia deve formar uma unidade para atender simultaneamente.

A primeira finalidade da reparação do dano moral versa sobre a satisfação da vítima em razão da privação ou violação de seus direitos pelo ato ilícito em relação à vítima. Não significa o pagamento da dor da vítima. A reparação pecuniária do dano moral serve como meio de compreender a vítima, confortar o seu espírito ultrajado, contribuir para a superação da dor.

A segunda finalidade refere-se ao caráter punitivo, em que a sanção consiste no dever de reparar a ofensa imaterial. A reparação do dano moral é quanto à pessoa do ofensor, ou seja, é o agente causador do ato ilícito. A preocupação específica com a pessoa.

A terceira finalidade da reparação do dano moral relaciona-se ao desestímulo e intimidação do ofensor, mas com o inequívoco propósito de servir como um alerta à coletividade para desestimular a prática do dano moral. O dano moral está indissociavelmente vinculado à necessidade de aderir ao bem social.

O Juiz deve utilizar o prudente arbítrio, o bom senso, a

valorar o dano moral. Deve-se estabelecer uma quantia que não repr  
fixado um valor ínfimo ou que menospreze a relevância dos direitos

A doutrina e a jurisprudência indicam alguns critérios espírito de fixar o valor da reparação do dano moral. O Juiz deve levar em consideração a situação anímica da vítima, a repercussão do ilícito no meio social, a situação da vítima.

A aplicação das finalidades da reparação do dano moral gerais para valorar o dano moral, permitem concluir que o montante Grau é adequado. A quantia não provoca o enriquecimento sem caus personalidade no contexto apresentado.

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Majoro os honorários advocatícios de sucumbência para atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.

- [1] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref1) KANT, Imma Claret, 2005.

[2] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref2) GOMES, Orla BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Univ

[3] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref3) BITTAR, Carlo 2003. p. 43-44.

[4] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref4) FRANÇA, Ru Revista dos Tribunais, v. 72, n. 567, p. 12-15, jan. 1983.

[5] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref5) QUEIROZ, O *pessoa humana e o direito geral da personalidade*. Revista Brasileira de Direito Civil – RB

- [6] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref6) SANTOS, Antônio 111.

[7] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref7) BOBBIO, Norberto

[8] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref8) FRANÇA, E. Disponível em: <https://br.ambafrance.org/A-Declaracao-dos-Direitos-do-Homem-e-do-Cidadao>

[9] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref9) DWORKIN, R. 2002. p. 36.

[10] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref10) ALEXY, Robert

[11] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref11) STF, ADI 5.0 Tribunal Pleno, Rel. Min. Dias Toffoli, DJe 31.7.2017.

[12] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref12) Supremo Tribunal Federal. *Conteúdos de terceiros*. Disponível em: <https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-define-pauta-para-28-7-2025>.

[13] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref13) HART, H. L. A.

[14] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref14) STJ, REsp 1.6

[15] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref15) STF, RE 130.7

[16] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011\_tjdft\_jus\_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#\_ftnref16) ALVIM, Agostinho São Paulo: Jurídica e Universitária, 1965. p. 351.

O Senhor Desembargador ALVARO CIARLINI - 1º Vogal Com o relator

O Senhor Desembargador RENATO RODOVALHO SCUSSEL - 2º Vogal Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO, DESPROVIDO, UNÂNIME.

Assinado eletronicamente por: HECTOR VALVERDE SANTANNA

16/09/2025 18:43:30 <https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento: 76335646



25091618433010100000073

[IMPRIMIR](#)

[GERAR PDF](#)