

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 omite-se

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. Registrou 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%202025.8.07.0001%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 d a reparabilidade do dano moral nos arts. 186, 952, parágrafo único, a

O dano moral é a privação ou lesão de direito da pers 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 v tranquilidade espiritual, liberdade individual, honra, reputação, pud crença, proteção contra ataques que provoquem dor, humilhação, tr identificados pelo Juiz, no caso concreto, à luz das circunstâ
my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f

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 Códig 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* revel 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 incid não responsabiliza as pessoas que publicaram os comentários negativ de aplicações. A outra questão trata do Marco Civil da Internet, aplicações por atos de terceiros. Essa é a questão de maior envergadu

A liberdade de manifestação do pensamento no Brasil é dispositivo assegura o direito de qualquer pessoa expressar suas idei pelo que diz, ou seja, não o faça de forma anônima. O art. 5º, inc atividade intelectual, artística, científica e de comunicação é livre formam a base constitucional da liberdade de expressão no Brasil cidadania.

A liberdade de imprensa é garantida no art. 220 da Cons pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer fo 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 es manifestação do pensamento e de informação, mas ressalva a necessi

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

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 17 das opiniões é um dos mais preciosos direitos do homem. Todo cid
pelos abusos dessa
my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f

A colisão entre princípios não se resolve do mesmo modo regra jurídica, porquanto é analisado na *perspectiva do peso* (não d
delas pode ser declarada válida, a colisão entre princípios deve s
princípio detém para viabilizar
my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f

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

my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2
94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f

A técnica de sopesamento de interesses é amplamente util
Ações Diretas de Inconstitucionalidade

my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2094.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f

A proteção aos direitos da personalidade deve conviver com o conteúdo na internet. O sopesamento entre a liberdade de informação e a intimidade e os fatos da vida privada de alguém não podem ser e impedir que a sociedade seja informada sobre os atos de repercussão. O 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 desabonados são da apelante. Referem-se, na verdade, à empresa Nova -----, inscrita no CNPJ 36.330.078/0001-11. Não há interesse da coletividade quanto à disposição da apelada.

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

O provedor de aplicações, em regra, não é responsável. Excepcionalmente, pode ser responsabilizado se não tomar as providências (art. 18, § 1º do Marco Civil da Internet).

Um provedor de aplicações de internet é a pessoa natural ou jurídica, por meio de dispositivo conectado à internet. Essas funcionalidades incluem aplicativos (como WhatsApp, Telegram, Instagram); plataformas de comércio eletrônico (como Mercado Livre, Amazon); serviços de e-mail, streaming, fóruns, blogs, entre outros. Ou seja, são pessoas físicas ou jurídicas, com conteúdos, serviços ou outras pessoas, por meio da internet.

A responsabilidade dos provedores de aplicações por danos morais é recente. A legislação, a doutrina e a jurisprudência ainda delimitam e poderiam ser responsabilizados fora das hipóteses previstas no art. 18, § 1º do Marco Civil da Internet. Nessa regra há situações desiguais, nos quais há clara violação do direito de imagem, sendo objeto de reavaliação pela jurisprudência e pela doutrina brasileira.

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. Arguem de seu conhecimento ou a ausência de mecanismos efetivos para ódio, notícias falsas ou violações de direitos autorais, podem configu

A discussão atual concentra-se em como conciliar a prote 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 Supr conteúdos ilícitos, sob pena de responsabilização, nos seguintes caso redes artificiais; 2) circulação massiva de conteúdos gravíssimos, c automutilação; 3) discurso de ódio de natureza racial, religiosa, sexu 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 ens civilmente pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terce remover o conteúdo após receber um pedido de retirada.

O Supremo Tribunal Federal modulou os efeitos da dec portanto, a tese firmada não tem efeito vinculante neste caso conc interpretação sistemática do art. 19 do Marco Civil da Internet à luz d

A interpretação de um texto legal é um dos problemas ce

direta e necessária de uma regra predeterminada cujo sentido é fixo resultado quando submetidas à multiplicidade de detalhes que pod interpretações possíveis se estiver diante de uma zona de incerteza, d uma norma jurídica parece clara, sempre há uma *penumbra de ince* por isso, a interpretação judicial é in
my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2
94.2025.8.07.0001%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 publicad - -----, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) so foi provocada exclusivamente por atos de terceiros. A negligência principais fatores que provocaram essa lesão. Há uma série de rel 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 empr 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 pa empresa para reclamar e está direcionado pa*

Há também provas de que a apelante foi informada d eletrônicas enviadas demonstra que a apelante aproveitou a oportu 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 conte impactam a reputação de empresas. Ao permitir que erros sistêmico risco de causar danos, o que atrai a responsabilidade objetiva (art. 92 O exercício regular do direito da apelante, previsto no art falha, ela não adotou medidas corretivas. A plataforma permitiu a p estes não refletissem a vontade dos usuários. Não se trata de c funcionamento do sistema de registro de reclamações.

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

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

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 de despatrimonialização do Direito Civil, ao transformar o dano extra *dano moral*.^[14]

my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_br/Documents/2.1%2094.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_f

A caracterização do dano moral, portanto, depende da demonstração 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 afetam a reputação perante consumidores e parceiros comerciais. Houve prejuízos financeiros. O dano à honra objetiva da empresa está comprovado.

O terceiro pressuposto da responsabilidade civil é o nexo causal no plano fático que vincula a conduta (ação ou omissão) do agente a que o sistema jurídico reconhece no plano objetivo. A teoria da causalidade adotada majoritariamente na responsabilidade civil é a teoria do dano imediato ou remoto. A doutrina invoca como fundamento legal da teoria da causalidade o art. 186 do Código Civil, que estabelece que o agente é responsável por danos causados a outrem, independentemente de culpa, quando a ação ou omissão for a causa direta ou indireta, necessária ou suficiente da lesão.

A doutrina invoca como fundamento legal da teoria da causalidade o art. 186 do Código Civil, que estabelece que o agente é responsável por danos causados a outrem, independentemente de culpa, quando a ação ou omissão for a causa direta ou indireta, necessária ou suficiente da lesão.

O nexo causal entre as reclamações indevidas no perfil

negativas, embora dirigidas a outra empresa, foram associadas indevidamente 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 do dentro da complexa temática do dano moral, ponto de intensa controvérsia que corresponda ao dano moral sofrido pela vítima com exatidão da impossibilidade de tarifamento legal do valor da reparação do dano mediante arbitramento judicial.

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

O montante deve atender às finalidades compensatória, punitiva e pedagógica, 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 sofrida pela vítima. A reparação pecuniária do dano moral serve como meio de compensação da vítima, confortar o seu espírito ultrajado, contribuir para a superação do sofrimento.

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

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 desestimulá-la da prática do dano moral está indissociavelmente vinculado à necessidade de adesão à moral social.

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

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

A doutrina e a jurisprudência indicam alguns critérios esp para fim de fixar o valor da reparação do dano moral. O Juiz deve levar em 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 fixado é adequado. A quantia não provoca o enriquecimento sem causa da personalidade no contexto apresentado.

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, conforme 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, Antô 111.
- [7] (https://tjdf-my.sharepoint.com/personal/t317011_tjdft_jus_94.2025.8.07.0001%20VOTO%20reclame%20aqui%20hart.docx#_ftnref7) BOBBIO, Norb
- [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-Cida>
- [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, Robe
- [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 Tri *conteúdos de terceiros*. Disponível em: <https://noticias.stf.jus.br/postsnoticias/stf-define-p> em: 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, Ago 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.

23/09/2025, 11:19

· Processo Judicial Eletrônico - 2º Grau

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