



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*

**DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0225635-74.2012.8.19.0001**

**APELANTE: HOTEL ROYALTY COPACABANA LTDA**

**APELADOS: TRIPADVISOR.COM e OUTRO**

**RELATOR: DES. AGOSTINHO TEIXEIRA**

Apelação cível. Ação indenizatória. Hotel que discorda de avaliações contra o estabelecimento, inseridas em sítio eletrônico destinado a receber comentários de hóspedes. Manifestação do pensamento, constitucionalmente assegurada (art. 5<sup>a</sup>, IV, da CRFB). Comentários que fomentam a livre iniciativa e a concorrência (art. 170, *caput* e IV, da Constituição Federal). Provedor de conteúdo que somente está obrigado a indenizar se houver descumprimento de ordem judicial para tornar indisponíveis as informações (artigo 19 da Lei 12.965/14). Hipótese não configurada. Recurso desprovido.

### ACÓRDÃO

**VISTOS** relatados e discutidos estes autos de apelação cível nº 0225635-74.2012.8.19.0001, que tem como apelante **HOTEL ROYALTY COPACABANA LTDA.** e apelados **TRIPADVISOR.COM E EXPEDIA.COM.**

**ACORDAM**, por **unanimidade** de votos, os Desembargadores que compõem a **Décima Terceira Câmara Cível** do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **em negar provimento ao recurso**, nos termos do voto do Desembargador Relator.





*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*

## RELATÓRIO

**HOTEL ROYALTY COPACABANA LTDA** ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenizatória contra **TRIPADVISOR.COM E EXPEDIA.COM**. A autora, sociedade empresária do ramo hoteleiro, diz que os réus mantêm na *internet* página eletrônica com informações, resenhas e opiniões de usuários sobre hotéis. Afirma que no *site* há inúmeros comentários depreciativos sobre o seu hotel, que não refletem a realidade e têm por objetivo denegrir a sua marca. Salaria que notificou os réus para remoção dos comentários, sem êxito. Pede a retirada das informações e imagens não autorizadas, além de reparação moral.

A sentença decretou a revelia e julgou improcedentes os pedidos (fls. 228/229).

Recurso do autor reeditando os seus argumentos (fls. 230/245).

Sem contrarrazões (fl. 248).

**É o relatório.**

## VOTO

Os réus são responsáveis pela manutenção do endereço eletrônico “www.tripadvisor.com”, internacionalmente conhecido por reunir informações sobre hotéis e possibilitar aos usuários que expressem opinião e exibam foto das acomodações.

Nesse espaço de uso público, os consumidores são livres para expor o seu comentário a respeito dos serviços prestados durante a hospedagem.



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*

Além de representar uma forma de manifestação do pensamento (art. 5<sup>a</sup>, IV, da CRFB), as avaliações dos usuários fomentam a livre iniciativa e a concorrência (art. 170, *caput* e IV, da Constituição Federal), na medida em que fazem referências positivas às empresas que considerem prestar adequadamente o serviço contratado. Com isso, estimulam o aprimoramento do concorrentes.

Também não se pode olvidar que a página eletrônica tem papel essencial para o consumidor. Este, por ser a parte vulnerável na relação jurídica, tem direito à informação adequada e proteção contra a publicidade enganosa e abusiva (art. 6<sup>o</sup>, III e IV, do CDC).

E não se pode negar ao consumidor pleno acesso às informações verdadeiras sobre a qualidade do serviço que deseja contratar. Com efeito, a avaliação realizada pelo próprio usuário é, a meu ver, mais confiável do que aquela atribuída na propaganda institucional.

Não vejo, assim, abusividade no conteúdo exposto. Tampouco se infere que as avaliações tenham a intenção de denegrir a imagem do hotel, sobretudo porque há também comentários positivos a respeito do mesmo hotel postados na página eletrônica (fl. 28).

Quanto ao uso de imagens do estabelecimento, as fotografias são anexadas pelos hóspedes para ratificar a sua opinião sobre a qualidade do serviço. Não há, portanto, qualquer violação de direito autoral nem se trata de uso indevido de imagem.

Ponha-se ainda toda evidência na circunstância de que o apelante, em momento algum, questionou a autenticidade das imagens.

O art. 19 da Lei 12.965/14, conhecida como Marco Civil da Internet, dispõe: “com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de



*Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro*

*aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário”.*

Como se vê, o provedor de conteúdo, categoria na qual se enquadram os réus, somente estaria obrigado a indenizar o autor se tivesse descumprido ordem judicial para tornar indisponíveis as informações, o que não ocorreu na espécie.

Sob esse aspecto, bem destacou a sentença que, **“se o autor realmente está preocupado com a sua imagem, pode tentar melhorá-la tomando providências acerca das repetidas reclamações sobre a qualidade das acomodações, por exemplo, isso se lhe aprover. Tampouco há que se falar em retirada das imagens e comentários não autorizados sobre o autor do referido site, pois na qualidade de estabelecimento aberto ao público, está sujeito à avaliação desse mesmo público, não havendo que se falar em dano moral perpetrado pelos demandados”** (fl. 229).

Isso posto, **nego provimento ao recurso.**

**Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2015.**

**Desembargador AGOSTINHO TEIXEIRA  
RELATOR**