



**Agravo nº 0018101-27.2016.8.19.0000**

**Agravante: GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**

**Agravado: SER CERIMONIAL DECORAÇÃO E PAISAGISMOS LTDA**

**Relator: DES. ANTONIO CARLOS ARRÁBIDA PAES**

*AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TUTELA DE URGÊNCIA. RECLAMAÇÃO NO SITE “RECLAME AQUI”. AÇÃO PROPOSTA EM FACE DE GOOGLE BRASIL. TUTELA DE URGÊNCIA DEFERIDA PARA QUE A RÉ REMOVA INTEGRALMENTE DA SUA FERRAMENTA DE BUSCA A PÁGINA QUE SE ALEGA SER OFENSIVA À IMAGEM DA AUTORA. COMENTÁRIO POSTADO POR CONSUMIDOR INSATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EMPRESA. O GOOGLE NÃO É RESPONSÁVEL PELA HOSPEDAGEM DO CONTEÚDO, QUE SE ALEGA OFENSIVO, EXIBINDO AS POSTAGENS SOMENTE COMO RESULTADOS DE SUA FERRAMENTA DE BUSCAS. O SITE “RECLAME AQUI” É UM SITE RECONHECIDO PARA RECLAMAÇÕES SOBRE PROBLEMAS EM PRODUTOS E/OU SERVIÇOS. ELE EXIBE RECLAMAÇÕES DE PESSOAS IDENTIFICADAS E APRESENTA CRÍTICAS LÍCITAS DE CONSUMIDORES INSATISFEITOS, SE MOSTRANDO CAPAZ, IGUALMENTE, DE VEICULAR AS RESPOSTAS E SOLUÇÕES DADAS PELAS EMPRESAS PARA CADA RECLAMAÇÃO. DECISÃO QUE MERECE REFORMA. PROVIMENTO AO RECURSO A FIM DE SE REVOGAR A TUTELA DE URGÊNCIA.*

Vistos, relatados e discutidos estes autos de agravo de instrumento n.º 0018101-27.2016.8.19.0000, interposto por GOOGLE





BRASIL INTERNET LTDA, figurando como parte agravada SER CERIMONIAL DECORAÇÃO E PAISAGISMOS LTDA.

ACORDAM os Desembargadores que integram a Vigésima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Relator.

### RELATÓRIO

Trata-se de agravo de instrumento interposto por GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA, ante decisão interlocutória proferida nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com responsabilidade civil ajuizada por SER CERIMONIAL DECORAÇÃO E PAISAGISMOS LTDA em face de GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.

O Agravante insurge-se contra a decisão que antecipou a tutela de urgência para determinar que o Agravante seja obrigado a retirar de sua ferramenta de busca uma página da internet que ofenderia a imagem da agravada.

Na decisão – Índice Eletrônico nº 00073 - negou-se o efeito suspensivo, determinando-se a intimação da parte agravada para apresentar contrarrazões.

Determinada a intimação da parte agravada, esta se manifestou em contrarrazões, conforme petição no Índice Eletrônico nº 000075, pugnando pelo desprovimento do recurso.

É sucinto o relatório. Peço dia para julgamento.

### VOTO

Assiste razão à Agravante.





Como se pode perceber, a antecipação da tutela de urgência foi deferida em face da Agravante, mas as informações que a Autora alega serem ofensivas à sua honra não são de responsabilidade da Agravante.

As reclamações são derivadas de um consumidor insatisfeito com os serviços da Agravada e foram postadas no site “*Reclame Aqui*”. A Agravante limita-se a disponibilizar ferramenta de pesquisa para busca de resultados, no vasto conteúdo da internet.

Portanto, a Agravante não possui qualquer responsabilidade sobre a reclamação postada.

A Agravante não é a empresa responsável pela hospedagem do conteúdo, que se alega ofensivo, exibindo as postagens somente como resultados de sua ferramenta de buscas.

Ademais, o site “*Reclame aqui*” é um site reconhecido para reclamações sobre problemas em atendimentos. Ele exhibe reclamações de pessoas identificadas e apresenta críticas lícitas de consumidores insatisfeitos, se mostrando capaz, igualmente, de veicular as respostas e soluções dadas pelas empresas para cada reclamação.

Sobre o tema:

0012911-54.2014.8.19.0000 - AGRAVO DE INSTRUMENTO

1ª Ementa

*Des(a). ELISABETE FILIZZOLA ASSUNÇÃO - Julgamento: 26/03/2014 - SEGUNDA CÂMARA CÍVEL AGRAVO DE INSTRUMENTO. MANIFESTAÇÃO DE CONSUMIDORA CONTRA EMPRESA NO SITE RECLAME AQUI. PRETENSÃO DE RETIRADA DA RECLAMAÇÃO. TUTELA INDEFERIDA. Manifestação no site Reclame Aqui, oriunda de alegada má prestação de fornecimento de coletor solar e placas para imóvel. Alegação de defeito, com o ajuizamento de ação no Poder*





*Judiciário e destacando que tanto a empresa quanto as suas filiais e os seus sócios não possuíam movimentação financeira no seu nome, inobstante as empresas continuem funcionando, considerando tal fato como flagrante desrespeito ao consumidor. Impossibilidade de se considerar ofensivas tais reclamações, mormente quando as próprias agravantes confirmam a existência da demanda, sem que tenha havido dilação probatória, ou, ao menos, o exercício do contraditório. Existência de perigo de cercear o direito de manifestação da consumidora, esvaziando, assim, a finalidade do site. Carta Magna que garante a livre manifestação do pensamento, vedando, apenas, o anonimato, com o intuito de permitir posterior responsabilização, e, na hipótese, a agravada permitiu a sua identificação, citando, inclusive, o número do processo que ajuizou em face da parte agravante, não havendo como, por ora, afirmar infundado o conteúdo de sua reclamação. Site que não serve, apenas, para os consumidores se manifestarem, mas também para as empresas responderem às reclamações, inexistindo informação de que tenha tentado se valer do seu direito de resposta, fato que fragiliza o alegado periculum in mora. RECURSO AO QUAL SE NEGA SEGUIMENTO, NA FORMA DO ART. 557, CAPUT, DO CPC.*

Ademais, a reclamação do consumidor foi postada em 04 de abril de 2014, o que afasta também o requisito da urgência para a concessão da medida de urgência.

Ante o exposto, meu voto é no sentido de se dar provimento ao recurso para revogar a tutela de urgência.

Rio, 26 de abril de 2017.





*Antonio Carlos Arrábida Paes*  
Desembargador Relator

