

Apelação Cível n. 0317257-46.2016.8.24.0038
Relator: Desembargador Marcus Tulio Sartorato

CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA EMPRESA AUTORA. PRETENDIDA A EXCLUSÃO DE TODOS OS COMENTÁRIOS NEGATIVOS FEITOS POR CONSUMIDORES NO SITE "RECLAME AQUI". IMPOSSIBILIDADE. RECLAMAÇÕES FEITAS EM VIRTUDE DA MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OFICINA. ABUSO DE DIREITO NÃO AVERIGUADO NO CASO CONCRETO. MANIFESTAÇÕES QUE NÃO EXCEDERAM OS LIMITES CONSTITUCIONAIS DA LIBERDADE DE EXPRESSÃO. EXEGESE DOS ARTIGOS 5º, IV E IX, E 220 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. DANO MORAL AFASTADO PELA INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. PREQUESTIONAMENTO. DESNECESSIDADE DE MANIFESTAÇÃO POR PARTE DO JULGADOR SOBRE TODOS OS PONTOS SUSCITADOS QUANDO JÁ TIVER FORMADO O SEU CONVENCIMENTO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA FIXADOS EM 15% (QUINZE POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CAUSA. PLEITO DE REDUÇÃO. CABIMENTO. REDUÇÃO PARA 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CAUSA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. *"Desde que observadas as balizas constitucionais do exercício da liberdade de expressão, traduzidas – entre outras – na preservação da honra e da imagem alheias, 'o consumidor tem o direito de externar seu desagrado e inconformismo quando considera inadequado, insatisfatório ou defeituoso serviço que lhe foi prestado mediante remuneração'"* (TJRS, Apelação Cível n. 70058606708, Nona Câmara Cível, rel. Des. Miguel Ângelo da Silva, j. 29/04/2015).

2. *"Diferentemente das pessoas naturais, a pessoa jurídica, além dos fatos que poderiam causar dano moral, tem que provar que este efetivamente se concretizou. Enquanto aquelas têm como fundamento da reparação moral*

o ataque à honra subjetiva, esta tem como baliza a honra objetiva. Assim, não comprovado que o gravame sofrido causou abalo à reputação e ao bom nome da empresa, é descabida a pretensão indenizatória a tal título" (TJSC, Apelação Cível n. 0301586-30.2014.8.24.0045, de Palhoça, rel. Des. Luiz César Medeiros, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 05-12-2017).

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0317257-46.2016.8.24.0038, da comarca de Joinville 1ª Vara Cível em que é Apelante Auto Quality Oficina Ltda ME e Apelados Óbvio Brasil Software E Serviços Ltda e outro.

A Terceira Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, dar parcial provimento ao recurso e fixar honorários recursais nos termos do voto. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Fernando Carioni, com voto, e dele participou a Exma. Sra. Des.^a Maria do Rocio Luz Santa Ritta.

Florianópolis, 12 de fevereiro de 2019.

Desembargador Marcus Tulio Sartorato
Relator

RELATÓRIO

Adota-se o relatório da sentença recorrida que é visualizado às fls. 220/222, por revelar com transparência o que existe nestes autos, *in verbis*:

Da Petição Inicial

Oficina Auto Quality ajuizou ação declaratória de obrigação de fazer c/c reparação de danos morais e tutela de urgência/evidência em desfavor de Reclame Aqui Marcas e Serviços Ltda e Obvio Brasil Software e Serviços Ltda.

Historiou o funcionamento do site mantido pela primeira ré, alegando a total ausência de filtros, fazendo com que permaneça comentários ofensivos, bem como a manipulação de resultados.

Alegou a impossibilidade de retirada do comentário negativo quando atendido a pretensão do consumidor com a devida resposta.

Sustentou o caráter parcial, financeiro e ilegítimo da ré, não possuindo legitimidade para promover qualquer endereço público na internet.

Asseverou que percebe prejuízos com os comentários disponibilizados no site, sendo ainda atribuído nota para autora, taxando a empresa em determinada categoria.

Dessa forma, pugnou pela tutela de urgência, visando compelir a ré a excluir integralmente as reclamações registradas em seu nome no endereço eletrônico, bem como abster-se de registrar, lançar e publicar eventuais reclamações futuras.

Da Manifestação Acerca do Pedido de Tutela

A parte ré manifestou-se às páginas 79/87, asseverando que visa conceder a plena liberdade de expressão ao consumidor, dessa forma, disponibilizando o site para tal finalidade.

Historiou a forma de utilização da ferramenta, explanando ser o usuário que constrói a reclamação, sendo os comentários ofensivos filtrados. Ainda, que efetuada a reclamação, a empresa sempre é acionada para responde-la, objetivando a defesa daquela.

Esclareceu que a reputação da autora sequer é negativa, vez que ainda não possuía 10 reclamações avaliadas pelos consumidores.

Da Decisão Interlocutória Acerca da Tutela

A decisão de páginas 112/116 analisou o pedido de tutela antecipada, indeferindo esse, bem como intimando o autor para aditar a exordial.

Do Complemento da Inicial

Por intermédio da petição de páginas 119/121, o autor complementou os pedidos, pleiteando da seguinte forma: a) a obrigação de fazer e não fazer, a fim de que a parte ré exclua todas as reclamações registradas em nome da autora, bem como se abstenha de registrar, lançar e publicar eventuais reclamações futuras; b) a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de 20 (vinte) salários mínimos.

Valorou a causa em R\$ 20.000,00.

Da Contestação

A parte ré ofereceu contestação às páginas 135/159.

Preliminarmente, denunciou sua ilegitimidade passiva, vez que ambas as rés não seriam responsáveis pelos comentários ofensivos, mas sim os consumidores.

No mérito, sustentou: a) a forma de utilização do site; b) o direito de resposta concedido à empresa; c) o direito fundamental de liberdade de expressão proporcionado pela ferramenta; d) as mudanças nas relações de consumo na modernidade, sendo tais ferramentas essenciais, em razão do direito de informação; e) a inexistência de dano moral.

Da Réplica

O autor apresentou manifestação sobre a contestação às páginas 214/219, rechaçando a preliminar aventada e repisando os intentos da peça vestibular.

É o relato.

O MM. Juiz de Direito, Dr. Uziel Nunes de Oliveira, decidiu a lide nos seguintes termos (fl. 227):

Ante o exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, REJEITO os pedidos deduzidos por Auto Quality Oficina Ltda EIRELI em desfavor de Reclame Aqui Marcas e Serviços Ltda e Obvio Brasil Software e Serviços Ltda.

Condeno a parte autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios. Estes últimos no importe de 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Registre-se. Publique-se. Intimem-se.

Arquivem-se, oportunamente.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 231/240), no qual sustenta que: a) as reclamações de consumidores mantidas no sítio eletrônico da parte ré ultrapassaram a razoabilidade pois não se tratam de mera crítica aos seus serviços; b) os comentários negativos mantidos no site das rés estão disponíveis há 2 (dois) anos, embora as solicitações dos consumidores tenham sido atendidas; c) a liberdade de expressão não é um direito absoluto, devendo ser sopesado de acordo com as particularidades do caso concreto; e d) é impossível comprovar a veracidade dos comentários. Com base nesses argumentos, postula a retirada desse conteúdo do site das rés, bem como pela condenação das mesmas ao pagamento de indenização a título de danos

morais. Ao final, postula a redução dos honorários advocatícios arbitrados na sentença, bem como o prequestionamento de dispositivos legais.

Em contrarrazões (fls. 248/256), as rés pugnam pela manutenção do veredicto.

Os autos vieram conclusos a este Relator em 10.09.2018.

VOTO

1. Trata-se de "*ação ordinária declaratória de obrigação de fazer c/c reparação de danos morais c/c tutela de urgência/evidência*" ajuizada pela empresa Auto Quality Oficina Ltda. ME em face de Reclame Aqui Marcas e Serviços Ltda. e Obvio Brasil Software e Serviços Ltda.

Almeja a parte autora, ora apelante, que as empresas rés: a) excluam todas as reclamações registradas em nome da oficina do site www.reclameaqui.com.br, sob pena de aplicação de multa; b) abstenham-se de registrar, lançar e publicar reclamações futuras de quaisquer consumidores insatisfeitos com seus serviços; e c) sejam condenadas ao pagamento de indenização a título de danos morais, no importe de 20 (vinte) salários mínimos.

Em que pesem as teses defendidas à exordial, o Magistrado *a quo* julgou improcedente a demanda, com respaldo nos seguintes fundamentos:

Por todo o exposto, possível sintetizar a presente *decisium* da seguinte forma: a) a liberdade de expressão e o direito à informação são direitos fundamentais constitucionalmente consagrados, devendo ser concretizados e limitados excepcionalmente em determinados casos, o que não ocorre na presente demanda; b) A plataforma disponibilizada pelas rés é um material que proporciona aos consumidores o exercício efetivo da liberdade de expressão, bem como concedendo ao fornecedor o direito de resposta, dessa forma, concretizando o direito constitucional e colaborando para a melhoria da cadeia de consumo; c) a liberdade de expressão foi legalmente praticada, constituindo exercício regular de direito, não configurando lesão à honra subjetiva da ré; d) Os comentários supostamente ofensivos sequer são emitidos pela parte ré encontrando a responsabilidade óbice no Marco Civil da Internet, bem como na jurisprudência pátria.

A questão de fundo da presente lide, portanto, reside na averiguação da responsabilidade das empresas rés pela manutenção de comentários, feitos por usuários em seu sítio eletrônico, que supostamente denigrem a reputação da oficina autora.

Observa-se, de início, que o site mantido pela ré concede espaço eletrônico para troca de ideias entre usuários, primando pelo direito do

consumidor à informação e à crítica.

Ocorre que, apesar de o direito à livre manifestação de pensamento e opinião estar amplamente consagrado como direito fundamental no artigo 5º, IV e IX, da Constituição Federal, e resguardado também no artigo 220 do texto constitucional, ele *"não autoriza toda e qualquer manifestação, como, por exemplo, a apologia a fatos criminosos [...]". O abuso de direito é contrário ao próprio direito e gera responsabilidade civil e, dependendo do caso, criminal".* (MOTTA FILHO, Sylvio Clemente da. Direito Constitucional: teoria, jurisprudência e 1.000 questões. 17. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006).

Desta sorte, tem-se que o direito brasileiro comporta hipóteses em que certas manifestações de pensamento e opinião configuram abuso de direito. Consequentemente, cabe ao julgador distinguir entre um discurso protegido pela liberdade de expressão e uma usurpação deste direito, pois há uma linha divisória muito tênue entre ambos.

Em judicioso voto no caso Ellwanger (HC 82.424/RS), o Ministro Marco Aurélio do Supremo Tribunal Federal concluiu que: *"é preciso, em rigor, verificar se, na espécie, a liberdade de expressão está configurada, se o ato atacado está protegido por essa cláusula constitucional, se de fato a dignidade de determinada pessoa ou grupo está correndo perigo, se essa ameaça é grave o suficiente a ponto de limitar a liberdade de expressão, ou se, ao contrário, é um mero receio subjetivo ou uma vontade individual de que a opinião exarada não seja divulgada, se o meio empregado de divulgação de opinião representa uma afronta violenta contra essa dignidade, entre outras questões".* No caso específico, o Ilustre Ministro consignou que mesmo que o ato possa causar repúdio às pessoas, a simples exposição de uma versão pessoal de um fato e uma opinião não representam, necessariamente, ofensa à dignidade humana.

Na seara do consumo, a divulgação de serviços sem qualidade é uma ferramenta que pode ser eficiente na defesa do consumidor e no

aperfeiçoamento da prestação do serviço. É com a veiculação de comentários desfavoráveis e avaliações sobre serviços prestados que outros consumidores tomam conhecimento da qualidade do fornecedor. Cabe a este melhorar seu serviço para não perder margem de mercado. Esta lógica favorece à sociedade, que incentiva o fornecedor a cada vez mais empregar seus melhores esforços, sob pena de ter comentários negativos a seu respeito.

Ao consumidor e cidadão, portanto, é permitido manifestar-se nas redes sociais e reclamar de defeitos em produtos ou falha na prestação dos serviços, desde que o conteúdo veiculado revele os fatos, não distorça os acontecimentos e não ofenda o destinatário.

Resta averiguar, então, se os comentários mantidos pelo site ofendem a empresa autora, conforme as diretrizes acima elencadas.

Ao compulsar os autos, verifica-se que, às fls. 37/40, a autora acostou cópia das páginas do sítio eletrônico das rés, nas quais se leem as seguintes reclamações:

"Utilizei os serviços dessa oficina e não recomendo, serviço de má qualidade, nao cumpre com prazos, pessimos profissionais". (*sic*)

"Não indico a ninguém, esta empresa tem uma péssima reputação na cidade e já é conhecida pelo péssimo serviço prestado. [...]".

"Meu carro foi por sinistro, fizeram pintura de peças nova (capô, para-choque, paralamas) irregular com manchas. [...]". (*sic*)

Compreendo que tais manifestações não possuem o condão de difamar a empresa autora, mas apenas de alertar aos demais usuários acerca do atendimento recebido.

Pelo que consta dos documentos colacionados aos autos, em especial ao colacionado à fl. 82, o usuário, antes de abrir reclamação contra uma empresa, deve efetuar um cadastro, no qual é expressamente informado que, caso o comentário esteja em desacordo com as políticas do site, pode ser excluído, conforme se transcreve:

De acordo com o termo de uso aceito por todos os cadastrados no Reclame Aqui, o USUÁRIO não poderá incluir comentários ilícitos no site do Reclame Aqui!, De forma a atribuir a alguém a prática de crime, imputar a alguém fato ofensivo à sua reputação, e, ofender alguém atentando contra sua dignidade ou decoro.

Caso o conteúdo de sua reclamação esteja em desacordo com a cláusula citada acima, o Reclame Aqui poderá excluir sua reclamação.

No mais, existe um alerta aos usuários da proibição de efetuar comentários ilícitos.

Ou seja, a plataforma abre espaço para que consumidores manifestem-se a respeito dos serviços e produtos adquiridos em empresas e, da mesma forma, concede espaço para que os fornecedores respondam às reclamações efetuadas, atendendo, assim, ao direito de resposta.

Verifica-se, no caso, que o site demonstra que 80% (oitenta por cento) das reclamações foram atendidas pela autora (fl. 41).

Desse modo, a parte autora não logrou êxito em demonstrar qualquer abuso do direito de manifestação capaz de atingir a sua esfera jurídica, a ponto de ensejar a responsabilização das rés e a necessidade de retirada da página virtual das publicações relacionadas à empresa, quiçá coibir a publicação de futuras reclamações de consumidores insatisfeitos com os serviços fornecidos pela oficina.

2. Os danos morais pressupõem lesão aos direitos da personalidade. Tais direitos podem ser estendidos, na medida do possível, às pessoas jurídicas, em decorrência de expressa previsão legal: *"Aplica-se às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção dos direitos da personalidade"* (art. 52 do Código Civil).

Para a caracterização do dano moral à pessoa jurídica, Stoco afirma que *"a solução está em se identificar a existência de um dano puramente moral, ligado à honra objetiva, ou seja, concernente à parte social do patrimônio*

não-econômico da pessoa jurídica lesada, que mereça indenização nesse plano. [...] E tal identificação só se fará no exame de cada caso concreto" (STOCO, Rui. Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007).

O mesmo entendimento foi reafirmado pela 3ª Turma do STJ no julgamento do Recurso Especial nº 1.637.629/PE (de 06/12/2016), no qual a Relatora Ministra Nancy Andrighi entendeu que se faz necessária a comprovação nos autos do prejuízo sofrido, não sendo possível danos morais de pessoa jurídica in re ipsa. No seu voto, a Ministra deixa claro que é dever da parte comprovar ou, ao menos, indicar as sortes de danos extrapatrimoniais que veio a sofrer pelo suposto ato ilícito, embora tenha frisado que é permitido ao julgador utilizar de regras gerais de experiência e presunção para a configuração do dano.

É esse o entendimento deste E. Tribunal de Justiça, conforme:

CIVIL - COMPRA E VENDA - TERRENO - ENTREGA - ATRASO - LUCROS CESSANTES - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO - ÔNUS DA PARTE AUTORA - IMPROCEDÊNCIA 1 A indenização de lucros cessantes não se funda em mera ilação, simples perspectiva de ganho ou vantagem que se imagina fosse auferida. Para legitimar a indenização a esse título há de existir prova concreta de que o prejudicado, em decorrência do inadimplemento contratual, deixou de integrar a seu patrimônio vantagens ou rendimentos que já eram certos. 2 Nos termos do art. 373, inc. I, do Código de Processo Civil, o ônus da produção das provas constitutivas de seu direito cabe à parte autora, de modo que, sem a demonstração daquilo que esta deixou de lucrar, é incabível o reconhecimento da procedência desse pedido. DANOS MORAIS - PESSOA JURÍDICA - MÁCULA À CREDIBILIDADE - INOCORRÊNCIA 1 Diferentemente das pessoas naturais, a pessoa jurídica, além dos fatos que poderiam causar dano moral, tem que provar que este efetivamente se concretizou. Enquanto aquelas têm como fundamento da reparação moral o ataque à honra subjetiva, esta tem como baliza a honra objetiva. Assim, não comprovado que o gravame sofrido causou abalo à reputação e ao bom nome da empresa, é descabida a pretensão indenizatória a tal título. 2 Ademais, o inadimplemento contratual, na ausência de fato específico que cause abalo moral, em regra, somente obriga à indenização dos danos materiais. 3 Os aborrecimentos que geraram transtornos no momento dos fatos, irritações, dissabores e outros contratemplos cotidianos, não têm o condão de conferir

direito ao pagamento de indenização, pois não são suficientes para provocar forte perturbação ou afetação à honra e ao bom nome do ofendido. (TJSC, Apelação Cível n. 0301586-30.2014.8.24.0045, de Palhoça, rel. Des. Luiz César Medeiros, Quinta Câmara de Direito Civil, j. 05-12-2017 - grifou-se).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE CONFIRMOU OS EFEITOS DA DECISÃO LIMINAR E JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS EXORDIAIS PARA DECLARAR INEXIGÍVEL A DÍVIDA DISCUTIDA, REJEITANDO O PLEITO INDENIZATÓRIO. INSURGÊNCIA DA COOPERATIVA AUTORA. AQUISIÇÃO DE MERCADORIAS POR TERCEIRO ALHEIO AO QUADRO DE ASSOCIADOS SEM A AUTORIZAÇÃO DA COOPERATIVA. INADIMPLÊNCIA. FRAUDE CARACTERIZADA. DÉBITO DECLARADO INEXISTENTE NA ORIGEM. AUSÊNCIA DE INSURGÊNCIA NESSE TOCANTE. FATO INCONTROVERSO. PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO ANÍMICO. INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO ACERCA DA ALEGADA MÁCULA À CREDIBILIDADE DA PESSOA JURÍDICA. ÔNUS PROBANDI QUE COMPETIA À AUTORA, A TEOR DO ART. 333, I, DO CÓDIGO DE PROCESSO DE 1973, E DO QUAL NÃO SE DESINCUMBIU. DEVER DE INDENIZAR ARREDADO. SENTENÇA MANTIDA. "Destarte, o enunciado da Súmula 227 do STJ: "A pessoa jurídica pode sofrer dano moral" será restrito àquelas hipóteses em que há ferimento à honra objetiva da empresa, em que a pessoa jurídica tem seu conceito social abalado pelo ilícito" (FARIA, Cristiano Chaves de. Novo tratado de responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2015, p. 334-336). RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0000179-76.2013.8.24.0084, de Descanso, rel. Des. Carlos Roberto da Silva, Câmara Especial Regional de Chapecó, j. 09-10-2017 - grifou-se).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. COBRANÇA INDEVIDA. TELEFONIA MÓVEL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. PEDIDO DE CONDENAÇÃO DA RÉ À COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA PELO ABALO ANÍMICO SOFRIDO. PLEITO EFETUADO POR PESSOA JURÍDICA. OFENSA À HONRA OBJETIVA NÃO DEMONSTRADA. SITUAÇÃO QUE CONFIGURA MERO DISSABOR. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. RECURSO DESPROVIDO. Como cediço, a mera cobrança indevida, embora possa causar transtornos à parte lesada, não constitui, por si só, causa suficientemente hábil a justificar o acolhimento de pedido de compensação pecuniária por danos morais, mormente porque, em se tratando de pleito formulado por pessoa jurídica, afigura-se imprescindível a demonstração de ofensa à sua honra objetiva, compreendida esta como seu bom nome comercial, sua reputação ou imagem perante clientes e fornecedores. No caso vertente, embora a Autora afirme que a cobrança

indevida pela Ré causou-lhe transtornos, afetando o desenvolvimento normal de suas atividades, não comprovou suas alegações, razão pela qual o pedido há de ser julgado improcedente, notadamente em razão de não ser presumido o abalo moral nos casos desse jaez. (TJSC, Apelação Cível n. 0300806-62.2015.8.24.0043, de Mondai, rel. Des. Joel Figueira Júnior, Quarta Câmara de Direito Civil, j. 21-09-2017 - grifou-se).

No caso dos autos, conforme já demonstrado, não é possível afirmar que as reclamações macularam de forma severa a imagem da empresa autora. Ao contrário, vê-se que os comentários estão restritos à qualidade do serviço prestado – que os consumidores consideraram baixa – e, por isso, buscaram uma resolução sem recorrer a serviços de atendimento ao consumidor ou à via judicial.

Ademais, não restou demonstrado que a conduta das rés de manter os comentários foi capaz de influenciar negativamente a imagem da oficina no mercado em que está inserida, a ponto de causar repercussão econômica.

Em consonância com tal entendimento, já julgou o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

APELAÇÃO - CONSUMIDOR - DIREITO DE RECLAMAR - SITE "RECLAME AQUI" - AUSÊNCIA DE ILEGALIDADE - PRECEDENTES - Reclamações de consumidores em relação aos serviços da autora junto ao site "Reclame Aqui" - Classificação da autora como "não recomendada" no site - Mero resultado da insatisfação dos clientes - Direito dos consumidores de expor suas opiniões - Princípio constitucional de livre manifestação do pensamento - Canal de comunicação devido para tal finalidade - Sentença de improcedência - Inconformismo da parte autora - Rejeição - Aplicação do artigo 252 do Regimento Interno do TJSP – Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação 1053327-75.2016.8.26.0002; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2017; Data de Registro: 31/10/2017).

RESPONSABILIDADE CIVIL Dano moral Inexistência Reclamações no site "Reclame Aqui" Descontentamento com os serviços executados – Assiste direito aos consumidores de livremente manifestarem sua opinião, em relação aos fornecedores, suas mercadorias e os serviços prestados, por meio de sites especializados, pela imprensa em geral ou qualquer outro meio de comunicação, ainda que pessoal, sob pena de violação ao princípio constitucional da livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), no que se inclui

o direito de crítica Ausência de ofensa ou desproporcionalidade no meio utilizado - Dano moral não configurado Recurso desprovido. (TJSP; Apelação 1003108-13.2016.8.26.0405; Relator (a): Alcides Leopoldo e Silva Júnior; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 27/01/2017; Data de Registro: 27/01/2017).

APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Reclamação efetuada pela primeira ré junto ao site "Reclame aqui" e "Reclamão". Alegação de que referida reclamação é infundada. Rejeição. Liberdade de expressão da primeira ré e execução correta dos respectivos serviços pelas demais rés. Danos morais não configurados. Ausência de litigância de má-fé por parte da autora. Honorários advocatícios. Valor arbitrado acima do teto permitido pelo CPC. Art. 85, § 2º. REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação 1018272-13.2015.8.26.0224; Relator (a): Azuma Nishi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 20/07/2017; Data de Registro: 20/07/2017).

Há também precedente desta Câmara em situação análoga, privilegiando, no caso de reclamação de consumidor insatisfeito – ainda que levemente áspera – o direito à liberdade de expressão:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PUBLICAÇÃO DE VÍDEO EM REDE SOCIAL (FACEBOOK) CONTENDO RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDOR SOBRE SERVIÇO PRESTADO. INTERLOCUTÓRIO QUE NEGOU O PEDIDO DE RETIRADA DO CONTEÚDO DA INTERNET. DIREITO À LIBERDADE DE EXPRESSÃO EM TENSÃO COM DIREITO À HONRA OBJETIVA E À IMAGEM. RELATO PESSOAL DE CLIENTE INSATISFEITO COM PROVEDOR DE INTERNET. COMENTÁRIOS LEVEMENTE ÁSPEROS QUE, NO ENTANTO, RESTRINGIRAM-SE À QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO. AUSÊNCIA DE ANIMUS DIFAMANDI. PRECEDENTES. PRIMAZIA DA LIBERDADE DE EXPRESSÃO ENQUANTO FUNDAMENTO DA DISCIPLINA DO USO DA INTERNET NO BRASIL. INTELIGÊNCIA DO ART. 2º, CAPUT, DO MARCO CIVIL DA INTERNET (LEI N. 12.965/2014). ANÁLISE EM SEDE LIMINAR QUE, DADA A LIMITAÇÃO DO CONTRADITÓRIO, DEVE PRIVILEGIAR A LIBERDADE DE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO. PROBABILIDADE DO DIREITO NÃO DEMONSTRADA. TUTELA ANTECIPADA INDEFERIDA. INTERLOCUTÓRIO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO. Desde que observadas as balizas constitucionais do exercício da liberdade de expressão, traduzidas, por exemplo, na preservação da honra e da imagem alheias, "o consumidor tem o direito de externar seu desagrado e inconformismo quando considera inadequado, insatisfatório ou defeituoso serviço que lhe foi prestado mediante remuneração." (TJRS, Apelação Cível n.

70058606708, Nona Câmara Cível, Rel. Des. Miguel Ângelo da Silva, j. 29/04/2015) (TJSC, Agravo de Instrumento n. 4015780-10.2016.8.24.0000, de Videira, rel. Des. Marcus Túlio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 06-06-2017).

No mesmo sentido, já julgou esta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERNET. PUBLICAÇÃO DE COMENTÁRIO NA FERRAMENTA GOOGLE MAPS CONTENDO RECLAMAÇÃO DE TERCEIRO ACERCA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO PELA EMPRESA DEMANDANTE. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. 1. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. PROVEDOR DE CONTEÚDO RESPONDE SOLIDARIAMENTE, QUANDO DESCUMPRE AS OBRIGAÇÕES DE FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS PARA EXCLUSÃO DO CONTEÚDO VEXATÓRIO E PARA IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR DA OFENSA. PRECEDENTES. PREFACIAL AFASTADA. 2. RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA. INCIDÊNCIA DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. 3. DIREITO À LIBERDADE DE EXPRESSÃO EM CONFLITO COM DIREITO À HONRA E A IMAGEM. PRIVILÉGIO À LIBERDADE DE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO DO CONSUMIDOR. 4. ALEGADO INTUITO VEXATÓRIO E OFENSIVO DA PUBLICAÇÃO. INSUBSISTÊNCIA. COMENTÁRIO QUE SE RESTRINGIU À QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO. AUSÊNCIA DE ANIMUS INJURIANDI. 5. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. DEVER DE INDENIZAR AFASTADO. SENTENÇA REFORMADA. 6. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSC, Apelação Cível n. 0020487-05.2011.8.24.0020, de Criciúma, rel. Des. Raulino Jacó Brüning, Primeira Câmara de Direito Civil, j. 26-10-2017).

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INTERLOCUTÓRIO QUE INDEFERIU PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA PARA RETIRADA DE TEXTO E COMENTÁRIOS PUBLICADOS NA INTERNET. INSURGÊNCIA DA AUTORA. ALEGAÇÃO DE QUE O ESCRITO DIVULGADO POSSUI CONTEÚDO PEJORATIVO E DESBORDA DOS LIMITES DO DIREITO DE RECLAMAÇÃO ASSEGURADOS AO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA NAS RAZÕES RECURSAIS. CONTEXTO FÁTICO QUE AUTORIZA INTUIR, NESSA FASE DE COGNIÇÃO NÃO EXAURIENTE, QUE O AGRAVADO NÃO TINHA A INTENÇÃO DE DIFAMAR OU INJURIAR A AGRAVANTE. DECLARAÇÕES QUE NÃO PARECEM TRANSPOR A SIMPLES DIVULGAÇÃO DA INSATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR COM O SERVIÇO PRESTADO. INEXISTÊNCIA DE FUNDADO RECEIO DE DANO DE DIFÍCIL REPARAÇÃO. NÃO PREENCHIMENTO DOS REQUISITOS PARA CONCESSÃO DA ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. INTELIGÊNCIA DO ART. 273

DO CPC. MANUTENÇÃO DO DECISUM. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. (TJSC, Agravo de Instrumento n. 2013.082498-1, de Rio do Sul, rel. Des. Jorge Luis Costa Beber, Quarta Câmara de Direito Civil, j. 04-09-2014).

Logo, deve ser mantida a sentença em seus exatos termos.

3. Acerca do pedido de prequestionamento da matéria, registra-se que, conforme entendimento explicitado na jurisprudência, "*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*", cabendo somente "*enfrentar as questões capazes de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida*" (EDcl no MS 21.315/DF, Rel. Ministra Diva Malerbi), sendo dispensável emitir juízo a respeito de mera menção a dispositivos legais e constitucionais para efeito de prequestionamento.

4. No tocante à verba honorária, fixada em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, razão assiste à autora quanto ao pleito de redução.

Consoante dispõe o § 2º e alíneas do art. 85 do Código de Processo Civil, os honorários devem ser fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, levando-se em consideração o grau de zelo e o trabalho do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e a importância do feito e o tempo dispensado.

In casu, a demanda não exigiu da ilustre patrona das rés tempo – houve julgamento antecipado da lide – ou trabalho extravagantes, nem o estudo de questões complexas, não havendo justificativa para o importe fixado. Contudo, não se pode olvidar a eficiência do serviço prestado, razão pela qual se tem por adequado reduzir os honorários advocatícios para 10% (dez por cento)

sobre o valor da causa.

Mesmo tendo a autora vencido quanto ao pleito de redução da mencionada verba, consideram-se as rés sucumbentes em parte mínima na via recursal, razão por que deve a empresa autora arcar com o pagamento de honorários nesta fase, ora fixados em 3% (três por cento) sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

5. Ante o exposto, vota-se no sentido de dar parcial provimento ao recurso apenas a fim de reduzir a verba honorária para 10% (dez por cento) sobre o valor da causa. Majoram-se os honorários advocatícios em 3% (três por cento) sobre o mesmo parâmetro, nesta fase recursal, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.