



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2014.0000435989

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 0019781-56.2010.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante OLINDA SOARES PIEDADE FRANCA ME, é apelado WIDEA SOLUÇÕES DIGITAIS LTDA ME.

ACORDAM, em 9ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores MAURO CONTI MACHADO (Presidente) e ALEXANDRE LAZZARINI.

São Paulo, 29 de julho de 2014.

Galdino Toledo Júnior  
RELATOR  
Assinatura Eletrônica

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



Apelação Cível nº 0019781-56.2010.8.26.0196  
Comarca de Franca  
Apelante: Olinda Soares Piedade Franca ME  
Apelada: Widea Soluções Digitais Ltda. ME  
Voto nº 14.502

*DECLARATÓRIA ? Inépcia da inicial – Inocorrência – Observância dos requisitos exigidos pelo artigo 514, da lei processual – Ilegitimidade de parte – Afastamento – Pretensão de que as mensagens relacionadas à autora sejam retiradas do site da corré, bem como que sejam declaradas ilícitas – Pedido procedente em relação ao co-requerido Anderson – Revelia – Improcedência em relação à corré “Reclame Aqui” – Página destinada à inserção de reclamações dos consumidores – Liberdade de expressão – Princípio constitucional contido no artigo 220 da Carta Magna – Possibilidade de existência de informações não fidedignas – Risco inerente ao mundo virtual que não pode servir de fundamento para atribuir responsabilidade à empresa apelada – Informações que se limitam à insatisfação quanto aos serviços prestados – Possibilidade de resposta por parte da fornecedora – Realização de cursos e palestras por parte da cedente do espaço virtual que não configura irregularidade, até porque não restou demonstrado que as participantes de seus eventos não possuem reclamações contra elas na página eletrônica - Apelo desprovido.*

1. Ao relatório constante de fls. 242/245 acrescento que a sentença julgou procedente ação declaratória promovida pela empresa autora contra consumidor para “declarar inverídicas as manifestações negativas quanto à negociação

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



descrita na inicial, bem como condená-lo a remover tais manifestações negativas veiculadas na Internet" (fl. 245) e improcedente o pedido em face da "Widea Soluções Digitais Ltda. ME", condenando o autor no pagamento das verbas de sucumbência e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, recorre a autora, alegando em suas extensas razões recursais de fls. 247/277, em resumo, que atua há mais de dez anos no mercado de joias, na cidade de Franca, e, embora tenha tido oportunidade de responder no site da empresa ré, a reclamação se propagou, tendo sido a apelada a responsável pela circulação das notícias inverídicas relativas à autora. Diz que restou demonstrado que a recorrida cobra valores para que as empresas contratem seus serviços e não tenham sua imagem, reputação e credibilidade ameaçados, vendendo "proteção" às empresas, que pagam para não serem vítimas de supostos consumidores insatisfeitos. Afirma que a responsabilidade da corrê Widea é, no mínimo, solidária por divulgar informações inverídicas, sem as devidas cautelas e questiona se o mundo virtual não deve ter um controle, enfatizando que um simples pedido de desculpas, em forma de resposta se mostra insuficiente e que há uma "extorsão velada" visto que as empresas que pagam para receber um treinamento ficam livres de ter sua imagem abalada. Observa que o corrêu

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



Anderson nem ao menos efetivou sua reclamação junto ao Procon e que há solidariedade na responsabilidade pelo ato ilícito, posto que a corré Widea não possui a mesma função que o órgão citado e que não se mostra correto que a apelada venda serviços às empresas para que não tenham sua reputação denegrida. Narra os fatos ocorridos, aduzindo que em razão das notícias divulgadas houve uma queda nas vendas no período compreendido entre 04 e 12 de março de 2009, restando configurada sua responsabilidade, uma vez que divulgou as informações de maneira unilateral, sem solicitar qualquer comprovante do dano sofrido. Alega que o corréu Anderson se negou a devolver as alianças que afirmava ter adquirido como ouro branco e era aço e se encontravam com o peso incorreto, faltando duas gramas, sob o fundamento de que não se tratava de uma empresa confiável, denegrindo novamente a imagem da autora, sempre se utilizando do site da corré, comprovando sua responsabilidade, até porque não demonstra vontade em querer resolver o suposto problema, ressaltando que a apelada vende a pessoas jurídicas interessadas em retirar reclamações reproduzidas em seu site, pacote de serviços e treinamento, conforme cópia de contrato de serviços. Defende que há evidente responsabilidade da co-apelada Reclame Aqui diante da sua negligência ao divulgar notícias inverídicas, sem as cautelas devidas, praticando ato arbitrário, ressaltando que há anos atua no mercado, nunca teve problemas dessa natureza e com um simples

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



ato se tornou uma empresa de reputação duvidosa, tendo lesada sua credibilidade. Salaria que a contestação apresentada pela corré não se manifestou precisamente sobre os fatos, contestando o feito como se fosse uma ação indenizatória e não uma declaratória, configurando-se em uma confissão ficta. Descreve que a empresa não se trata de um site filantrópico e, embora alegue não ter fins lucrativos, cobra das empresas para que elas não sejam expostas a notícias desfavoráveis, restando configurada relação de consumo, devendo incidir o artigo 14, do Código do Consumidor. Argumenta que há responsabilidade solidária entre os requeridos, nos termos da Súmula 221, uma vez que tanto quem informa quanto quem divulga são responsáveis pelo ressarcimento de eventuais danos. Pleiteia a reforma do julgado, condenando-se também a apelada pelo evento danoso.

Recurso regularmente processado, com oferecimento de contrarrazões (fls. 184/194), contendo preliminares de inépcia das razões recursais e ilegitimidade de parte passiva.

2. Afasto, de início, a alegada irregularidade formal do presente recurso.

Sobre o tema leciona Nelson Nery Junior que: "o fim último é conseguir uma sentença justa. Na hipótese de o recorrente entender ser a decisão injusta, logicamente deverá

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



apontar essa injustiça, a fim de que o órgão ad quem examine as razões de decidir, dadas pelo juiz, e as confronte com as aduzidas na sede recursal, para poder julgar o mérito do recurso. (...) A necessidade das razões de recurso se coloca, igualmente, para que o tribunal tome conhecimento dos argumentos segundo os quais o recorrente pretende o rejuízo favorável. Podem até ser outros argumentos, diferentes daqueles utilizados no primeiro grau de jurisdição. Pode, ainda, ocorrer a possibilidade de serem alegadas novas questões de fato, surgidas após a decisão (CPC 517), bem como de direito superveniente (CPC 462), que o juiz deve conhecer, mas nada impede que seja levado pelo recorrente" (Teoria Geral dos Recursos – p. 374 e 378/379 – 6ª ed.).

Em palavras diversas, basta que a apelante consigne as razões pelas quais entende que deve o decisum ser reformado, ainda, que simplesmente reitere aquelas já alegadas perante o Juízo a quo para que atenda ao requisito formal.

No caso, da leitura da peça recursal (fls. 390/398) se depreende claramente os fundamentos de fato e de direito pelos quais pretende a apelante o reexame da causa, em atendimento ao disposto no artigo 514 do Código de Processo Civil, circunstância que contrasta com o mero descontentamento.

Nesse sentido julgado colacionado por Theotonio Negrão, José Roberto F. Gouvêa e Luís Guilherme A. Bondioli: "a reprodução na apelação das razões articuladas na

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DE SÃO PAULO

9ª Câmara de Direito Privado



defesa não acarreta a inadmissibilidade do recurso, especialmente quando as alegações são suficientes à demonstração do interesse da parte pela reforma da sentença (STJ-4ª T., REsp 512.969, Min. Barros Monteiro, j. 14.6.05, DJU 19.9.05)" (nota 10 ao artigo 514, do Código de Processo Civil e legislação processual em vigor – 43ª ed. – p. 651).

No mais, a legitimidade passiva da corré "Widea Soluções Digitais Ltda. ME" é evidente, porquanto não seja a autora das reclamações, disponibiliza espaço para que os consumidores externem sua insatisfação com os seus fornecedores.

No mérito, pouco há que se acrescentar para justificar a manutenção do decisum.

Pretende a requerente obrigar os réus a retirarem do site as notícias e informes que comprometam a sua reputação, a declaração de configuração de ato ilícito por parte dos réus e o cancelamento definitivo das informações e notícias desabonadoras contra a autora.

Narra a apelante que desenvolve atividade comercial de fabricação e venda de alianças, há muitos anos, na cidade de Franca, passando a divulgar seus produtos pela internet e, nesse contexto recebeu o pedido do corréu Anderson para confecção de um par de anéis.

Descreve que dois dias após o envio da

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



encomenda foi surpreendida com vinte perguntas feitas pelo co-requerido, no site do Mercado Livre, afirmando que as joias foram confeccionadas em aço ao invés de ouro branco e seu peso não condizia com as especificações do pedido, posto que faltavam duas gramas, além de solicitar para futuros compradores que não adquirissem produtos da requerente, reclamação que causou queda nas vendas de 04 a 12 de março de 2009, culminando com a lavratura de boletim de ocorrência, tendo o consumidor solicitado recompensa financeira para deixar de efetivar as reclamações.

Narra que a empresa co-requerida ao desempenhar sua atividade de divulgação de informações deveria zelar por elas, averiguando sua veracidade, o que não ocorreu, afirmando que ela de forma indireta, obriga os estabelecimentos comerciais a contratarem seus serviços de treinamento para retirarem as supostas notícias injuriosas, restando, assim, demonstrada a responsabilidade do site pela exposição negativa da imagem da autora.

Citado (fl. 192), deixou o corréu Anderson de oferecer contestação (fl. 193), tendo a empresa requerida apresentado resposta (fls. 113/158).

Em defesa, alegou preliminarmente ilegitimidade passiva, inépcia da inicial e impossibilidade jurídica do pedido e, no mérito, discorreu acerca do funcionamento do site, enfatizando que apenas disponibiliza de forma gratuita espaço



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DE SÃO PAULO

9ª Câmara de Direito Privado



virtual para que o consumidor expresse sua reclamação e o fornecedor possa se defender.

Argumenta que a requerente se utiliza do mundo virtual para divulgar seus produtos e angariar vendas, entretanto, não aceita que os clientes que se sentem lesados se utilizem da internet para fazer suas reclamações.

Da leitura das razões recursais, extrai-se que a autora almeja apenas que a corré Widea também seja responsabilizada pelo ato ilícito, uma vez que o co-requerido Anderson teve sua revelia decretada, com consequente aplicação de seus efeitos.

No caso vertente, da leitura da prova documental acostada, se verifica que o corréu Anderson realizou reclamação contra a autora acerca dos fatos narrados na exordial, e, como ela própria admitiu, teve o direito de resposta.

Ocorre que, conforme consta em seu termo de uso, vê-se que a empresa ré consiste em “um site de utilidade pública e dessa forma, seus serviços são inteiramente gratuitos para os USUÁRIOS. Através do Reclame Aqui o USUÁRIO poderá utilizar a ferramenta de pesquisa para definir auxiliar em suas possíveis compras de bens de consumo ou de serviços de empresas devidamente cadastradas no Reclame Aqui” (fl. 164).

Além disso, consoante se extrai da própria página da internet, o site do “Reclame Aqui” é o espaço do

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DE SÃO PAULO

9ª Câmara de Direito Privado



consumidor onde ele pode exercer sua cidadania expressando sua reclamação quanto a atendimento, compra, venda, produtos e serviços.?

Assim, não há como responsabilizar a empresa requerida pela reclamação realizada pelo corréu Anderson.

Ressalte-se que essa forma de exposição de opiniões dos consumidores, conquanto gere uma espécie de defesa de seus direitos na medida em que permite que as partes contratantes exponham seus pontos de vista, chegando muitas vezes a um consenso, evitando embates judiciais, por outro lado, pode se tornar um meio de disseminação de falsas informações.

E, embora o site exija o cadastro dos reclamantes, por óbvio, podem ocorrer falsos cadastramentos e informações equivocadas, contudo, infelizmente, não há, por ora, outro mecanismo de que se possa valer o consumidor virtual para expor suas experiências desagradáveis com algumas empresas, alertando os demais usuários, constituindo-se no risco assumido por todos aquele que negociam na internet, tanto por parte dos fornecedores quanto dos consumidores.

Ademais, como bem pontificado pelo Douto Magistrado "O segundo réu, "Reclame Aqui", é um site que tem por objetivo a facilitação da comunicação virtual entre os consumidores e fornecedores... Depreende-se dos autos que,

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DE SÃO PAULO

9ª Câmara de Direito Privado



independentemente do que realmente ocorreu entre as partes negociantes, não houve nenhuma conduta culposa imputável ao segundo réu. Não é razoável exigir-se um controle prévio da divulgação. Isso inviabilizaria o objetivo principal que é a facilitação da comunicação virtual. Ademais, foi facultado à autora, de maneira democrática e proporcional, publicar resposta" (fl. 244).

Aliás, esse é um risco assumido pela comunidade eletrônica e cercear as opiniões de consumidores acerca de serviços prestados, num site especialmente criado para esse fim significa podar o exercício regular de um direito que lhe é inerente, o que somente pode ocorrer quando demonstrado excesso ou abuso no seu uso, não se olvidando que a excessiva limitação à liberdade de informação e expressão ofende ao princípio constitucional, insculpido no artigo 220 da Carta Magna.

Nesse sentido, julgados desta Egrégia Corte de Justiça: "AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença de improcedência. Ação proposta em face de publicações de reclamações de consumidores pelo site "Reclame aqui". Data da Distribuição: 18/10/2011; Valor da causa: R\$ 17.000,00. Apela a autora insistindo que a empresa apelada veicula "pseudo reclamações" em seu 'site', sem critério de investigação; sustenta ser a apelada, responsável pelas informações divulgadas em seu site; contesta a idoneidade das informações divulgadas no site, e o fato de ser a elas submetida, sem direito ao

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA ESTADO DE SÃO PAULO

9ª Câmara de Direito Privado



contraditório; afirma que a empresa faz um verdadeiro juízo de valor quando dá conceito e nota às empresas que ali figuram como reclamadas; insiste que seu nome seja excluído do site, e pugna indenização por dano moral no valor de R\$ 30.000,00. Descabimento. Ofensa à honra. Não caracterização. Ausência de elementos autorizadores a ensejar a proteção do instituto jurídico requerido. Exercício regular de direito manifestado através de website, no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br). Direito à informação, dentro dos patamares constitucionais, em prestação de serviço à comunidade. Demanda improcedente. Recurso improvido" (5ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível nº 0000993-85.2011.8.26.0704 – Relator Desembargador James Siano – julg. 05/09/2012).

A respeito do conteúdo de publicações pela internet, embora diga respeito aos sites de relacionamento, julgado do Superior Tribunal de Justiça, entendendo que "Não se pode, sob o pretexto de dificultar a propagação de conteúdo ilícito ou ofensivo na web, reprimir o direito da coletividade à informação. Sopesados os direitos envolvidos e o risco potencial de violação de cada um deles, o fiel da balança deve pender para a garantia da liberdade de criação, expressão e informação, assegurada pelo art. 220 da CF/88, sobretudo considerando que a Internet representa, hoje, importante veículo de comunicação social de massa" (Terceira Turma – REsp 1396417/MG – Relatora Ministra Nancy Andrighi).

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

9ª Câmara de Direito Privado



Por fim, o fato da empresa ré fornecer cursos, palestras e eventos sobre a relação de consumo no mundo virtual não lhe retira a seriedade, até porque nada há nos autos que indique que aqueles que contratam seus serviços ou participam de seus eventos não terão as reclamações contra elas colocadas no site ou que as informações desabonadoras a seu respeito serão retiradas da página eletrônica, ônus que incumbia à apelante, nos termos do artigo 333, da lei processual.

Disso tudo, se conclui que deve ser integralmente mantida a decisão monocrática.

3. Ante o exposto, meu voto nega provimento ao recurso.

Galdino Toledo Júnior  
Relator