

**TJDFT**Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão	2ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0720869-94.2025.8.07.0001
APELANTE(S)	OBVIO BRASIL SOFTWARE E SERVICOS LTDA
APELADO(S)	ALIANCA ASSESSORIA DE CREDITO EIRELI - ME
Relator	Desembargador HECTOR VALVERDE SANTANNA
Acórdão Nº	2043373

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.

Aliança Assessoria de Crédito Eireli-Ltda. 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 Aliança, 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 Aliança. 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 Nova Aliança. 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 apelação.

A questão central é definir se o art. 19 do Marco Civil da Internet isenta, em qualquer hipótese, a plataforma digital de responsabilidade por conteúdo de terceiros. Ou, ao contrário, se a plataforma pode vir a responder quando mantém reclamações indevidas no perfil de outra empresa, mesmo após ser formalmente notificada do erro, ainda que não tenha havido ordem judicial.

A relação jurídica entre as partes não se enquadra nas hipóteses típicas de consumo ou contrato, mas sim em uma relação de responsabilidade extracontratual entre pessoas jurídicas, fundada na atividade de risco exercida pela plataforma digital.

Não é relação de consumo. Ambas as partes são pessoas jurídicas. A apelada não é destinatária final dos serviços da plataforma, mas objeto de exposição pública por meio dela. Não há relação de fornecimento de produto ou serviço nos termos do art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A apelante está, inicialmente, submetida ao art. 19 do Marco Civil da Internet. Contudo, ao manter um sistema que publica e associa reclamações a perfis empresariais, assume o dever jurídico de atuar com diligência e boa-fé, especialmente quando notificada de erro material que afeta a imagem de terceiros. Aplica-se ao caso o regime jurídico da responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

O dano moral é categoria autônoma de responsabilidade civil e independente da relação jurídica contratual ou extracontratual estabelecida entre ofensor e vítima. Não há distinção, para

efeito de configuração do dano moral, entre relação jurídica contratual ou extracontratual subjacente formada entre ofensor e vítima, pois sempre corresponde a um ato ilícito que atinge o direito da personalidade da vítima. Pode ocorrer isoladamente ou em conjunto com o inadimplemento contratual, por exemplo.

As noções de dignidade da pessoa humana e direitos da personalidade são premissas indispensáveis ao instituto do dano moral. Dignidade é o que não tem preço, o que não pode ser substituído por um equivalente ou considerado um meio. O ser humano, como criatura racional, tem dignidade.^[1]

O princípio da dignidade da pessoa humana é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil (art. 1º, inc. III, da Constituição Federal). É considerado o núcleo de todo sistema jurídico, nacional ou internacional, do qual sobressai a premissa da primazia do ser humano como fim da Ciência do Direito. Constitui a essência do sistema jurídico brasileiro.

O art. 5º, incs. V e X, da Constituição Federal contempla a reparabilidade do dano moral. A referida norma constitucional confere fundamento de validade a toda previsão de reparabilidade do dano moral no plano infraconstitucional. O Código Civil prevê a reparabilidade do dano moral nos arts. 186, 952, parágrafo único, art. 953, parágrafo único, e art. 954.

O dano moral é a privação ou lesão de direito da personalidade. Os direitos da personalidade compreendem aqueles essenciais à pessoa humana, a fim de proteger sua dignidade. São direitos subjetivos inatos do ser humano. Têm como objeto as manifestações interiores, os atributos físicos e morais, bem como as projeções pessoais no meio social.^[2]

É impossível elaborar rol exaustivo ou fechado de valores inerentes à dignidade da pessoa humana em virtude da natureza complexa do ser humano, variável no tempo e no espaço. Os valores podem ser a vida, integridade física e intelectual, paz, tranquilidade espiritual, liberdade individual, honra, reputação, pudor, segurança, amor-próprio estético, afeições legítimas, decoro, crença, proteção contra ataques que provoquem dor, humilhação, tristeza, vexame, entre outros semelhantes. Os valores devem ser identificados pelo Juiz, no caso concreto, à luz das circunstâncias fáticas e das peculiaridades do litígio.^[3]

A classificação elaborada por Rubens Limongi França, reiteradamente invocada pela doutrina nacional, distingue os atributos relativos à *integridade física* (direitos à vida, aos alimentos, sobre o próprio corpo vivo ou morto, sobre o corpo alheio vivo ou morto e sobre as partes separadas do corpo vivo ou morto), à *integridade intelectual* (direitos à liberdade de pensamento, pessoal de autor científico, artístico e de inventor) e à *integridade moral* (direitos à honra, à honorificência, ao recato, ao segredo pessoal, doméstico e profissional, à imagem, à identidade pessoal, familiar e social) do ser humano.^[4]

O Código Civil trata dos direitos da personalidade, de maneira não exaustiva, na Parte Geral, Livro I, Das Pessoas, Título I, Das Pessoas Naturais, Capítulo II, Dos Direitos da Personalidade. Prevê direitos especiais da personalidade ao lado de um direito geral que confere abertura formal ao sistema. O art. 12 do Código Civil funciona como cláusula geral de tutela dos direitos da personalidade ao dispor que aquele que sofrer ameaça ou violação a um desses direitos pode exigir o fim da ameaça ou da lesão e reclamar perdas e danos, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei. A tutela da personalidade deve ser realizada por meio desse sistema, que concilia uma cláusula geral de proteção com o reconhecimento de direitos específicos espalhados pelo ordenamento jurídico.^[5]

A responsabilidade civil por dano moral configura-se apenas com a demonstração dos requisitos essenciais dessa responsabilidade. A conduta do ofensor, o nexo de causalidade e o dano são requisitos indispensáveis ao estabelecimento da obrigação de reparar o dano. O raciocínio a *contrario sensu* revela que a obrigação de indenizar do fornecedor não se apresenta quando a vítima deixa de provar qualquer dos supracitados requisitos da responsabilidade civil.

O dano moral pressupõe sempre a violação de um dever jurídico, seja decorrente de lei ou convenção das partes integrantes de determinado negócio jurídico. A configuração do ato ilícito demanda a existência de um comportamento humano e a violação da ordem jurídica. A ausência de violação à lei ou ao contrato não configura ato ilícito.^[6]

A violação de um dever jurídico está demonstrada no caso concreto, embora esse seja o aspecto mais complexo da demanda.

Há duas (2) questões envolvidas nesse debate. Uma delas é essencialmente constitucional, a respeito da liberdade de expressão e de informação. Essa é uma questão de fundo, que incide com menos intensidade no caso concreto, visto que a apelada não responsabiliza as pessoas que publicaram os comentários negativos na presente ação. Ela responsabilizou diretamente o provedor de aplicações. A outra questão trata do Marco Civil da Internet, mais especificamente sobre a responsabilidade do provedor de aplicações por atos de terceiros. Essa é a questão de maior envergadura no caso concreto.

A liberdade de manifestação do pensamento no Brasil é assegurada pelo art. 5º, inc. IV, da Constituição Federal. Esse dispositivo assegura o direito de qualquer pessoa expressar suas ideias, opiniões e pensamentos, desde que assumam a responsabilidade pelo que diz, ou seja, não o faça de forma anônima. O art. 5º, inc. IX, da Constituição Federal complementa que a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação é livre, independentemente de censura ou licença. Esses dispositivos formam a base constitucional da liberdade de expressão no Brasil, fundamentais para a democracia e para o exercício pleno da cidadania.

A liberdade de imprensa é garantida no art. 220 da Constituição Federal. O dispositivo estabelece que a manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, desde que observem os limites traçados pela Constituição Federal.

Os limites traçados são: 1) a proibição do anonimato; 2) o respeito aos direitos da personalidade, especialmente a intimidade, a honra e a imagem; e 3) a possibilidade de exercício do direito de resposta, de indenização por dano material e reparação por dano moral (art. 5º, incs. IV, V, X, XIII e XIV, da Constituição Federal).

A Constituição Federal antevê a possibilidade de que esses princípios colidam com outros. Ela permite a liberdade de manifestação do pensamento e de informação, mas ressalva a necessidade de respeito aos atributos da personalidade.

O choque entre direitos não é fenômeno recente. Uma das características dos direitos humanos é a historicidade. São conquistas construídas gradualmente, portanto, relativas, dependem de uma evolução histórica. Mesmo os direitos fundamentais estão sujeitos a restrições, especialmente em caso de conflito entre eles.^[7]

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789 expressava esse conflito ao anunciar que a livre comunicação das opiniões é um dos mais preciosos direitos do homem.

Todo cidadão pode falar, escrever e imprimir livremente, mas responderá pelos abusos dessa liberdade.^[8]

A colisão entre princípios não se resolve do mesmo modo que o conflito entre regras. O princípio tem dimensão diversa da regra jurídica, porquanto é analisado na *perspectiva do peso* (não da validade). Enquanto na antinomia entre regras, somente uma delas pode ser declarada válida, a colisão entre princípios deve ser solucionada mediante a avaliação do peso relativo de cada princípio detém para viabilizar o correto julgamento.^[9]

Enquanto as regras são sempre satisfeitas ou não, os princípios são caracterizados por serem satisfeitos em graus variados, realizados na medida do possível, conforme as possibilidades jurídicas e fáticas existentes (*mandamentos de otimização*). O âmbito das possibilidades jurídicas é determinado pelos princípios e regras colidentes. Não há prevalência absoluta de princípios no plano abstrato. A relação de tensão entre princípios é solucionada a partir do sopesamento de interesses no caso concreto, de acordo com a *lei de colisão*. O julgador deve definir qual dos interesses prevalece na situação analisada, se houver colisão entre princípios. O conceito de *relação condicionada de precedência* indica as condições sob as quais um princípio prevalece sobre o outro, mas sempre no caso concreto.^[10]

A técnica de sopesamento de interesses é amplamente utilizada pelo Supremo Tribunal Federal, como nos julgamentos das Ações Diretas de Inconstitucionalidade nº 5.003 e 2.404.^[11]

A proteção aos direitos da personalidade deve conviver com o interesse da coletividade na disponibilização de determinado conteúdo na internet. O sopesamento entre a liberdade de informação e os direitos da personalidade é feito a partir do caso concreto. A intimidade e os fatos da vida privada de alguém não podem ser expostos ao público. Contudo, ninguém tem o direito absoluto de impedir que a sociedade seja informada sobre os atos de repercussão pública não abrangidos pela proteção à intimidade. O eventual excesso no exercício do direito de informar pode ser punido no caso concreto, mas uma punição baseada apenas no exercício regular desse direito seria inconstitucional.

O abuso no exercício do direito de informar encontra-se caracterizado no caso concreto. É impossível invocar a proteção constitucional, uma vez que as reclamações e os fatos desabonadores publicados pelos usuários da plataforma não se destinam à apelante. Referem-se, na verdade, à empresa Nova Aliança, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº 36.330.078/0001-11. Não há interesse da coletividade quanto à disponibilização do conteúdo negativo na internet que sequer se refere à apelada.

O reconhecimento desse abuso traz uma segunda questão, essa, sim, de ordem mais complexa. Refere-se à responsabilidade da apelante pelas avaliações negativas publicadas a partir dos relatos dos usuários. O Marco Civil da Internet no Brasil disciplina a responsabilidade do provedor de aplicações por atos de terceiros praticados na internet. A referida lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

O provedor de aplicações, em regra, não é responsabilizado por atos de terceiros na rede mundial de computadores. Excepcionalmente, pode ser responsabilizado se não tomar as providências necessárias após decisão judicial específica (art. 19 do Marco Civil da Internet).

Um provedor de aplicações de internet é a pessoa natural ou jurídica que oferece funcionalidades que podem ser acessadas por meio de dispositivo conectado à internet. Essas funcionalidades incluem, por exemplo, redes sociais (como *Facebook*, *Instagram*); plataformas de comércio eletrônico (como Mercado Livre); *sites* de reclamações e avaliações (como o *Reclame Aqui*); serviços de *e-mail*, *streaming*, fóruns, *blogs*, entre outros. Ou seja, trata-se de

qualquer serviço que permita a interação do usuário com conteúdos, serviços ou outras pessoas, por meio da internet.

A responsabilidade dos provedores de aplicações por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros é um tema recente. A legislação, a doutrina e a jurisprudência ainda delimitam essa responsabilidade. Prevalencia o entendimento de que eles não poderiam ser responsabilizados fora das hipóteses previstas no art. 19 do Marco Civil da Internet. Contudo, a aplicação irrestrita dessa regra a situações desiguais, nos quais há clara violação do exercício dessa atividade ou omissão do provedor de aplicações, tem sido objeto de reavaliação pela jurisprudência e pela doutrina brasileira. A ideia que se desenvolve é que a rigidez do art. 19 do Marco Civil da Internet pode gerar impunidade em casos em que a conduta do provedor de aplicação demonstra negligência, má-fé ou falha em adotar medidas preventivas razoáveis.

Os Tribunais e a doutrina têm explorado a possibilidade de responsabilização dos provedores de aplicações em situações que vão além da mera inércia diante de uma ordem judicial. Argumenta-se que a omissão do provedor em coibir condutas ilícitas que são de seu conhecimento ou a ausência de mecanismos efetivos para prevenir a propagação de conteúdos danosos, como discursos de ódio, notícias falsas ou violações de direitos autorais, podem configurar sua responsabilidade.

A discussão atual concentra-se em como conciliar a proteção da liberdade de expressão na internet com a necessidade de garantir a segurança e os direitos dos usuários.

O Supremo Tribunal Federal decidiu recentemente que plataformas digitais podem ser responsabilizadas civilmente por conteúdos ilegais postados por seus usuários, mesmo sem ordem judicial, em determinadas situações. A Corte declarou a inconstitucionalidade parcial do art. 19 do Marco Civil da Internet, que condicionava a responsabilização das plataformas à prévia ordem judicial para remoção de conteúdo. Entendeu que esse modelo não protege adequadamente direitos fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, a honra e o funcionamento das instituições democráticas. A decisão foi tomada no julgamento do Recurso Extraordinário nº 1.037.396 (Tema de Repercussão Geral nº 987 do Supremo Tribunal Federal) e Recurso Extraordinário nº 1.057.258 (Tema de Repercussão Geral nº 533 do Supremo Tribunal Federal).^[12]

As plataformas digitais, segundo a tese fixada pelo Supremo Tribunal Federal, devem agir imediatamente para remover conteúdos ilícitos, sob pena de responsabilização, nos seguintes casos: 1) conteúdos impulsionados ou pagos, inclusive por robôs ou redes artificiais; 2) circulação massiva de conteúdos gravíssimos, como atos antidemocráticos; terrorismo; indução ao suicídio ou automutilação; 3) discurso de ódio de natureza racial, religiosa, sexual, de gênero ou contra mulheres; 4) pornografia infantil e crimes sexuais contra vulneráveis; e 5) tráfico de pessoas.

O Supremo Tribunal Federal estabeleceu que, mesmo em casos fora dessas hipóteses, a omissão da plataforma diante de notificações claras e reiteradas pode configurar falha sistêmica e ensejar a responsabilidade civil. A plataforma será responsabilizada civilmente pelos danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros em casos de crimes em geral ou atos ilícitos, se deixar de remover o conteúdo após receber um pedido de retirada.

O Supremo Tribunal Federal modulou os efeitos da decisão proferida nos Temas de Repercussão Geral nº 533 e 987, portanto, a tese firmada não tem efeito vinculante neste caso concreto. A resolução da demanda deve ser alcançada com base na interpretação sistemática do art. 19 do Marco Civil da Internet à luz do Código Civil e das peculiaridades da situação analisada.

A interpretação de um texto legal é um dos problemas centrais do direito. A decisão judicial nem sempre é consequência direta e necessária de uma regra predeterminada cujo sentido é fixo e claro. A maioria das leis ou precedentes admite mais de um resultado quando submetidas à multiplicidade de detalhes que podem envolver o caso concreto. O julgador deve escolher entre interpretações possíveis se estiver diante de uma zona de incerteza, desde que respeite o núcleo indiscutível da regra. Mesmo quando uma norma jurídica parece clara, sempre há uma *penumbra de incerteza*. Nem todas as situações podem ser previstas pelas regras, por isso, a interpretação judicial é inevitável em casos limítrofes.^[13]

É justamente esse o caso dos autos. O art. 19 do Marco Civil da Internet, em regra, exime o provedor de aplicações de responsabilidade por atos de terceiros, desde que não haja descumprimento de ordem judicial. No entanto, é inadequado conferir interpretação tão abrangente a esse dispositivo a ponto de impedir que o provedor de aplicações seja responsabilizado em cenários em que sua conduta ou omissão contribui diretamente para a violação de direitos de terceiros, mesmo na ausência de uma ordem judicial prévia.

A apelada demonstrou que diversas reclamações publicadas em seu perfil não se referiam a ela, mas sim à empresa Nova Aliança, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº 36.330.078/0001-11. A violação ao direito da apelada não foi provocada exclusivamente por atos de terceiros. A negligência da apelante e o modelo da plataforma gerida por ela foram os principais fatores que provocaram essa lesão. Há uma série de relatos de usuários que não pretendiam imputar qualquer falha ao serviço da apelada. As críticas eram dirigidas a outra empresa. Observaram que a plataforma da apelante registrava o nome da apelada quando eles desejavam registrar uma reclamação. Confira-se a resposta de alguns usuários:

Réplica do consumidor

23/05/2025 às 11:02

A página do Reclame está alterando a empresa reclamada de forma automática. O nome da empresa que estou selecionando e reclamando é NOVA ALIANÇA NEGOCIAÇÕES FINANCEIRAS. O sistema muda para a empresa de vocês e me ainda me avisa dessa alteração.

Favor desconsiderar pois realmente nunca fui cliente de vocês. (id 73887193).

Réplica do consumidor

22/05/25 às 15:43

EU ENTREI NO RECLAME AQUI CONTRA A NOVA ALIANÇA, PORÉM MINHA RECLAMAÇÃO É MIGRADA P ESSA ALIANÇA QUE RESPONDEU. EU TB NÃO ESTOU ENTENDENDO O PQ DESSA MIGRAÇÃO (id 73887194)

A reclamação

23/05/25 às 11:02

Todas as reclamações que estou fazendo para nova aliança negociação está indo para vcs no reclame aqui estou entrando na empresa para reclamar e está direcionado para vcs (id 73887197)

Há também provas de que a apelante foi informada dessa falha, mas persistiu no erro. Uma das correspondências eletrônicas enviadas demonstra que a apelante aproveitou a oportunidade para vender serviços, em vez de sanar o problema (id 73886408).

A apelante admitiu em contestação que, ao ser informada de que uma reclamação havia sido direcionada à empresa errada, poderia migrar ou desativar a publicação. Contudo, não o fez, mesmo após ser notificada formalmente (id 73887166, p. 5-7).

A alegação de que a apelada teria utilizado a categoria incorreta (*reclamação em duplicidade* em vez de *reclamação* de outra empresa) ao solicitar a moderação não exime a apelante de sua responsabilidade, pois a informação transmitida era suficiente para revelar o erro sistêmico. A insistência da apelante em apegar-se a formalismos procedimentais, ignorando o conteúdo da denúncia, reforça a imputação de responsabilidade pelas infrações descritas na petição inicial.

A manutenção das reclamações indevidas afetou diretamente a reputação da apelada, que passou a ser avaliada negativamente por consumidores, com impacto em sua credibilidade e desempenho comercial.

A plataforma não é um mero repositório passivo de conteúdo: ela organiza, classifica e exibe publicamente avaliações que impactam a reputação de empresas. Ao permitir que erros sistêmicos se perpetuem, mesmo após notificação, a plataforma assume o risco de causar danos, o que atrai a responsabilidade objetiva (art. 927, parágrafo único, do Código Civil).

O exercício regular do direito da apelante, previsto no art. 19 do Marco Civil da Internet, cessou quando, mesmo ciente da falha, ela não adotou medidas corretivas. A plataforma permitiu a publicação de comentários negativos sobre a empresa, ainda que estes não refletissem a vontade dos usuários. Não se trata de conduta exclusiva de terceiros, mas de consequência direta do funcionamento do sistema de registro de reclamações.

A plataforma exerce atividade de risco, com impacto direto na reputação de terceiros. Ao ser notificada de um erro sistêmico e não o corrigir, incorreu em omissão, no mínimo, culposa, nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil. A ilicitude da conduta, portanto, está demonstrada.

A ilicitude da conduta, por si só, é insuficiente para caracterizar o dano moral. É necessária a demonstração da ofensa grave e relevante a direito da personalidade. A prova do dano moral sofreu modificação significativa em razão da evolução jurisprudencial. Não mais se sustenta que o dano moral está condicionado à prova da *dor* da vítima. A concepção moderna admite que o dano moral reside na violação dos direitos da personalidade. Busca-se a prova do fato violador dos direitos da personalidade, não a prova da eventual *dor*.

Embora o Superior Tribunal de Justiça defira a compensação do dano moral em diversas oportunidades diante da simples comprovação de ocorrência de uma conduta injusta, entende que o reconhecimento do dano moral *in re ipsa* não pode afastar a exigência de sua efetiva comprovação em todas as situações. O afastamento dessa exigência distorce o sentido da despatrimonialização do Direito Civil, ao transformar o dano extrapatrimonial em patrimonial, e estimula a chamada *indústria do dano moral*.^[14]

A caracterização do dano moral, portanto, depende da demonstração da ofensa grave e relevante a direito da personalidade, além da caracterização da ilicitude da conduta.

Apesar de a pessoa jurídica não ter sentimentos como uma pessoa física, ela possui honra objetiva, que se refere à sua reputação, imagem, credibilidade e bom nome no mercado.

Quando esses atributos são atingidos por condutas ilícitas de terceiros, como publicações falsas, difamatórias ou indevidas, configura-se o dano moral indenizável. Esse entendimento está consolidado na Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça.

A apelada foi indevidamente associada a reclamações que não lhe dizem respeito e sofreu prejuízos à sua imagem e reputação perante consumidores e parceiros comerciais. Houve queda em sua nota na plataforma *Reclame Aqui*, com reflexos financeiros. O dano à honra objetiva da empresa está comprovado.

O terceiro pressuposto da responsabilidade civil é o nexo ou relação de causalidade. O nexo causal é a relação identificada no plano fático que vincula a conduta (ação ou omissão) do agente ao resultado danoso imposto à vítima. É um nexo de causa e efeito que o sistema jurídico reconhece no plano objetivo. A teoria da causalidade direta e imediata (teoria da interrupção do nexo causal) é adotada majoritariamente na responsabilidade civil brasileira.^[15]

A doutrina invoca como fundamento legal da teoria da causalidade direta e imediata o art. 403 do Código Civil. Afasta-se o dano mediato ou remoto que foi provocado por uma concausa.^[16]

O nexo causal entre as reclamações indevidas no perfil da apelada e os prejuízos sofridos é direto. As manifestações negativas, embora dirigidas a outra empresa, foram associadas indevidamente à apelada, o que distorceu sua reputação. A plataforma, mesmo após notificação formal, manteve as publicações e reforçou a percepção equivocada do público. Essa omissão comprometeu a credibilidade da empresa e reduziu a confiança dos consumidores. A queda na avaliação pública, registrada na própria plataforma, resulta diretamente dessa falha, o que configura o nexo de causalidade necessário à responsabilização civil.

A reparação do dano moral tem finalidades distintas do dano patrimonial. A fixação do valor da reparação constitui-se, dentro da complexa temática do dano moral, ponto de intensa controvérsia doutrinária e jurisprudencial. É impossível encontrar uma quantia que corresponda ao dano moral sofrido pela vítima com exatidão. A tarefa é incumbida ao magistrado do caso concreto diante da impossibilidade de tarifamento legal do valor da reparação do dano moral. O valor da reparação do dano moral é apurado mediante arbitramento judicial.

Inexiste um determinado valor em dinheiro que corresponda especificamente à reparação do dano moral. O art. 5º, inc. V, da Constituição Federal elimina qualquer pretensão de impor uma tarifação sobre o dano moral.

O montante deve atender às finalidades compensatória, punitiva e preventiva. Não há um valor determinado para cada finalidade, mas a quantia deve formar uma unidade para atender simultaneamente às três (3) finalidades apontadas.

A primeira finalidade da reparação do dano moral versa sobre a função compensatória, caracterizada como um meio de satisfação da vítima em razão da privação ou violação de seus direitos da personalidade. O sistema jurídico considera a repercussão do ato ilícito em relação à vítima. Não significa o pagamento da dor, sofrimento, aflição, preocupação, desgosto experimentados por ela. A reparação pecuniária do dano moral serve como meio de compensar a vítima. Visa abrandar o sentimento inato de vingança da vítima, confortar o seu espírito ultrajado, contribuir para a superação de fatos desagradáveis do passado.

A segunda finalidade refere-se ao caráter punitivo, em que o sistema jurídico responde ao agente causador do dano com uma sanção. A sanção consiste no dever de reparar a ofensa imaterial com parte de seu patrimônio. O enfoque da finalidade punitiva da reparação do dano

moral é quanto à pessoa do ofensor, ou seja, é o mecanismo de resposta do sistema jurídico voltado à sanção do agente causador do ato ilícito. A preocupação específica com a pessoa da vítima ocorre na finalidade compensatória.

A terceira finalidade da reparação do dano moral relaciona-se ao aspecto preventivo, entendido como uma medida de desestímulo e intimidação do ofensor, mas com o inequívoco propósito de alcançar todos os integrantes da coletividade. A medida serve como um alerta à coletividade para desestimulá-la da prática de ilicitudes semelhantes. O caráter preventivo da reparação do dano moral está indissociavelmente vinculado à necessidade de adoção de medidas que evitem a eclosão de conflitos no cenário social.

O Juiz deve utilizar o prudente arbítrio, o bom senso, a proporcionalidade ou razoabilidade como critérios gerais para valorar o dano moral. Deve-se estabelecer uma quantia que não represente um enriquecimento sem causa da vítima, contudo não será fixado um valor ínfimo ou que menospreze a relevância dos direitos da personalidade.

A doutrina e a jurisprudência indicam alguns critérios específicos ao lado dos critérios gerais que o Juiz considerará para o fim de fixar o valor da reparação do dano moral. O Juiz deve levar em conta o grau de culpa do ofensor, a intensidade da alteração anímica da vítima, a repercussão do ilícito no meio social, a situação econômico-financeira do ofensor e as condições pessoais da vítima.

A aplicação das finalidades da reparação do dano moral ao caso concreto, bem como dos critérios gerais e específicos gerais para valorar o dano moral, permitem concluir que o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado pelo Juízo de Primeiro Grau é adequado. A quantia não provoca o enriquecimento sem causa da apelada, tampouco menospreza a relevância dos direitos da personalidade no contexto apresentado.

Ante o exposto, nego provimento à apelação.

Majoro os honorários advocatícios de sucumbência para fixá-los em quinze por cento (15%) do valor da condenação em atenção ao disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

É como voto.

[1] KANT, Immanuel. *Fundamentação da metafísica dos costumes e outros escritos*. São Paulo: Martin Claret, 2005.

[2] GOMES, Orlando. *Introdução ao direito civil*. 19. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2007. p. 30-31; BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001. p. 10.

[3] BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 43-44.

[4] FRANÇA, Rubens Limongi. *Direitos da personalidade: coordenadas fundamentais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 72, n. 567, p. 12-15, jan. 1983.

[5] QUEIROZ, Odete Novais Carneiro; ZANINI, Leonardo Estevam de Assis. *A inviolabilidade da pessoa humana e o direito geral da personalidade*. Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil, Belo Horizonte, v. 27, p. 15-36, jan./mar. 2021.

[6] SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral indenizável*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. p. 111.

[7] BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. p. 7.

[8] FRANÇA. Embaixada da França no Brasil. *A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão*. Disponível em: <https://br.ambafrance.org/A-Declaracao-dos-Direitos-do-Homem-e-do-Cidadao>. Acesso em: 13.5.2022.

[9] DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Trad. Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002. p. 36.

[10] ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2017. p. 90-99.

[11] STF, ADI 5.003/SC, Tribunal Pleno, Rel. Min. Luiz Fux, DJe 18.12.2019; STF, ADI 2.404/DF, Tribunal Pleno, Rel. Min. Dias Toffoli, DJe 31.7.2017.

[12] Supremo Tribunal Federal. *STF define parâmetros para responsabilização de plataformas por conteúdos de terceiros*. Disponível em: <https://noticias.stf.jus.br/postsnovicias/stf-define-parametros-para-responsabilizacao-de-plataformas-por-conteudos-de-terceiros/>. Acesso em: 28.7.2025.

[13] HART, H. L. A. *O conceito de direito*. 3. ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbekian. p. 16-17.

[14] STJ, REsp 1.653.413, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, j. 5.6.2018.

[15] STF, RE 130.764/PR, Rel. Min. Moreira Alves, Primeira Turma, DJe 7.8.1992.

[16] ALVIM, Agostinho. *Da inexecução das obrigações e suas consequências*. 3. ed. Rio de Janeiro – 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.