

Órgão	6ª Turma Cível
Processo N.	APELAÇÃO CÍVEL 0744783-90.2025.8.07.0001
APELANTE(S)	LORENI PERACIO DE SOUSA
APELADO(S)	GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.
Relator	Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA
Acórdão Nº	2108151

EMENTA

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL DE PROVEDOR DE APLICAÇÕES DE INTERNET. MARCO CIVIL DA INTERNET. ARTIGO 19 DA LEI 12.965/2014 (MARCO CIVIL DA INTERNET – MCI). LIBERDADE DE EXPRESSÃO. AVALIAÇÃO EM “GOOGLE MEU NEGÓCIO”. CRÍTICA NEGATIVA. LIMITES. DIREITOS DA PERSONALIDADE. HONRA. COMENTÁRIO COM *ANIMUS NARRANDI*. INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de remoção de comentário publicado na plataforma "Google Meu Negócio".

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Definir se o apelado deve remover o comentário realizado por terceiro, indicado pela apelante como ato ilícito ofensivo aos seus direitos da personalidade.

3. Analisar se o conteúdo impugnado ultrapassa os limites da crítica legítima e configura abuso da liberdade de expressão apto a justificar a intervenção judicial.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. O art. 21 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) disciplina que o provedor que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização dos participantes, após receber notificação extrajudicial e deixar de promover a indisponibilização do conteúdo.

5. O Supremo Tribunal Federal - STF, em análise dos Temas 533 - Dever de empresa hospedeira de sítio na internet fiscalizar o conteúdo publicado e de retirá-lo do ar quando considerado ofensivo, sem intervenção do Judiciário - e 927 - constitucionalidade do art. 19 da Lei 12.965/2014 que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros, declarou a inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 por haver um estado de omissão parcial em razão da proteção insuficiente a bens jurídicos constitucionais – direitos fundamentais e democracia.

6. A mera notificação extrajudicial ou o conhecimento inequívoco do conteúdo criminoso/ilícito é suficiente para surgir o dever de tomar providência. O descumprimento permite a responsabilidade civil equiparada à violação de uma ordem judicial.

7. Contudo, o STF ainda promoveu uma ressalva com relação aos crimes contra a honra: deve ser mantida a aplicação do art. 19 - exigência da ordem judicial específica para responsabilizar a plataforma – por envolver avaliação subjetiva. Por fim, reconheceu a natureza subjetiva das plataformas por conteúdos de terceiros e modulou temporalmente os efeitos para que a eficácia da decisão tenha efeitos prospectivos.

8. A Constituição Federal (CF) estabelece, em seu art. 5º, IV, a livre manifestação do pensamento. Também há proteção explícita aos denominados direitos da personalidade, entre os quais o direito à honra, imagem, privacidade (CF, art. 5º, inciso X). Invariavelmente, no plano abstrato, tais direitos permanecem em situação de tensão - iminente conflito - com outros valores constitucionais.

9. Na hipótese, o comentário não ultrapassa os limites da crítica severa a exigir a intervenção judicial para sua remoção. Os apontamentos feitos pelo consumidor dizem respeito a fatos relacionados à relação contratual entre as partes, tais como prazos, valores e resultados, sem quaisquer ofensas pessoais.

10. A ferramenta "Google Meu Negócio" não existe apenas para que os consumidores se manifestem de forma positiva, como se fosse um mero mural de elogios. A ferramenta admite também críticas negativas. Logo, não se trata apenas de um mecanismo de publicidade para os anunciantes, mas também de uma relevante fonte de informação crucial para os consumidores, que podem acessar relatos de experiência de outras pessoas e assim balizar suas escolhas de consumo com base na reputação construída coletivamente.

11. Ao se cadastrar na plataforma e usufruir da visibilidade que ela proporciona, o prestador de serviços se submete ao escrutínio público e se expõe tanto aos bônus das avaliações positivas quanto aos ônus das críticas formuladas.

12. No caso, a autora continua com elevada avaliação na plataforma. Não há demonstração de que, do universo de avaliações positivas, aquela feita pelo usuário Raphael seja especialmente capaz de afastar a clientela ou tenha potencial destrutivo contra a imagem da médica. Além disso, a apelante pode responder a avaliação diretamente na plataforma e de forma a apresentar argumentos que afastem as afirmações do usuário.

IV. DISPOSITIVO

13. Recurso conhecido e não provido.

Legislação relevante: Constituição Federal, art. 5º, incisos IV e X; Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), arts. 19 e 21.

Acórdãos relevantes: Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, Apelação Cível 0707997-24.2024.8.07.0020, Relator(a) Sandra Reves, 7ª Turma Cível, julgado em 22/10/2025; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, Apelação Cível 0708873-36.2024.8.07.0001, Relator(a) João Egmont, 2ª Turma Cível, julgado em 27/11/2024.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LEONARDO ROSCOE BESSA - Relator, ARQUIBALDO CARNEIRO - 1º Vogal e ANTONIO FERNANDES DA LUZ - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora VERA ANDRIGHI, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 09 de abril de 2026

Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por LORENI PERACIO DE SOUSA contra sentença da 4ª Vara Cível de Brasília que, nos autos de ação ordinária ajuizada em face de GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA., julgou o pedido improcedente.

Em suas razões (ID 80878033), sustenta que: 1) a postagem feita visou atingir sua honra subjetiva; 2) o direito à liberdade de manifestação do pensamento não é absoluto e encontra limites nos direitos da personalidade de terceiros; 3) a plataforma Google Meu Negócio, embora seja comumente utilizada para avaliação de serviços, funciona como “cartão de visitas digital”; 4) o comentário do usuário Raphael Henrique consiste em difamação profissional; 5) o tom irônico e a ameaça de litígio reforçam a intenção de ofender e o abuso da liberdade de expressão; 6) o ônus de comprovar a veracidade dos fatos caberia ao autor das críticas; 7) a pendência de litígio entre Raphael e a apelante não serve de fundamento para que se mantenha a publicação injuriosa no ambiente virtual; 8) o réu tem o dever legal de remover o conteúdo ilícito.

Ao final, requer a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes.

Preparo recolhido (ID 80878032).

Contrarrazões apresentadas (ID 80878037).

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador LEONARDO ROSCOE BESSA - Relator

1. CONHECIMENTO

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

2. SÍNTESE FÁTICA

Na origem, trata-se de ação ordinária ajuizada por LORENI PERACIO DE SOUSA em face de GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.

Em síntese, a autora alegou que: 1) é médica e atua na área de transplante capilar; 2) além da atuação clínica, mantém presença ativa e influente nas redes sociais e utiliza plataformas digitais para disseminar informações sobre sua área profissional; 3) foi surpreendida por comentário difamatório postado na plataforma Google pelo usuário identificado como Raphael Henrique; 4) as afirmações feitas pelo usuário são inverídicas e representam ataque à honra da autora; 5) a cada dia que o comentário permanece disponível para visualização, o dano à autora

se agrava; 6) o Google permite que qualquer usuário publique comentários a respeito da profissional, sem estabelecer qualquer filtro para que apenas pacientes possam relatar suas experiências; 7) desde que haja determinação judicial, o Google deve ser obrigado a remover o comentário.

Ao final, requereu, no mérito, a remoção do comentário de todas as plataformas e índices de busca do Google.

Ao sentenciar, o juízo julgou o pedido improcedente.

A autora interpôs apelação a fim de que a sentença seja reformada e o o réu seja obrigado a remover o comentário.

3. MÉRITO

A controvérsia recursal consiste em definir se, no caso, o apelado deve ser obrigado a remover o comentário indicado pela autora como ato ilícito.

O Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, prevê, em capítulo relativo à responsabilidade por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros, que o provedor de aplicações será responsabilizado civilmente por danos praticados por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar providências para tornar indisponível o conteúdo infringente (art. 19).

Ademais, a ordem judicial deve conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo infringente para localização inequívoca do material (§1º).

Por outro lado, o art. 21 disciplina que o provedor que disponibilize conteúdo gerado por terceiros será responsabilizado subsidiariamente pela violação da intimidade decorrente da divulgação, sem autorização dos participantes, após receber notificação extrajudicial e deixar de promover a indisponibilização do conteúdo.

O texto, inicialmente, atribuía apenas aos crimes de natureza sexual com violação à intimidade da vítima a possibilidade de notificação extrajudicial para remoção do conteúdo.

Em recente análise acerca da constitucionalidade do Marco Civil, o Supremo Tribunal Federal – STF se debruçou sobre os Temas 533 (Dever de empresa hospedeira de sítio na internet fiscalizar o conteúdo publicado e de retirá-lo do ar quando considerado ofensivo, sem intervenção do Judiciário) e 987 (constitucionalidade do art. 19 da Lei 12.965/2014 que determina a necessidade de prévia e específica ordem judicial de exclusão de conteúdo para a responsabilização civil de provedor de internet, websites e gestores de aplicativos de redes sociais por danos decorrentes de atos ilícitos praticados por terceiros).

A Corte declarou a inconstitucionalidade parcial e progressiva do art. 19 por haver um estado de omissão parcial em razão da proteção insuficiente a bens jurídicos constitucionais – direitos fundamentais e democracia.

Dessa forma, enquanto o Poder Legislativo não editar nova lei, o dispositivo deve ser interpretado de acordo com as regras específicas estabelecidas pelo STF.

Adicionalmente, foi acrescido ao art. 21 o entendimento de que pode ser aplicado para qualquer conteúdo que constitua crime ou ato ilícito ou direcionada a contas falsas.

Em síntese, a mera notificação extrajudicial ou o conhecimento inequívoco do conteúdo criminoso/ilícito é suficiente para surgir o dever de tomar providência. O descumprimento permite a responsabilidade civil equiparada à violação de uma ordem judicial.

Contudo, o STF ainda promoveu uma ressalva com relação aos crimes contra a honra: deve ser mantida a aplicação do art. 19 - exigência da ordem judicial específica para responsabilizar a plataforma – por envolver avaliação subjetiva. Caso fosse estendido o entendimento do art. 21, a situação poderia remover opiniões ou críticas legítimas.

Por fim, reconheceu a natureza subjetiva das plataformas por conteúdos de terceiros e modulou temporalmente os efeitos para que a eficácia da decisão tenha efeitos prospectivos.

A hipótese versa sobre a imputação, em tese, de ofensas contra a honra da apelante – deve ser aplicado o regime jurídico do art. 19. As consequências legais contra a plataforma, todavia, dependem do reconhecimento da ofensa ao direito de personalidade.

A Constituição Federal (CF) estabelece, em seu art. 5º, IV, a livre manifestação do pensamento. Também há proteção explícita aos denominados direitos da personalidade, entre os quais o direito à honra, imagem, privacidade (CF, art. 5º, inciso X).

Invariavelmente, no plano abstrato, tais direitos permanecem em situação de tensão - iminente conflito - com outros valores constitucionais.

No caso, a apelante objetiva a remoção imediata de comentário realizado na plataforma de avaliações do Google. Sustenta, em síntese, que o comentário configura ato ilícito, ofende sua honra subjetiva, sua imagem enquanto profissional e ultrapassa o direito de crítica.

O comentário foi realizado nos seguintes termos:

“Dra. Loreni parece ser melhor de Brasília. A clínica é ótima e a equipe atenciosa. Mas nem tudo são flores, a cirurgia que deveria ter realizado meu sonho por completo, somente depois do prazo final do resultado, foi me dito que precisaria de mais uma cirurgia. Mas isso nunca tinha sido me falado em quase 1.5 anos que fechei o contrato. Mas ainda me mostrei disposto a pagar por essa conclusão, se não fosse um valor absurdo. Eu tinha gasto mais de 30 mil reais no tratamento e me pediram mais 16 mil para terminar. Em resumo, ate entendo talvez não ter tido tempo cirurgico para não concluir a parte da coroa, mas porque não avisar antes? Porque cobrar R\$16 mil para fazer o ajuste desse erro de expectativa? Nao poderia ser menos? Na foto mostra como realmente a coroa não teve

o carinho atenção devida. Sem contar a falta atenção ao caso, já avisando que iriam usar o contrato para se defender de algum processo. Mas irei processar, gasto os 16mil em advogados mas não gasto para ajudar erro no atendimento.”

Da análise do comentário questionado, mediante ponderação entre o direito à manifestação do pensamento do usuário e o direito à honra da apelante, conclui-se que não está caracterizado o abuso do direito de manifestação e de opinião. Os apontamentos feitos pelo consumidor dizem respeito a fatos relacionados à relação contratual entre as partes, tais como prazos, valores e resultados, sem quaisquer ofensas pessoais.

Em outras palavras, o comentário não ultrapassa os limites da crítica severa a exigir a intervenção judicial para remoção.

Como muito bem pontuado pelo juiz Giordano Resende Costa, a ferramenta Google Meu Negócio “não existe apenas para que os consumidores dos serviços dos empresários se manifestem de forma positiva, funcionando como mero mural de elogios. A ferramenta admite, e deve admitir, também críticas negativas. Assim, não se trata apenas de um mecanismo de publicidade para os empresários, mas também de uma fonte de informação crucial para os consumidores dos serviços, que podem acessar o mecanismo para saber sobre a experiência de outras pessoas que já contrataram com as empresas, balizando suas escolhas de consumo com base na reputação construída coletivamente. Ao se cadastrar em tal plataforma e usufruir da visibilidade que ela proporciona, o prestador de serviços se submete ao escrutínio público, expondo-se tanto aos bônus das avaliações positivas quanto aos ônus das críticas insatisfatórias”.

Em casos semelhantes, registrem-se os seguintes julgados deste Tribunal de Justiça:

“CIVIL E CONSTITUCIONAL. APELAÇÃO. AÇÃO DE CONHECIMENTO. AVALIAÇÃO NEGATIVA NA INTERNET DE SERVIÇOS PRESTADOS. LIBERDADE DE EXPRESSÃO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME¹. Apelação interposta pela parte autora contra sentença que, nos autos de ação de conhecimento, julgou improcedentes os pedidos de condenação dos réus à abstenção “de proferir qualquer menção em nome do autor em qualquer ambiente, meio público ou privado de comunicação”, à retratação das ofensas publicadas na plataforma “Google Meu Negócio” e ao pagamento de indenização a título de danos morais. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO². As questões em discussão consistem em verificar (i) se a conduta dos réus gerou dano moral indenizável à autora e (ii) se os requeridos devem ser condenados a se retratarem publicamente. III. RAZÕES DE DECIDIR³. A liberdade de expressão do pensamento representa um dos fundamentos que amparam o Estado Democrático de Direito, devendo ser assegurada a todos, não podendo ser exercida com abuso de direito e observando-se certos limites para que não sejam afetadas a honra, a dignidade e a imagem das pessoas, inclusive jurídicas. O apontado direito deve ser relativizado para a harmonia de todos os princípios constitucionais vigentes. Havendo colisão entre garantias constitucionais, deve ser analisado o caso, para que se verifique se a liberdade de expressão do pensamento foi exercida sem abuso de direito ou com o intuito de difamar, injuriar ou caluniar. 4. **A pessoa jurídica ré firmou contrato de assessoria de marketing digital e, em razão da insatisfação com os serviços prestados, relatou, de forma minuciosa, na página da autora no Google a sua experiência com a contratada, avaliando-a de forma negativa.** 5. **No que se refere ao conteúdo da manifestação publicizada não se verifica abuso de direito. O réu relatou as dificuldades e frustrações que teve com os serviços prestados pela empresa, descrevendo detalhadamente todas as intercorrências, não se identificando na sua avaliação teor ofensivo, mas cunho meramente informativo e animus narrandi.**(...) 7. Ante a ausência de ato ilícito praticado pelos réus, consistente no abuso do exercício da liberdade de expressão, escorreita a r. sentença que julgou improcedentes o pedido indenizatório e a pretensão de retração dos requeridos. IV. DISPOSITIVO¹¹. Recurso conhecido e desprovido. (Acórdão 2059939, 0707997-24.2024.8.07.0020, Relator(a): SANDRA REVES, 7ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 22/10/2025, publicado no DJe: 05/11/2025)” - grifou-se.

“CONSTITUCIONAL, CIVIL E PROCESSUAL CIVIL, CONSTITUCIONAL. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. COMENTÁRIOS. INTERNET. FORNECIMENTO DE DADOS DE USUÁRIOS NA PLATAFORMA GOOGLE MY BUSINESS. AVALIAÇÃO. LIBERDADE DE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO E DE EXPRESSÃO. AUSÊNCIA DE INDÍCIO DE OCORRÊNCIA DE ATOS ILÍCITOS. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. EQUIDADE. PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA FIXADOS NA FORMA DO ART. 85, § 11, CPC. RECURSO IMPROVIDO. Sinopse fática: Cinge-se a controvérsia quanto a obrigação da ré de fornecer os dados dos usuários “Helia Helia” e “Sebastião Machado”, os quais teriam realizado comentários desfavoráveis à autora por meio da plataforma “Google Meu Negócio”. 1. Apelação interposta contra sentença proferida em ação de obrigação de fazer, a qual julgou improcedente o pedido formulado na inicial. 1.1. Nesta sede, o apelante, ora autor, pede a reforma da sentença. Pleiteia a total procedência do recurso para reformar a decisão recorrida a fim de se informar os dados cadastrais dos usuários os quais teriam realizado comentários negativos em seu desfavor, por meio da plataforma da ré, denominada “Google Meu Negócio”. Ao fim, requer a condenação do apelado ao pagamento dos honorários, com inversão do ônus de sucumbência ou, caso assim não se entenda, pugna pela minoração dos honorários advocatícios fixados na sentença. 2. **Na hipótese dos autos, observa-se ser objeto da lide a ferramenta Google My business, a qual é disponibilizada na rede mundial de computadores e busca o compartilhamento de informações acerca de estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.** 2.1. **No caso dos autos, o escritório de advocacia, ora autor, afirma terem sido inseridos, na ferramenta disponibilizada pela requerida, comentários e avaliações falsas acerca de sua atividade fim, por meio de anonimato, afetando sua reputação.** 3. **A ferramenta em questão apenas permite aos usuários o compartilhamento de suas experiências em relação ao fornecedor ou prestador de serviços, alertando o universo de consumidores quanto ao atendimento ou serviços prestados, exercitando-se a garantia constitucional de liberdade de expressão, consagrada na Constituição Federal. Nota-se, ainda, ter a plataforma mecanismo de busca com opiniões negativas, mas também positivas.** (...) 5. No caso dos autos, verifica-se ter um dos usuários deixado apenas uma estrela ao dar sua nota ao autor, não escrevendo quaisquer comentários, seja de caráter positivo ou negativo, acerca da atividade prestada pelo apelante. 5.1. Quanto ao comentário da segunda usuária, ao realizar consulta à URLs indicada, constata-se que o comentário não se encontra mais disponível. Ademais, conforme as provas colacionadas aos autos, observa-se ter a referida usuária apenas proferido sua opinião sobre o apelante, sem qualquer caráter ofensivo. 5.2. **No caso dos autos, não houve demonstração de qualquer indício de ilicitude praticada pelos usuários, mas apenas manifestação de**

descontentamento acerca do serviço prestado. (...) 5.3. Ademais, sobre a declaração feita sobre a empresa no Google, não se vislumbra qualquer impacto à organização. Isto porque existem, ao todo, 299 comentários de consumidores, perfazendo uma nota de 4,8 de 5. 5.4. Nesse cenário, ausente prova de que os usuários tenham praticado quaisquer atos ilícitos ou de abuso ao direito à liberdade de expressão, a sentença deve ser mantida. . (...) (Acórdão 1950561, 0708873-36.2024.8.07.0001, Relator(a): JOÃO EGMONT, 2ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 27/11/2024, publicado no DJe: 19/12/2024)” - grifou-se.

Por fim, registre-se que a autora continua com elevada avaliação na plataforma. Não há demonstração de que, do universo de avaliações positivas, aquela feita pelo usuário Raphael seja especialmente capaz de afastar a clientela ou tenha potencial destrutivo contra a imagem da médica. Além disso, a profissional pode responder a avaliação diretamente na plataforma e de forma a apresentar argumentos que afastem as afirmações do usuário.

Em face destas considerações, a sentença deve ser mantida.

4. DISPOSITIVO

CONHEÇO do recurso e NEGO-LHE PROVIMENTO.

A sentença condenou a autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios para R\$ 1.200,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

É como voto.

O Senhor Desembargador ARQUIBALDO CARNEIRO - 1º Vogal

Com o(a) relator(a)

O Senhor Desembargador ANTONIO FERNANDES DA LUZ - 2º Vogal

Com o(a) relator(a)

DECISÃO

CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME.