



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
2ª Câmara de Direito Privado
Apelação - 1057749-22.2018.8.26.0100

Registro: 2018.0001020215

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1057749-22.2018.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CENTRO DE ESTAGIOS PPM HUMAN RESOURCES LTDA, é apelado RECLAME AQUI MARCAS E SERVIÇOS LTDA. - EPP..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 2ª 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 Desembargadores MARCIA DALLA DÉA BARONE (Presidente), JOSÉ CARLOS FERREIRA ALVES E JOSÉ JOAQUIM DOS SANTOS.

São Paulo, 19 de dezembro de 2018.

Marcia Dalla Déa Barone
relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 2ª Câmara de Direito Privado
 Apelação - 1057749-22.2018.8.26.0100

VOTO Nº 22.372

Apelante: Centro de Estágios PPM Human Resources Ltda.

Apelado: Reclame Aqui Marcas e Serviços Ltda.

Comarca: São Paulo –Foro Regional II – Santo Amaro – 4ª Vara Cível

Juiz: Renato de Abreu Perine

Ação de obrigação de fazer, cumulada com indenização por danos morais – Retirada de páginas do âmbito virtual – Comentários realizados criticando os serviços prestados pelo autor – Sentença de improcedência – Insurgência do autor - Aplicação do artigo 5º, inciso IV da Constituição Federal - Usuários que se valeram do seu direito de manifestação e liberdade de expressão – Requerida garante às empresas criticadas o direito de resposta às reclamações publicadas - Inexistência de ato ilícito praticado pela ré - Não verificada a responsabilidade da requerida na remoção do conteúdo – Danos morais inexistentes – Indenização indevida - Recurso não provido.

Nega-se provimento ao recurso.

Vistos,

Ao relatório de fls. 243/244 acrescento ter a r. sentença apelada julgado improcedentes os pedidos. Diante da sucumbência, o autor fora condenado a arcar com a totalidade das custas e despesas processuais e com os honorários advocatícios do patrono da ré, no importe arbitrado em 15% sobre o valor da causa.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelo (fls. 254/262), buscando a reforma do julgado com a inversão das



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 2ª Câmara de Direito Privado
 Apelação - 1057749-22.2018.8.26.0100

verbas sucumbenciais. Defende que a recusa da ré em retirar da rede mundial de computadores as críticas aos seus serviços prestados configuraria afronta aos seus direitos da personalidade. Sustenta, também, a existência de danos morais indenizáveis.

Contrarrazões às fls. 267/279.

Não houve oposição das partes ao julgamento virtual.

É o relatório.

A sentença apelada deve ser mantida por seus próprios fundamentos com sustento no Artigo 252 do Regimento Interno desta Corte de Justiça (“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada houver de mantê-la”).

Neste sentido já se decidiu por este E. Tribunal de Justiça (9264698-97.2008.8.26.0000-Apelação - Relator: Walter Fonseca; 0008361-07.2012.8.26.0577 - Apelação - Relator: Eduardo Siqueira; 0001182-04.2009.8.26.0035 - Apelação - Relator: Jacob Valente; 0004265-82.2010.8.26.0038 - Apelação - Relator: Marino Neto; 0000487-46.2010.8.26.0607 - Apelação - Relator: Caetano Lagrasta; 0019028-68.2011.8.26.0001 Apelação - Relator: Spencer Almeida Ferreira; 0005752-33.2012.8.26.0292 - Apelação - Relator: Donegá Morandini; 0010369-74.2010.8.26.0011 - Apelação - Relator: Ribeiro da Silva; 9128120-93.2009.8.26.0000 - Apelação - Relator: Fábio Quadros; 0032532-52.2008.8.26.0000 - Apelação - Relator: Miguel Brandi; 0014864-83.2012.8.26.0564 - Apelação - Relator:



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 2ª Câmara de Direito Privado
 Apelação - 1057749-22.2018.8.26.0100

Theodoreto Camargo).

Na mesma senda, julgados do Superior Tribunal de Justiça: REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. em 04.09.2007; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. em 17.12.2004; REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. em 1.12.2003.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, na qual o autor pleiteia a condenação da ré à exclusão das críticas aos seus serviços prestados, publicadas no site da ré pelos usuários desta.

Inicialmente, cumpre ressaltar que nenhuma liberdade, ainda que constitucionalmente defendida, como ocorre com a livre manifestação do pensamento, é ilimitada. A Constituição Federal não só consagra o direito de livre manifestação do pensamento (Artigo 5º, IV) como também assegura a liberdade de expressão em relação à atividade jornalística, intelectual e de comunicação (Artigo 5º, IX), mas não afasta a possibilidade de avaliação das consequências da divulgação do pensamento, que poderá ou não ser considerado ofensivo a um dos atributos da personalidade humana, caracterizando danos de ordem moral.

No caso dos autos, entretanto, não se verifica qualquer afronta aos direitos da personalidade do autor, uma vez que os usuários do serviço da ré se valeram do direito de manifestação e liberdade de expressão, emitindo somente a sua opinião acerca da qualidade dos serviços prestados pelo autor. Ademais, imperioso



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 2ª Câmara de Direito Privado
 Apelação - 1057749-22.2018.8.26.0100

destacar que a ré, em seu sistema, garante às empresas criticadas o direito de resposta às reclamações, não sendo possível, portanto, falar-se em qualquer ato ilícito praticado pela ré. Incabível, assim, a determinação à empresa ré de retirada do conteúdo.

Da mesma forma, também não há se falar em condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Leciona a doutrina a respeito da responsabilidade civil e o dano moral: [O dano moral] *“é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano.”* (MARIA HELENA DINIZ, Curso de direito Civil – Responsabilidade Civil, Ed. Saraiva, 18ª ed. 7º v., c.3.1, p. 92). No mesmo sentido e direção, cabe invocação do ensinamento doutrinário de Sérgio Cavalieri Filho que, em sua obra “Programa de Responsabilidade Civil”, ed. Atlas, 2010, fls. 87, pontifica: *“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral,*



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 2ª Câmara de Direito Privado
 Apelação - 1057749-22.2018.8.26.0100

ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos".

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça possui o seguinte entendimento:

"O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige" (AgRg no REsp nº e 403919/RO, Rel. Min. Sávio de Figueiredo Teixeira e AgRg no Ag nº 550722/DF, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito).

Nesse sentido, a mera publicação de críticas aos serviços prestados pelo autor na rede mundial de computadores, por si só, não configura situação excepcional a ensejar angústia, frustração e sofrimento que extrapole o simples dissabor da vida cotidiana.

Assim, a r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Por fim, em atendimento ao disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios devidos pelo autor para 17% sobre o valor da causa.

Em face do exposto, pelo voto, Nega-se provimento ao recurso.

MARCIA DALLA DÉA BARONE
 Relatora