



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000582409

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008028-13.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante KIDS PIZZA BAR, é apelado DOUGLAS KEVIN SANTOS DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 4ª 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 CARLOS CASTILHO AGUIAR FRANÇA (Presidente sem voto), ENIO ZULIANI E MARCIA DALLA DÉA BARONE.

São Paulo, 10 de junho de 2025.

FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 12.056

Apelação Cível: 1008028-13.2024.8.26.0223

Apelante : Kids Pizza Bar

Apelado : Douglas Kevin Santos da Silva

Origem: 2ª Vara Cível - Foro de Guarujá

Juiz sentenciante: Dr. Thomaz Corrêa Farqui

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS MOVIDA POR PESSOA JURÍDICA. AVALIAÇÃO NEGATIVA DO ESTABELECIMENTO NA PLATAFORMA DE BUSCA GOOGLE. HONRA OBJETIVA. NECESSIDADE DE EFETIVO PREJUÍZO. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora no tocante ao dano moral. Desacolhimento. Embora o comentário publicado pelo réu em plataforma digital tenha sido negativo, ele se insere no exercício regular do direito de crítica, sem que haja demonstração de extrapolação ou má-fé. A pessoa jurídica somente pode ser atingida na sua honra objetiva, notadamente a sua credibilidade e ao seu conceito comercial. Dano que deve ser provado, não se presumindo, ônus do qual a autora não se desincumbiu. A autora não trouxe aos autos prova do prejuízo comercial efetivo que teria tido em razão da avaliação da plataforma. Tal comprovação era necessária para caracterização da ofensa à honra objetiva da empresa. Indenização indevida. Precedentes do Tribunal e C. STJ. Sentença mantida. Recurso a que se **NEGA PROVIMENTO.**

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por **KIDS PIZZA BAR** nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais proposta contra **DOUGLAS KEVIN SANTOS DA SILVA (usuário RIVALILLE SNITRAM)**.

Ao relatório da sentença de fls. 258/262, que ora se adota, acrescento que foi julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais pleiteado na inicial.

Inconformada, a empresa autora interpôs Apelação às fls. 265/272, na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qual requer a reforma da sentença, sustentando que o réu teria utilizado um usuário fictício para publicar, na plataforma de busca Google, comentário desabonador sobre os serviços por ela prestados. Alega que tal conduta configura ilícito passível de reparação por danos extrapatrimoniais, na medida que pleiteia a indenização no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), nos termos da inicial.

Contrarrazões às fls. 275/285.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De antemão, observo que o presente recurso preenche os requisitos processuais correlatos, razão pela qual entendo ser caso de seu conhecimento.

O apelo não comporta provimento.

A controvérsia recursal devolvida a esta Câmara consiste na análise da alegação de dano moral sofrido pela empresa autora, ora apelante, em razão de comentário negativo realizado pelo réu na plataforma de avaliação do Google, envolvendo críticas à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelo estabelecimento.

A Constituição Federal, no art. 5º, inciso IV, assegura a liberdade de pensamento, o mesmo texto constitucional também garante o direito à honra e à imagem no inciso X, tendo esses a mesma importância e relevância que a liberdade de manifestação do pensamento, na qual como qualquer direito, pode sofrer limitações.

Nesse contexto, é certo que o direito à livre manifestação do pensamento não autoriza excessos, especialmente quando a crítica ultrapassa os limites da civilidade e redonda em ataque à reputação de outrem.

Assim, ainda que assegurada a liberdade de opinar, exige-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade, sendo vedado o anonimato, justamente para que se possa garantir a responsabilização do infrator em caso de abuso.

Conforme dispõe o art. 187 do Código Civil, comete ato ilícito aquele que, ainda no exercício regular de um direito, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Nesses casos, o agente poderá ser responsabilizado pelos danos decorrentes de tal excesso, uma vez que o ordenamento jurídico não ampara condutas abusivas sob o pretexto do exercício de um direito.

No caso em análise, embora o comentário do réu tenha sido incisivo quanto à qualidade dos produtos e serviços, ele se insere no contexto da atividade comercial desenvolvida pelo autor.

Na condição de estabelecimento aberto ao público e atuante no ramo alimentício, é natural que esteja exposto à avaliação de seus consumidores, devendo, portanto, suportar um grau mais elevado de avaliações, ainda que negativa.

Ressalte-se que, embora o réu tenha utilizado nome fictício na plataforma, foi possível sua identificação. Assim, não se verifica, no caso concreto, extrapolação injustificada da liberdade de opinar sobre o estabelecimento, tampouco indícios suficientes de má-fé aptos a descaracterizar a manifestação como exercício regular de um direito.

Ainda que assim não fosse, o dano moral da pessoa jurídica não se confunde com da pessoa natural. Sobre o tema, ensina Sergio Cavalieri: "*Induvidoso, portanto, que a pessoa jurídica, embora não seja passível de sofrer dano moral em sentido estrito ofensa à dignidade, por ser esta estrita à pessoa humana-, pode sofrer dano moral em sentido amplo violação de algum direito da personalidade-, porque é titular de honra objetiva, fazendo jus à indenização sempre que seu bom nome, credibilidade ou imagem forem atingidos por algum ato ilícito*" (in "Programa de Responsabilidade Civil", 9ª ed., Ed. Atlas, 2020, São Paulo, p. 102, nº 19.6).x



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, dano, para ser indenizável, deve atingir a honra objetiva da pessoa jurídica, ou seja, deve estar relacionado à sua reputação. Neste sentido da decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. RECURSO INOMINADO. APELAÇÃO. DENOMINAÇÃO. EQUÍVOCO. ERRO MATERIAL. INSTRUMENTALIDADE DAS FORMAS. INCIDÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PORTABILIDADE DE LINHA TELEFÔNICA MÓVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ÔNUS DA PROVA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 211/STJ. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. ART. 52 DO CC/02. HONRA OBJETIVA. LESÃO A VALORAÇÃO SOCIAL, BOM NOME, CREDIBILIDADE E REPUTAÇÃO. PROVA. INDISPENSABILIDADE. [...] 9. Os danos morais dizem respeito à atentados à parte afetiva (honra subjetiva) e à parte social da personalidade (honra objetiva). 10. Embora as pessoas jurídicas possam sofrer dano moral, nos termos da Súmula 227/STJ, a tutela da sua personalidade restringe-se à proteção de sua honra objetiva, a qual é vulnerada sempre que os ilícitos afetarem seu bom nome, sua fama e reputação. 11. É impossível ao julgador avaliar a existência e a extensão de danos morais supostamente sofridos pela pessoa jurídica sem qualquer tipo de comprovação, apenas alegando sua existência a partir do cometimento do ato ilícito pelo ofensor (in re ipsa). Precedentes. 12. Na hipótese dos autos, a Corte de origem consignou não ter havido prova de que o erro na prestação do serviço de telefonia afetou o funcionamento da atividade exercida pela recorrente ou sua credibilidade no meio em que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atua, não tendo ficado, assim, configurada a ofensa à honra objetiva da recorrente” (REsp 1822640/SC, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/11/2019, DJe 19/11/2019)

No contexto fático-probatório dos autos, a empresa apelada não logrou êxito em comprovar lesão à sua honra objetiva. Não se extrai da conduta do réu qualquer elemento concreto capaz de demonstrar abalo ao bom nome, à reputação, à credibilidade ou à imagem da empresa perante seus clientes. A configuração do dano moral à pessoa jurídica exige prova efetiva do prejuízo decorrente do suposto ato ilícito, o que não se verificou no presente caso, bem como o autor não se desincumbiu do seu ônus de comprovar este fato constitutivo do seu direito.

Sobre o tema, já se decidiu no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo:

"DANO MORAL – Afirmação de erro de diagnóstico veterinário em Rede Social – Não comprovação – Supressão devida por não se cuidar de mera crítica - Pessoa Jurídica – A pessoa jurídica somente pode ser atingida na sua honra objetiva, no tocante a sua credibilidade, ao seu conceito comercial – Dano que deve ser provado, não se presumindo – Ônus sucumbenciais – Distribuição de forma igualitária – Art. 86 do CPC/2015 – Recurso da autora desprovido e provida em parte a apelação da ré. (TJSP; Apelação Cível 1008292-50.2020.8.26.0100; Relator (a): Alcides Leopoldo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/02/2021; Data de Registro: 02/02/2021)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Dano moral – Avaliação desabonadora do serviço prestado pela autora na plataforma Google – Inexistência de abuso do direito de liberdade de expressão pelo réu – Hipótese, ainda, em que a autora não comprovou a inexistência das falhas que levaram o consumidor a comentar a sua experiência na plataforma Google – Ato ilícito não configurado – Dano moral inexistente – Ação indenizatória improcedente – Sentença mantida – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 15% do valor da causa, em observância ao art. 85, § 11, do CPC/2015 – Recurso desprovido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1016896-95.2018.8.26.0576; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2020; Data de Registro: 24/03/2020)

"Apelação cível - locação de imóvel - ação de obrigação de fazer cumulada com reparatória por danos morais- avaliação negativa lançada pela locatária/suplicada acerca da empresa/autora em aplicativo "Google Maps"- pretensão voltada à exclusão do conteúdo, entendido como difamatório, bem assim ao alcance de reparação extrapatrimonial- conduta acobertada pelos direitos de crítica e livre manifestação de pensamento- artigo 5º, inciso IV, da CF- conteúdo difamatório/pejorativo não verificado- exposição a abalo de credibilidade não demonstrada- sentença preservada- recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1057505-73.2017.8.26.0506; Relator (a): Tercio Pires; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2022; Data de Registro: 14/02/2022)

"APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MORAL – COMENTÁRIOS OFENSIVOS EM AVALIAÇÃO NO GOOGLE – Críticas postadas em avaliação da empresa no Google – Pretensão de remoção das postagens e indenização por dano moral – Postagens consideradas ofensivas – Ausência de ofensividade – Não demonstração de dano advindo das postagens – Insatisfação da consumidora com o produto e o atendimento – Sentença mantida - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1010839-06.2019.8.26.0292; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2021; Data de Registro: 28/01/2021)

No mais, o reconhecimento de dano moral à pessoa jurídica não pode ser presumido, dependendo de efetiva comprovação, o que não ocorreu. Dessa forma, a sentença de fls. 258/262 deve ser mantida.

Considerando a existência de precedentes das Cortes Superiores que vêm apontando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados, a fim de se evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão do que restou decidido, nos termos do que dispõe o art. 85,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios a serem pagos em favor dos causídicos da parte apelada para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada eventual gratuidade concedida ao autor.

É o voto.

FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO

Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
SJ 3.1 – Unidade de Processamento Judicial de Direito Privado 1
Pátio do Colégio, 73 - 4º andar - Centro Histórico de São Paulo -
CEP: 01016-040 - São Paulo/SP - 3489-3825

CERTIDÃO

Processo nº: **1008028-13.2024.8.26.0223**
Classe – Assunto: **Apelação Cível - Indenização Por Dano Moral**
Apelante: **Kids Pizza Bar**
Apelado: **Douglas Kevin Santos da Silva**
Relator(a): **FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO**
Órgão Julgador: **4ª Câmara de Direito Privado**

CERTIDÃO DE TRÂNSITO EM JULGADO

Certifico que o v. acórdão transitou em julgado em **11/07/2025**

São Paulo, 18 de julho de 2025.

Rogério Fraissat Tersariol - Matrícula: M110557
Escrevente Técnico Judiciário