



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Processo:** 1.0000.25.008992-7/001  
**Relator:** Des.(a) Amorim Siqueira  
**Relator do Acórdão:** Des.(a) Amorim Siqueira  
**Data do Julgamento:** 04/11/2025  
**Data da Publicação:** 11/11/2025

EMENTA: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL - APELAÇÃO CÍVEL - PRETENSÃO DE RECEBIMENTO DE INDENIZAÇÃO, POR DANO MORAL - OFENSA À HONRA DO AUTOR - IMPUTAÇÃO A ELE, POR OBRA DO RÉU, DA PRÁTICA DE CRIME - CONTRATO DE FRANQUIA ENTRE AS RÉS - RESPONSABILIDADE ENTRE FRANQUEADORA E FRANQUEADA - AUSÊNCIA, NO CASO - ATO ILÍCITO PRATICADO EXCLUSIVAMENTE POR ESTA - DANO MORAL - OCORRÊNCIA - INDENIZAÇÃO - QUANTUM - NÃO MODIFICAÇÃO - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO - SEGUNDO E TERCEIRO RECURSO NÃO PROVIDOS.

- Para ser reconhecida a responsabilidade civil subjetiva deve haver prova do dano, da culpa do agente e do nexo de causalidade entre os dois, nos termos do art. 186 do Código Civil.

- Incumbe ao postulante de indenização, por ato ilícito, a demonstração da ocorrência desses três requisitos, segundo as regras ordinárias de distribuição dos ônus da prova, conforme estabelece o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, pois a sua coexistência é o fato constitutivo do direito perseguido na demanda reparatória. Ao requerido cabe a comprovação de situação obstativa do direito alegado por aquele, segundo o inciso II, do mesmo dispositivo legal.

- O Superior Tribunal de Justiça tem assentada jurisprudência no sentido de que a solidariedade entre franqueadora e franqueada somente existe em razão de danos decorrentes dos serviços prestados em virtude da franquia.

- Pratica ilícito quem, sem provas, expõe a imagem de outrem no meio social, atribuindo-lhe a prática de crime, de modo a atingir a sua honra, ao abalar a reputação de que goza junto ao meio social, situação bastante para caracterizar dano moral, gerando também sentimento de revolta, angústia, impotência e tristeza ensejadores de igual ofensa.

- A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo as peculiaridades do caso, levando-se em conta a extensão do dano.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.008992-7/001 - COMARCA DE LAVRAS - APELANTE(S): CONSERTASMART SOLUCOES EM TECNOLOGIA EIRELI - ME, PAULA MARCIA APARECIDA SANTOS, RONALD MISSON JUNIOR, TELCIA APARECIDA GUIMARAES, WENDELIS ROGERIO DAS CHAGAS, WENDELIS ROGERIO DAS CHAGAS 03345964678 - APELADO(A)(S): CONSERTASMART SOLUCOES EM TECNOLOGIA EIRELI - ME, PAULA MARCIA APARECIDA SANTOS, RONALD MISSON JUNIOR, TELCIA APARECIDA GUIMARAES, WENDELIS ROGERIO DAS CHAGAS, WENDELIS ROGERIO DAS CHAGAS 03345964678

## ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 9ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em <dar provimento ao primeiro recurso e negar provimento ao segundo e terceiro>.

DES. AMORIM SIQUEIRA  
RELATOR

DES. AMORIM SIQUEIRA (RELATOR)

## VOTO

Cuida-se de três recursos de apelação interpostos por Consertasmart Soluções em Tecnologia Ltda., Ronald Misson Júnior e outras e Wendelis Rogério Das Chagas e Conserta Smart Divinópolis contra sentença (fls. 390/398, pdf único) proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Lavras que, em autos de ação de indenização, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar os réus ao pagamento de indenização, por dano moral, nos valores de R\$30.000,00 (trinta mil reais) em favor do requerente Ronald Misson Júnior; R\$20.000,00 (vinte mil reais) em favor da requerente Tércia Aparecida Guimarães e R\$20.000,00 (vinte mil reais) em favor da requerente Paula Márcia Aparecida Santos.

No primeiro Apelo, alega a primeira apelante, em resumo, que não tem responsabilidade pelas ações de

sua franqueada; que a orientou a excluir as postagens publicadas em rede social que ofenderiam os apelados; que não há solidariedade, no caso; que não há incidência, à hipótese dos autos, das normas consumeristas; que responde, apenas, quando se tratar de venda de seus produtos e serviços e que, se mantida a condenação, o montante indenizatório deve ser reduzido.

Pugna, ao final, pelo provimento do recurso, para que, com a modificação da sentença, sejam julgados imprevistos os pleitos exordiais.

Preparo às fls. 419/420, pdf único.

No segundo recurso, sustentam os segundos recorrentes que Conserta Smart Divinópolis Assistência Técnica Especializada e Wendelis Rogerio das Chagas foram autores de postagens caluniosas, ofendendo a sua honra; que contactada a franqueadora, Conserta Smart Soluções em Tecnologia Ltda., nada fez para cessar a ofensa; que foram chamados de estelionatários e meliantes; que foram obrigados a suportar, no seu meio social, as consequências de tal acusação e que, em virtude disso, o valor fixado na sentença, a título de indenização por dano moral, é insuficiente, merecendo majoração.

Pedem, ao fim, pelo provimento do inconformismo, modificando, em parte, a sentença, no ponto em questão.

Preparo, regular, às fls. 605/606, pdf único.

No terceiro Apelo, afirmam os terceiros recorrentes que o que experimentaram os recorridos não passou de mero aborrecimento do cotidiano; que as mensagens tiveram o intuito de alertar os consumidores sobre a prática de golpes; que se baseou em indícios dos quais tomou conhecimento; que removeu rapidamente o conteúdo, não sendo bastante para ocasionar lesão extrapatrimonial e que, no caso de ser mantida a condenação, o montante reparatório deve ser diminuído, por se mostrar exorbitante.

Pugna pelo provimento da irresignação, de modo a ser reformada a decisão impugnada e rejeitada a pretensão.

Custas recursais recolhidas e comprovadas às fls. 443/444, pdf único.

Contrarrazões constantes de fls. 457/468 e 469/494, pdf único.

Decido.

Conheço dos recursos, porquanto presentes os seus pressupostos de admissibilidade.

Cinge-se a controvérsia recursal à verificação da ocorrência do dever reparatório da parte ré, primeira e terceiros recorrentes, alegando a parte autora, segundos recorrentes, que estes fizeram publicações em rede social acusando-lhes de serem "estelionatários" e "meliantes".

Importante registrar que a primeira apelante é franqueadora dos terceiros apelantes, que prestam serviços de assistência técnica em aparelhos celulares, sendo aquela condenada, na sentença, ao entendimento de que haveria responsabilidade solidária entre o franqueador e o franqueado, "uma vez que todos possuem o objetivo comum de promover a marca, o serviço ou o produto." (fl. 395, pdf único).

Nos termos do art. 186 do Código Civil de 2002: "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

E, segundo o artigo 927, do mesmo Diploma: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."

Para ser reconhecida a responsabilidade civil, de caráter subjetivo, devem estar provados: a lesão, a culpa do agente e o nexo de causalidade entre os dois; sendo estes, portanto, os elementos que devem ser analisados no pleito indenizatório.

A respeito da matéria, confirma-se o escólio de Caio Mário da Silva Pereira:

"A teoria da responsabilidade civil assenta, em nosso direito codificado, em torno de que o dever de reparar é uma decorrência daqueles três elementos: antijuridicidade da conduta do agente; dano à pessoa ou coisa da vítima; relação de causalidade entre uma e outra." (Responsabilidade Civil, ed. Forense, pág. 93).

Nesse passo, incumbe ao requerente de indenização por ato ilícito a demonstração da ocorrência desses três requisitos, segundo as regras ordinárias de distribuição dos ônus da prova, conforme estabelece o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil, pois, a sua coexistência é o fato constitutivo do direito perseguido na demanda reparatória.

Ao requerido cabe a comprovação de situação obstativa do direito alegado por aquele, segundo o inciso II, do mesmo dispositivo legal.

Analisando os autos, verifico que os terceiros recorrentes fizeram postagens em suas contas no Instragram, nas quais constam a imagem dos recorridos, e o seguinte conteúdo (fls. 5/6, pdf único):

Não há, no processado, nenhuma prova das imputações feitas aos apelados, constando, ainda, que o primeiro apelado já foi franqueado da primeira apelante, mas, na cidade de Lavras/MG, atuando, hoje, em outra atividade.

A conduta dos terceiros apelantes foi, sem dúvida, ilícita e sobejou os limites da livre manifestação do pensamento, ao atribuir aos apelados, sem base na realidade, fato calunioso, devendo responder pela sua

ação.

Acerca da responsabilidade da primeira recorrente, entendo inócua, ressaltando que não se aplicam, na hipótese, as normas do CDC, não havendo relação de consumo entre as partes, nem por equiparação.

O Superior Tribunal de Justiça tem assentada jurisprudência no sentido de que a solidariedade entre franqueadora e franqueada somente existe em razão de danos decorrentes dos serviços prestados em virtude da franquia.

O cenário debatido no feito é alheio à prestação dos serviços de conserto de aparelhos celulares, não sendo, por isso, solidariamente responsável a primeira recorrente, em decorrência das manifestações ofensivas feitas pelos terceiros recorrentes.

A propósito do tema:

**AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS DECORRENTES DE PROCEDIMENTO ESTÉTICO REALIZADO POR EMPRESA FRANQUEADA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA FRANQUEADORA. CDC, ARTS. 14 E 18. RECURSO NÃO PROVIDO.**

1. Cuida-se de ação de reparação por danos materiais e morais decorrentes de procedimento estético, inicialmente proposta apenas contra a empresa franqueada. A franqueadora, contudo, interveio espontaneamente nos autos, e foi admitida como assistente litisconsorcial.

2. A Corte de origem julgou procedente a pretensão indenizatória em relação à franqueada, mas entendeu não ser possível reconhecer a responsabilidade solidária da franqueadora, sob o fundamento de que o contrato de franquia, por si só, não faz presumir relação de consumo entre a franqueadora e a autora da ação.

3. O Superior Tribunal de Justiça, todavia, já decidiu pela responsabilidade solidária da franqueadora pelos danos decorrentes dos serviços prestados em razão da franquia. Com efeito, "Extrai-se dos arts. 14 e 18 do CDC a responsabilização solidária de todos que participem da introdução do produto ou serviço no mercado, inclusive daqueles que organizem a cadeia de fornecimento, pelos eventuais defeitos ou vícios apresentados" (REsp 1.426.578/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, DJe de 22.9.2015).

4. Nos termos do art. 54 do CPC/73, o assistente litisconsorcial é considerado litisconsorte, configurando hipótese de litisconsórcio unitário facultativo ulterior, conforme a lição de Fredie Didier Jr.

Ademais, já é reconhecida, nesta Corte, a responsabilidade solidária nas hipóteses de assistência litisconsorcial. Precedentes.

5. No caso dos autos, consta que a sociedade franqueadora, intervindo voluntariamente na demanda, foi admitida como assistente litisconsorcial e, nessa condição, contestou a ação e participou da instrução probatória, inclusive manifestando-se sobre o laudo pericial, não sendo a hipótese, portanto, de assistência simples.

6. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp n. 278.198/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 18/6/2019, DJe de 28/6/2019.)

**RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE FRANQUIA. METODOLOGIA DE ENSINO. ACIDENTE DE TRÂNSITO. CULPA DO MOTORISTA DO ÔNIBUS ESCOLAR. MORTE DE ALUNO. TRANSPORTE ESCOLAR CONTRATADO PELO COLÉGIO FRANQUEADO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA FRANQUEADORA. SERVIÇO ALHEIO AOS DA FRANQUIA. AGRAVO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.**

1. "Cabe às franqueadoras a organização da cadeia de franqueados do serviço, atraindo para si a responsabilidade solidária pelos danos decorrentes da inadequação dos serviços prestados em razão da franquia" (REsp 1.426.578/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, j. em 23/06/2015, DJe de 22/9/2015).

2. No caso em exame, inexistente responsabilidade solidária da franqueadora de serviços educacionais pelos danos materiais e morais decorrentes da morte de aluno em razão de acidente de trânsito, causado por culpa do motorista de ônibus escolar, pois o serviço de transporte escolar realizado por terceiro foi contratado exclusivamente pela franqueada, sendo serviço autônomo e alheio aos serviços prestados em razão da franquia de metodologia de ensino.

3. Agravo interno a que se dá provimento para, em novo exame, dar parcial provimento ao recurso especial, a fim de afastar a responsabilidade solidária da franqueadora.

(AgInt no AREsp n. 1.456.249/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 7/6/2022, DJe de 20/6/2022.)

Logo, o pedido, em relação à primeira apelante, é improcedente.

Quanto ao dano moral, a exposição da imagem dos autores no meio social, chamando-lhes de "estelionatários" e "meliantes", atingiu a sua honra, abalando a boa reputação de que gozam, como confirmam as testemunhas ouvidas em audiência de instrução e julgamento (fls. 360/361, pdf único).

Nestes termos, a doutrina:

"A honra tem dois aspectos: o subjetivo (interno) e o objetivo (externo). A honra subjetiva, que se caracteriza pela dignidade, decoro e auto-estima, é exclusiva do ser humano, mas a honra objetiva, refletida na reputação, no bom nome e na imagem perante a sociedade, é comum à pessoa natural e à jurídica. (...) ". (Programa de Responsabilidade Civil, Sérgio Cavalieri Filho, 2ª edição, pág. 83 ).

In casu, o que foi narrado na causa de pedir é bastante para gerar sentimento de revolta, angústia, impotência e tristeza, que caracterizam ofensa extrapatrimonial passível de ser indenizada.

Assim já se decidiu neste TJMG:

"APELAÇÃO CÍVEL - OFENSA VERBAL - DANOS MORAIS - INDENIZAÇÃO - QUANTUM - RAZOABILIDADE.

- São elementos indispensáveis para configurar a responsabilidade e o consequente dever de indenizar: o dano causado a outrem; o nexo de causalidade; e a culpa.

- Na indenização por injúria, difamação ou calúnia, o dano moral decorre do ilícito civil caracterizado pelo ânimo de ofender a honra da pessoa.

- Restando cabalmente comprovada a ação ofensiva da apelante com emprego de palavra de conotação pejorativa, a indenização é decorrência do ato ilícito.

- A quantificação do dano moral deve obedecer aos princípios de moderação e razoabilidade, a fim de que o instituto não seja desvirtuado de seus reais objetivos, nem transformado em fonte de enriquecimento ilícito.

- A dignidade da pessoa humana deve ser tida como norma hierarquicamente superior a ser aplicada em defesa da vida digna e também na fixação do valor indenizatório devido, não se admitindo hipótese de onerosidade excessiva, capaz de condenar a devedora a subsistir com recursos aquém de garantir-lhe o mínimo existencial.

V.v.p. - Quanto a fixação do dano moral, não se pode deixar de verificar condições socioeconômicas da vítima e do ofensor, porém, sem deixar de ponderar um valor que consiga compensar o dano experimentado, e, servir de penalidade ao ato praticado." (TJMG - Apelação Cível 1.0349.12.002061-6/001, Relator(a): Des.(a) Alexandre Santiago , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 06/11/2018, publicação da súmula em 14/11/2018)

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. OFENSAS. CALÚNIA, INJÚRIA E DIFAMAÇÃO. ATO ILÍCITO COMPROVADO. OFENSA À HONRA DEMONSTRADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA. 1) Para que haja o dever de indenizar, é necessária a conjugação da conduta, do dano e do nexo de causalidade entre ambos. 2) Estando comprovado que a parte ré desferiu palavras e ofensas caluniosas e difamatórias à parte autora, resta configurada a conduta ilícita ensejadora de indenização por danos morais." (TJMG - Apelação Cível 1.0024.11.170507-5/001, Relator(a): Des.(a) Marcos Lincoln , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/05/0015, publicação da súmula em 08/06/2015)

No que diz respeito ao quantum da indenização, sabe-se que sua mensuração é tarefa extremamente difícil imposta ao magistrado, tanto pela própria natureza quanto pela falta de critérios objetivos.

Na ausência de tais elementos, convencionou-se que o valor da indenização deve ser fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a servir de recomposição do prejuízo causado, dispondo o art. 944, do CC/02, que: "A indenização mede-se pela extensão do dano".

Sobre o assunto, leciona FABRÍCIO ZAMPROGNA MATIELLO:

"Para que seja possível ao julgador optar pela solução preconizada neste parágrafo, a principal exigência consiste na verificação de proporcionalidade excessiva e gravidade entre a gravidade da culpa e o dano. Vale dizer, portanto, que a singela circunstância de o grau da culpa e os prejuízos firmarem uma relação de desigualdade e não correspondência é insuficiente para aplicação do dispositivo em estudo; é necessário mais do que isso, pois o legislador exige que haja excessiva desproporção (Código Civil Comentado: Lei 10.406, de 10.01.02, 2. Ed, São Paulo: LTR, 2005).

Na hipótese sub judice, considerando as peculiaridades dos fatos apresentados, entendo que o montante da reparação, de R\$30.000,00 (trinta mil reais) para o requerente Ronald Misson Júnior, dada a maior extensão do dano quanto a ele; de R\$20.000,00 (vinte mil reais) para a requerente Tércia Aparecida Guimarães e de R\$20.000,00 (vinte mil reais) para a requerente Paula Márcia Aparecida Santos, encontram-se em boa medida.

Pelo exposto, dou provimento ao primeiro recurso, o que faço para, modificando parcialmente a sentença, julgar improcedente o pedido em relação à ré Consertasmart Soluções em Tecnologia Ltda. Nego provimento ao segundo e terceiro Apelos.

Condeno os autores ao pagamento de honorários advocatícios, devidos aos procuradores da primeira ré, que arbitrado em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Custas recursais, divididas igualmente entre os segundos e terceiros recorrentes, devendo estes (3.ºs) arcar com honorários advocatícios de segundo grau, devidos aos procuradores daqueles (2.ºs), que estabeleço em 2% sobre o valor da condenação.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DES. JOSÉ ARTHUR FILHO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. LEONARDO DE FARIA BERALDO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "deram provimento ao primeiro recurso e negaram provimento ao segundo e terceiro"