



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305717

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005227-90.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante/apelado GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA, é apelado/apelante GENESISTA - MEU ANTENISTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Recurso da ré improvido. Recurso da autora provido. V.U**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 45811 – APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005227-90.2024.8.26.0590

APELANTES: GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA E GENESISTA - MEU ANTENISTA

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: SÃO VICENTE

MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: DR (A) LEANDRO DE PAULA MARTINS CONSTANT

EMENTA

APELAÇÃO – OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO – SUSPENSÃO DE PERFIL EM PLATAFORMA DE PESQUISA – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA PLAUSIBILIDADE DO ATO – DANO MORAL CARACTERIZADO

- Não tendo a ré se desincumbido do ônus de demonstrar qual regra havia sido efetivamente violada pela autora, correlacionando-a com a providência que deveria ser por ela adotada, de modo a permitir o reconhecimento da efetiva violação dos termos de uso que justificaram a suspensão do perfil junto à plataforma ré, de rigor a manutenção da obrigação de fazer imposta no bojo da r. sentença para que fosse restabelecido o perfil da empresa, sobe pena de incidência de multa pelo descumprimento do preceito.

- Evidente o dano moral suportado pela autora, na medida em que teve que dispender de um preposto na tentativa de solucionar o problema atinente à suspensão da publicidade do perfil na plataforma da ré, fato esse que impossibilitou que mais consumidores tivessem acesso às informações sobre a sua empresa e consequentemente, de implementar suas vendas.

RECURSO DA RÉ IMPROVIDO.

RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. decisão de fls. 157/161, cujo relatório se adota, que julgou procedente em parte a demanda, condenando a ré à reativação do perfil da empresa” identificado sob ID 8099535362056866230, com todas as informações que nele estavam inseridas, no prazo de até 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária no valor de

R\$100,00, limitada a R\$10.000,00, contados do trânsito em julgado. Por consequência, determinou que cada parte arcasse com metade das custas e despesas processuais, bem como, com os honorários advocatício arbitrados em R\$1.000,00 (mil reais), por apreciação equitativa, dado o valor inestimável do proveito econômico obtido, para a advogada da autora, e 10% do valor da ação, para o advogado do réu, vedada a compensação e observado o disposto no art. 98, §3º, do CPC, no que tange à gratuidade de justiça concedida.

Entendeu o i. Magistrado *a quo*, que a relação existente entre as partes é de consumo, tendo a ré afirmado de forma evasiva que não conseguiu reativar o perfil, tendo agido de encontro ao princípio da boa-fé. Destacou que a requerida apresentou Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (fls. 64/65), tem CNPJ regularmente cadastrado na Receita Federal, possui website ativo e perfis em rede social também ativos. Por outro lado, reputou que inexistiam os elementos caracterizadores de dano na seara moral.

Foram opostos embargos de declaração os quais restaram rejeitados.

Irresignada, a ré apelou.

Aduziu, em suma, que a r. decisão deveria ser reformada, ao argumento de que era inaplicável a legislação consumerista, na medida em que a utilização da ferramenta pela autora era feita para fomentar a sua atividade, não se justificando a inversão do ônus da prova, concluindo que deveria ser aplicada a teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova, cabendo exclusivamente à autora a comprovação dos fatos alegados. No mérito, esclareceu as diretrizes da empresa acerca da utilização da ferramenta, afirmando que a autora não havia atendido aos requisitos básicos previstos para a manutenção do painel da empresa junto ao Google Negócios (violação de conteúdo de comportamento enganoso intencional das pessoas, por meio de criação de listagens falsas). Asseverou que foi concedido prazo para que a autora corrigisse as informações ((i) a descrição da empresa; (ii) o direcionamento incorreto do seu site; (iii) endereços incorretos; (iv) existência de

CNPJ com o mesmo nome, etc). No mais, deduziu tese acerca da ausência de necessidade de manutenção do vínculo entre as partes dada a ausência de dever de associação.

Processado o apelo, foram apresentadas contrarrazões, oportunidade em que foi interposto recurso adesivo, buscando, em síntese, a condenação da parte ré à composição dos danos morais suportados, tendo os autos sido remetidos a esta Instância.

É a síntese do necessário.

O recurso da ré não comporta acolhimento.

Isto porque, em que pese ela tenha encaminhado resposta ao questionamento da autora acerca do que deveria ter sido feito para regularizar o perfil da empresa junto à plataforma, resta evidente daquela que não restou esclarecido de forma clara e objetiva qual providência deveria ser adotada para tanto.

Note-se que da referida mensagem apenas constou:

*“Seu Perfil da Empresa foi suspenso
Genesis Sat, seu Perfil da Empresa foi suspenso devido a
uma violação da política.*

Tipo de violação

*Não permitimos conteúdo que viole nossas políticas sobre
conteúdo e comportamento enganosos. Conteúdo que engane
intencionalmente as pessoas.*

Saiba mais sobre nossa política de suspensões

Para contestar essa decisão, clique no botão abaixo.”

Neste contexto, oportuno destacar que mesmo em sede de defesa a ré não apresentou os esclarecimentos devidos, de modo a permitir a análise da questão de forma mais profunda, mormente acerca da plausibilidade da conduta adotada pela ré, consistente na suspensão do perfil da autora.

Não se olvida esta Relatora que as partes possuem a livre iniciativa para se associarem, porém, ao fazê-lo, devem deixar de forma clara e objetiva os requisitos para essa se perpetue com o tempo, assim como, os expedientes que devem ser adotados para que fosse restabelecido o serviço, à luz dos ditames do princípio da boa-fé.

Além disso, importante consignar que, independentemente da aplicação do Código de Defesa do Consumidor no caso em apreço, certo é que era ônus da ré demonstrar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo para o desacolhimento do pleito formulado pela autora, pois somente a ré saberia informar qual teria sido a violação que ensejou a suspensão do perfil e, assim não procedendo, inviabilizou que fosse requerido da autora a comprovação de que ela havia preenchidos os requisitos para o restabelecimento do serviço.

Daí porque, não tendo a ré se desincumbido do ônus de demonstrar qual regra havia sido efetivamente violada pela autora, correlacionando-a com a providência que deveria ser por ela adotada, de modo a permitir o reconhecimento da efetiva violação dos termos de uso que justificaram a suspensão do perfil junto à plataforma ré, de rigor a manutenção da obrigação de fazer imposta no bojo da r. sentença para que fosse restabelecido o perfil da empresa, sobe pena de incidência de multa pelo descumprimento do preceito.

Por outro lado, comporta acolhimento o pleito indenizatório formulado pela autora na seara moral, na medida em que esta teve seu perfil desassociado da plataforma da ré, inclusive sem qualquer justificativa plausível comprovada, situação essa que fez com que fossem adotadas medidas por preposto daquela na tentativa do restabelecimento do perfil, causando desvio produtivo, assim como a divulgação os serviços, com o fito de permitir de promover o maior alcance de consumidores em potencial, situação essa mais do que suficiente para caracterizar dano na seara moral.

Acerca dessa temática, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia à dor, sofrimento e angústia da vítima em

razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Extraí-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1.988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaca: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”. Prevaleceu, portanto, a correta orientação de que os danos morais devem ser reparados.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, mormente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

*AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRADO REGIMENTAL
NO AGRADO DE INSTRUMENTO*

2009/0006470-8

*Ministro **RAUL ARAÚJO (1143)***

T4 - QUARTA TURMA

DJe 24/02/2011

*AGRADO REGIMENTAL EM AGRADO DE
INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE
RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS
MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. **QUANTUM
INDENIZATÓRIO REDUZIDO DE R\$ 73.272,00
(SETENTA E TRÊS MIL, DUZENTOS E SETENTA E***

DOIS REAIS) PARA R\$ 25.000,00 (VINTE E CINCO MIL REAIS). SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA AFASTADA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

- 1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a título de indenização por danos morais, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou exorbitante, caso em que, afastada a incidência da Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém para estabelecer o montante condizente com os parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido, como ocorreu na hipótese vertente.*
- 2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Pretório em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos.*
- 3. Agravo regimental a que se nega provimento.*

Diante de toda a exposição sobre o tema, entendo ter se configurado ofensa aos direitos da personalidade apta a autorizar a condenação do ofensor ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos.

No caso destes autos, como dito, evidente o dano moral suportado pela autora, na medida em que teve que dispender de um preposto na tentativa de solucionar o problema atinente à suspensão da publicidade do perfil na plataforma da ré, fato esse que impossibilitou que mais consumidores tivessem acesso às informações sobre a sua empresa e consequentemente, de implementar suas vendas.

Desse modo, com siderando as peculiaridades do caso, mormente o lapso temporal pelo qual a suspensão do perfil se perpetua (desde março/24), fixa-se a indenização pelos danos morais sofridos em quantia equivalente a R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

Mais, creio seja desnecessário.

Destarte, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré, mas **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora, para o fim de condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária pelo IPCA a partir da presente data e de juros de mora de 1% ao mês que deverão ser calculados de acordo com a taxa legal (diferença entre SELIC e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24) desde a data do evento danoso (março/24).

Por consequência, a ré deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como, com os honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora