



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009199-78.2022.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes ALCA MEDICINA E SAÚDE LTDA e ALOÍSIO VARGAS DE ALENCAR FILHO, é apelado EDUARDO SOUZA PINHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 6ª 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 RAMON MATEO JÚNIOR (Presidente sem voto), VITO GUGLIELMI E CESAR MECCHI MORALES.

São Paulo, 30 de março de 2025.

MARIA DO CARMO HONÓRIO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009199-78.2022.8.26.0577

Apelantes: ALCA MEDICINA E SAÚDE LTDA e Aloísio Vargas de Alencar Filho

Apelado: Eduardo Souza Pinho

Comarca: São José dos Campos

V. 15006

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. COMENTÁRIO NEGATIVO VEICULADO NO SITE “RECLAME AQUI”. MERA RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS, SEM OFENSA À DIGNIDADE DO PROFISSIONAL NEM VIOLAÇÃO À HONRA OBJETIVA DA PESSOA JURÍDICA. ABUSO OU EXCESSO NA LIBERDADE DE EXPRESSÃO. NÃO CONSTATAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Não configurado abuso ou excesso do direito de expressão, não há fundamento para condenar o consumidor, que se utiliza de site próprio para demonstrar a sua insatisfação com os serviços prestados, ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais.

Trata-se de Apelação interposta contra sentença judicial, cujo relatório adoto (p. 336/343), por meio da qual a MMª Juíza da 2ª Vara Cível da Comarca de São José dos Campos, em ação de reparação por danos morais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e reconventionais. Pela sucumbência na ação principal, condenou os autores a arcarem com o pagamento das custas e despesas processuais, assim como com os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa; pela sucumbência na reconvenção, condenou o réu a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais e os honorários advocatícios devidos ao patrono dos autores, fixados em 10% sobre o valor atualizado da reconvenção.

Apelam os autores, sustentando, em síntese, que sua honra foi atingida de forma gravíssima, pois o apelado utilizou-se de *site* de grande visibilidade (“Reclame Aqui”) para proferir acusações que colocam em dúvida a ética e a capacidade técnica do médico, além de atribuir à clínica práticas

fraudulentas com afirmações ultrapassam o direito à liberdade de expressão e adentram no campo das ofensas injustificadas. Afirmam que, ainda que o *site* permita o exercício do direito de resposta, sua imagem já estará irremediavelmente comprometida e que o apelado agiu de forma dolosa e com intuito de lhes causar prejuízo. Pugnam pela reforma da sentença a fim de que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes e o apelado seja condenado ao pagamento da verba indenizatória no valor de R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo e preparado (p. 354/355 e 372/373).

Contrarrazões apresentadas (p. 359/365).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

VOTO.

O recurso não comporta provimento.

A sentença judicial está suficientemente motivada e deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, que ora ratifico, conforme admite este Tribunal¹ e o Colendo Superior Tribunal de Justiça².

De fato. As provas constantes dos autos não são suficientes para caracterização de dano moral indenizável, não havendo nenhuma evidência de ofensa à honra dos apelantes.

¹ Artigo 252 do RITJSP

² ED no AREsp nº 980.631, Rel. Min. Regina Helena Costa, DJE de 22.5.2017 e RMS 50.400/MG, Rel. Min. Herman Benjamin, DJE de 10.5.2017

Pelo que consta, não obstante tenha restado incontroversa a publicação de comentário negativo pelo apelado no *site* “Reclame Aqui” (p. 5, 7 e 40/43), os apelantes não lograram demonstrar ofensa à sua imagem e honra. A publicação de reclamação a respeito do atendimento e prestação de serviço fornecido, por si só, não se presta para o fim pretendido.

Ainda que os comentários tenham sido enfáticos, (“*Médico irresponsável Que jamais deveria ter título de endocrinologista! (...) Missão desse médico e da clínica Belief Human Co., é faturar do paciente a qualquer custo e manter o paciente em tratamento com efeito colaterais.*” – p. 5), não houve abuso ou má-fé no exercício do direito de expressão por parte do apelado, que, como cidadão e consumidor dos serviços prestados pelos apelantes, demonstrou o seu descontentamento com o atendimento.

Ademais, ao contrário do que foi sustentado pelos apelantes, não há prova de que os comentários tenham abalado a “credibilidade construída ao longo de anos de exercício profissional” nem que tenham comprometido sua imagem.

Assim, a simples externalização da insatisfação do consumidor com o produto ou serviço não gera dano moral aos prestadores, de forma que o fato relatado, então, apesar de causar desconforto aos apelantes, é considerado mero aborrecimento.

Dessa forma, se o mero comentário do descontentamento do consumidor, por si só, não gerou danos extrapatrimoniais aos apelantes, não há fundamento legal para se impor o dever de indenizar.

Entender de forma diversa, ou seja, condenar o apelado por expressar sua insatisfação ao serviço prestado, criaria perigoso precedente, que

ofende o direito de liberdade de expressão e da ordem econômica, nos termos do artigo 5º, IV, e 170, V, da Constituição Federal, independentemente da legitimidade ou não da reclamação.

A propósito, esta Colenda Câmara já decidiu no mesmo sentido, conforme pode ser inferido das seguintes ementas:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. NÃO CONFIGURAÇÃO. PUBLICAÇÕES NO SITE "RECLAME AQUI". PRINCÍPIO DA LIBERDADE DE EXPRESSÃO E DO DIREITO À CRÍTICA QUE NÃO CONFIGURAM VIOLAÇÃO AO DIREITO DE IMAGEM. AUSÊNCIA DE EXCESSO NA MANIFESTAÇÃO DO CONSUMIDOR. OFENSA À HONRA DA PESSOA JURÍDICA. NÃO CONFIGURAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003187-64.2024.8.26.0161; Relator (a): Marcello do Amaral Perino; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 03/02/2025) – g.n.

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c.c pedido de tutela de urgência. Pleito de exclusão de **opinião manifestada em site Reclame Aqui. Descontentamento com prestação de serviços.** Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Desacolhimento. **Manifestação de opinião que não extrapolou os limites da informação. Exercício da liberdade de expressão, não havendo que se falar em abuso de direito.** Informação de interesse público. Sentença de improcedência mantida, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014495-61.2020.8.26.0477; Relator (a): Costa Netto; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2022) – g.n.

AÇÃO COMINATÓRIA. OBRIGAÇÕES DE FAZER E DE NÃO FAZER. AUTORA – **CLÍNICA ODONTOLÓGICA** ATUANTE NO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO PRETO/SP – QUE SE INSURGE CONTRA A EXISTÊNCIA DE INÚMEROS **COMENTÁRIOS NEGATIVOS**, QUE ALEGA SEREM FALSOS, NO SÍTIO ELETRÔNICO MANTIDO PELA RÉ ("**RECLAME AQUI**"), EM QUE CONSUMIDORES PARTILHAM SUAS CRÍTICAS, IMPRESSÕES E COMENTÁRIOS ACERCA DE FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS. (...) **NÃO BASTASSE, O TEOR DE TAIS COMENTÁRIOS NÃO SE REVELA DESARRAZOADO, DESPROPORCIONAL OU VAZADO EM LINGUAGEM**

OFENSIVA. MERA EXPRESSÃO DA INSATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES, NO LEGÍTIMO EXERCÍCIO DE SEU DIREITO DE CRÍTICA E DE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO. REQUERENTE QUE, COMO FORNECEDORA DE BENS E SERVIÇOS NO MERCADO DE CONSUMO, SUJEITA-SE À CRÍTICA PÚBLICA, DESDE QUE ESTA SE REALIZE DE MODO LEGÍTIMO E RAZOÁVEL, COMO NA ESPÉCIE. (...) POSSIBILIDADE, POR FIM, DISPONIBILIZADA PELO PRÓPRIO SÍTIO, DE RESPOSTA POR PARTE DOS FORNECEDORES ÀS CRÍTICAS NELE LANÇADAS. PEDIDOS IMPROCEDENTES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021380-67.2021.8.26.0506; Relator (a): Vito Guglielmi; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/12/2021) – g.n.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de indenização por danos morais. Publicação em rede social e no site "Reclame Aqui" de comentários da ré sobre os serviços prestados pelas autoras. Direito de livre manifestação da consumidora acerca dos serviços contratados. Exercício regular de direito. Direito exercido de forma não abusiva. Inexistência de ato ilícito e de ofensa à honra das autoras. Ação improcedente. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007057-80.2018.8.26.0597; Relator (a): Alexandre Marcondes; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/09/2021) – g.n.

Enfim, sem a demonstração de fato do qual se possa inferir o efetivo dano extrapatrimonial, não há fundamento para impor ao apelado a obrigação de indenizar.

Em face do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do artigo 85, §11 do CPC, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal exercido pela advogada da parte vencedora, majoro os honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa.

MARIA DO CARMO HONÓRIO

Relatora