



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000434438

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008745-54.2021.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes ROSANGELA APARECIDA FRAGA DE MESQUITA (JUSTIÇA GRATUITA) e RENATO AZEVEDO DE MESQUITA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CASA NOBRE MUDANCAS TRANSPORTES LTDA EPP.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 2661 - 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO Nº 1008745-54.2021.8.26.0506
APELANTE: ROSANGELA APARECIDA FRAGA DE MESQUITA E OUTROS
APELADA: CASA NOBRE MUDANÇAS TRANSPORTES LTDA.

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROVIMENTO PARCIAL.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais ajuizada por CASA NOBRE MUDANÇAS TRANSPORTES LTDA contra ROSANGELA APARECIDA FRAGA DE MESQUITA e RENATO AZEVEDO DE MESQUITA. A autora alega que os réus não pagaram integralmente pelo serviço de mudança contratado e fizeram reclamação infundada no site "Reclame Aqui", causando danos à sua imagem. A sentença de primeira instância julgou procedente o pedido, condenando os réus a indenizar a autora em R\$8.000,00.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se a reclamação feita pelos réus no site "Reclame Aqui" constitui ato ilícito passível de indenização por danos morais. Pretensão dos réus de redução do valor de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

A r. sentença de primeira instância reconheceu a improcedência da ação movida pelos réus contra a autora, confirmando a regularidade dos serviços prestados e a inexistência de defeitos.

A reclamação no site "Reclame Aqui" foi considerada inverídica e realizada de forma indevida, configurando dano moral à autora, no entanto, comporta redução o valor da indenização por danos morais para R\$6.000,00, segundo o princípio da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes do STJ desta Egrégia Corte.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido parcialmente.

Tese de julgamento: 1. A reclamação infundada em site público pode configurar dano moral à pessoa jurídica. 2. O valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, IV e X; CPC, art. 85, § 11; Código Civil, art. 186.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp 214.381/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, j. 24.08.1999;

TJSP; Apelação Cível 1032723-83.2022.8.26.0002; Relator (a): Maria do Carmo Honorio; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2025;

TJSP; Apelação Cível 1005952- 95.2020.8.26.0048; Relator: Jair de Souza; Órgão Julgador: 10ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 03/12/2021);

TJSP; Apelação Cível 1003943-62.2019.8.26.0577; Relator: Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2021.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 242/245, que julgou procedente o pedido formulado na Ação de Indenização por Danos Morais C/C Pedido de Concessão de Tutela de Urgência ajuizada por **CASA NOBRE MUDANÇAS TRANSPORTES LTDA** em face de **ROSANGELA APARECIDA FRAGA DE MESQUITA E OUTRO** para o fim de tornar definitiva a medida concedida em sede de tutela de urgência e condenar a ré a pagar indenização à autora por danos morais no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), atualizado a partir desta data e com juros de mora legais contados da citação, bem como a arcar com as custas, despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da condenação, observando-se a gratuidade judicial anteriormente deferida.

Defende a apelante a inexistência de responsabilização pela inclusão de reclamações de qualquer natureza no site “Reclame Aqui”, porquanto, segundo entende, amparada em seu direito constitucional de livre manifestação do pensamento, não havendo, desse modo, dano moral a ser ressarcido (fls. 248/255).

Recurso tempestivo e isento de preparo (concessão do benefício da justiça gratuita, à fl. 205).

Contrarrazões, às fls. 259/277.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consoante se verifica dos autos, “CASA NOBRE MUDANÇAS TRANSPORTES LTDA. ajuizou a presente Ação de Indenização contra ROSANGELA APARECIDA FRAGA DE MESQUITA e RENATO AZEVEDO DE MESQUITA, aduzindo que foi contratada pelos réus para efetuar mudança de móveis, pelo valor de R\$ 7.850,00, que não foi integralmente pago, pois os réus sustaram um dos cheques emitidos, alegando que não foram entregues duas cadeiras com valor de estimação, bem como que alguns móveis haviam sido danificados. Nega que tais fatos tenham ocorrido, pois cumpriu o contrato integralmente, motivo pelo qual moveu contra os réus ação de execução para cobrança do saldo da obrigação. Em contrapartida os réus ajuizaram ação declaratória, visando a desconstituição da dívida e ainda formalizaram reclamação contra a autora no site ‘Reclame Aqui’, denegrindo sua imagem com motivação injusta e ilegal, causando-lhe danos morais. Pretende, ao final, a tutela de urgência para exclusão da reclamação em questão, julgando-se procedente a ação para consolidar esta medida e condenar os réus no pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00. A antecipação de tutela foi concedida (págs. 124/125)” (fl. 242)

Pois bem.

A r. sentença de procedência veio assim fundamentada:

“(…)

Digno de nota que a ação movida pelos réus contra a autora, foi julgada improcedente, nos moldes da r. sentença de págs. 223/227, transitada em julgado, de tal sorte que restou reconhecida a higidez da dívida cobrada pela empresa autora e, por consequência, a regularidade dos serviços por ela prestados.

Ao lado disso, muito embora argumentem os mesmos fatos que

sustentaram na antefalada ação judicial, o que se verifica é que nestes autos os réus não lograram comprovar, nem ao menos minimamente, que os serviços prestados pela autora foram defeituosos, notadamente no que concerne ao extravio ou dano de bens móveis transportados, malgrado a ampla oportunidade que tiveram para tanto.

Dessa forma, o que se extrai é que a reclamação feita pelos réus no site do Reclame Aqui não tinha mesmo fundamento, não devendo subsistir.

É certo, portanto, que tal reclamação foi realizada de forma indevida, decorrendo deste fato máculas contra o nome e a reputação da empresa autora.

Agiram os réus de forma negligente, pois, primeiramente, causaram confusão ao sustarem os cheques de forma indevida e, ao depois, tornaram pública informação não verídica contra a prestadora dos serviços, medida de todo gravosa.

Bem caracterizado está, portanto, o prejuízo moral invocado na petição inicial, pois os fatos tratados nos autos acarretaram transtornos nas relações da pessoa jurídica, constituindo fonte de prejuízos à sua imagem e ao desenvolvimento de suas atividades, abalando o seu nome comercial e sua credibilidade junto aos clientes, fornecedores, estabelecimentos bancários, credores e devedores.” (fls. 243/244)

Realmente, na r. sentença proferida nos autos da ação nº 1052366-43.2017.8.26.0506, a envolver as mesmas partes e a ter por objeto a prestação de serviço de mudança, restou consignado que: *“quanto aos objetos que teriam sido entregues em sua residência em momento posterior, permite concluir, com suficiente segurança, no sentido de que os objetivos faltantes - duas cadeiras - foram entregues”* (fl. 226).

Ora, se toda a celeuma se deu justamente pela alegação dos ora apelantes de que teriam inserido reclamo acerca da não entrega das aludidas cadeiras no site “Reclame Aqui”, fato este inverídico, como decidido no

processo suso mencionado, se mostra injusta dita reclamação.

Não se ignora que a postagem de conteúdo com reclamação sobre produtos adquiridos ou serviços prestados, por si só, não constitui ato ilícito. Todavia, no caso em análise, houve pronunciamento judicial apontando que inverídica a reclamação em relação à ausência de entrega de parte da mudança contratada, o que evidencia o dolo, ultrapassando, por conseguinte, seu direito de manifestação de insatisfação com os serviços prestados, de forma que era mesmo o caso de condenar os ora apelantes a indenizar a ora apelada pelo dano moral caracterizado.

É evidente que não se pode punir ou mitigar o direito à livre manifestação de opinião ou crítica, todavia não se trata de um direito absoluto e deve ser contido quando infringe outros direitos da mesma magnitude. Em caso de excesso no exercício do direito à crítica, deve o autor da manifestação responder quando ofende a honra objetiva da pessoa jurídica atingida.

Note-se que a possibilidade de configuração dos danos morais em relação à pessoa jurídica é matéria que se encontra cristalizada pela Súmula nº 227 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”*

O valor da indenização por danos morais, todavia, comporta redução, eis que deve obedecer aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, para que seja suficiente para compensar os abalos sofridos pela parte lesada, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa.

Nesse sentido:

“(…) III - A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao

valor do negócio. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso". (REsp 214.381/MG, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/1999, DJ 29/11/1999, p. 171)

Logo, como o que se visa é o equilíbrio do relacionamento das pessoas na órbita jurídica, com responsabilidade e respeito mútuo, não se pode deixar de considerar que, levando em conta as circunstâncias do evento, a quantia fixada em sentença é exagerada, devendo, pois, ser **reduzida para R\$ 6.000,00**, montante que se mostra razoável, considerando as peculiaridades do caso, o caráter pedagógico resultante da reparação e as condições financeiras e sociais das partes, sendo, pois, suficiente para a correta repressão do ato ilícito e para prevenir situações futuras, compensando as lesões sofridas pela ofendida. O montante, inclusive, coaduna-se com o que foi fixado por este Eg. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. PRELIMINAR. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. ATENDIMENTO. RECLAMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO/PRODUTO REALIZADA EM "SITES" E NAS REDES SOCIAIS. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES INVERÍDICAS PELA CONSUMIDORA. MANIFESTAÇÃO DE FORMA EXCESSIVA E DESPROPORCIONAL. PESSOA JURÍDICA. OFENSA À HONRA OBJETIVA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. VALOR. REDUÇÃO. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Inexiste fundamento para reconhecimento de ofensa ao princípio da dialeticidade quando as razões recursais impugnam a motivação da sentença. 2. As reclamações dos consumidores em "sites" destinados a este fim e em redes sociais realizadas de

Apeção Cível nº 1008745-54.2021.8.26.0506 -Voto nº 2661 - CW

forma excessiva e desproporcional, com divulgação de informações inverídicas, caracterizam ofensa à honra subjetiva da pessoa jurídica, que deve ser compensada pelo dano extrapatrimonial sofrido. 3. Deve-se reduzir o valor arbitrado a título de indenização por danos morais quando ele não observa aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.” (TJSP; Apelação Cível 1032723-83.2022.8.26.0002; Relator (a): Maria do Carmo Honório; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/03/2025; Data de Registro: 22/03/2025);

“APELAÇÃO CÍVEL - Indenização por Danos Morais - Pessoa Jurídica - Empresa autora que atua como posto de combustível e foi surpreendida com vídeo realizado pela ré, e por ela publicado na rede social Facebook, afirmando que a gasolina vendida era adulterada, tendo danificado seu veículo - Sentença de procedência, condenando-se a ré a excluir a publicação ofensiva da rede social em que divulgada, a publicar na mesma plataforma uma mensagem de retratação, e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$6.270,00 - Insurgência da ré apenas em relação à indenização por danos morais, requerendo o seu afastamento ou, então, seja o valor reduzido - Acolhimento em parte - Dano moral configurado - Afirmação realizada pela ré, que extrapola aos limites da liberdade de expressão e crítica, pois imputa à autora, sem prova mínima a respeito, a prática conduta criminosa (art. 1º, I da Lei nº 8.176/91) - Postagem que foi comentada por 118 pessoas e compartilhada por 511 usuários do Facebook - Indenização devida – Precedentes - Minoração do quantum indenizatório que se mostra pertinente, sobretudo diante da condição financeira da ré, que é estagiária e auferir remuneração de apenas R\$899,51 mensais - Gravidade da conduta da ré, pronta exclusão da publicação ofensiva, e extensão dos prejuízos causados à autora, que igualmente conduzem à redução da reparação devida Indenização, diante

disso, estipulada em R\$1.000,00 - Sentença reformada apenas para este fim - RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1003943-62.2019.8.26.0577; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/03/2021; Data de Registro: 09/03/2021).

Tudo, pois, a justificar a reforma parcial da r. sentença objurgada, reduzindo-se o valor da condenação dos apelantes ao pagamento de indenização por danos morais para R\$ 6.000,00.

Por fim, mantida a sucumbência como prolatada na r. sentença, deixa-se de majorar os honorários, porque não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento parcial do recurso (Tema 1059 STJ), observado, de todo modo, o benefício da gratuidade judiciária concedida.

Considera-se prequestionada por esta Turma toda matéria infra e constitucional suscitada pelas partes, com precípua finalidade de acesso às i. Superiores Instâncias, pelas vias extraordinária e especial, ressaltando-se que, em sede de prequestionamento, torna-se desnecessária citação expressa dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido deliberada, como o fora no teor deste acórdão.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento parcial ao recurso.**

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA**