Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 5ª Vara Civel da Comarca de Limeira

Via Antonio Cruãnes Filho, 300 - Bairro: Jardim Sta Cecilia - Anel Viário - CEP: 13480-672 - Fone: (19)2113--3076 - tjsp.jus.br - Email: limeira1cv@tjsp.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4001673-62.2026.8.26.0320/SP

AUTOR: ---------

RÉU: ---------

RÉU: ---------

RÉU: ---------

SENTENÇA

Vistos.

Cuida-se de **Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Indenização por Danos Morais e Pedido de Tutela de Urgência Antecipada** proposta por --------- , advogado atuando em causa própria, em face de --------- , --------- e --------- **(**--------- **)**.

Afirma o autor, em síntese, que é advogado e que foi contratado pela ré --------- , para ajuizar ação de isenção e restituição de IPVA. Relata que, no curso do processo, a cliente informou ter alienado o veículo objeto do pedido e adquirido outro, razão pela qual a equipe do escritório informou os desdobramentos processuais desfavoráveis e a provável perda do objeto. Aduz que, insatisfeita com a orientação jurídica, a ré passou a confrontar a equipe do escritório, culminando na renúncia legítima ao mandato pelo patrono em razão de quebra de confiança.

Sustenta que, ato contínuo, a ré desencadeou campanha difamatória na internet, veiculando publicações ofensivas e inverídicas nas plataformas --------- , --------- e Instagram, taxando o atendimento de ríspido, acusando o escritório de rescisão abusiva e cancelamento arbitrário do processo, bem como de recusa de orientação técnica.

A tutela de urgência pleiteada e o pedido de segredo de justiça foram indeferidos, e foi determinada a comprovação da hipossuficiência econômica do autor.

O autor comprovou a condição de isenção perante o Fisco. Formulou, ainda, pedido de reconsideração quanto à tutela provisória.

A corré --------- compareceu aos autos manifestando recusa à adoção do regime do Juízo 100% Digital.

Pela decisão de Evento 16, foram deferidos os benefícios da justiça gratuita ao autor, mantido o indeferimento da tutela provisória e determinada a citação dos réus.

A ré Óbvio Brasil Software e Serviços S.A. ofertou contestação (Evento 30). Sustenta que o --------- --------- é plataforma que viabiliza o exercício da cidadania, liberdade de expressão e direito de informação do consumidor, atuando como canal de interlocução; que veda o anonimato e não realiza controle prévio de conteúdo, possuindo filtros automatizados contra termos ofensivos; que a reclamação da usuária limitou-se ao relato de sua insatisfação na relação de consumo, assegurado amplo direito de resposta à empresa; e que, com esteio no art. 19 da Lei nº 12.965/2014 e no princípio da causalidade, não praticou ato ilícito nem deve responder por ônus sucumbenciais.

A ré --------- --------- --------- --------- apresentou contestação (Evento 33). Preliminarmente, arguiu inépcia da petição inicial por ausência de indicação precisa dos localizadores uniformes de recursos (URLs) e ilegitimidade passiva ad causam, afirmando que a autoria do comentário já se encontrava plenamente individualizada nos autos. No mérito, defendeu a função social e informativa da ferramenta --------- , a primazia da liberdade de expressão e do direito de crítica de clientes insatisfeitos, a inexistência de dano moral indenizável e a ausência de responsabilidade civil.

Citada, a ré --------- , apresentou contestação com reconvenção (Evento 36). Em sede defensiva, alega que contratou os serviços do autor, pagando R$ 1.500,00 de honorários, para ação de isenção de IPVA, que ao comunicar a necessidade de troca do automóvel, deparou-se com respostas ríspidas, sarcásticas e desprovidas de orientação técnica pela equipe do causídico, que afirmou ser 'óbvio' que o carro não poderia ser vendido; que o autor renunciou intempestivamente ao mandato sem prestar contas do serviço; e que suas manifestações na internet

consubstanciam regular exercício de liberdade de manifestação e crítica, relatando fidedignamente sua frustração, sem qualquer intuito difamatório. Em sede de reconvenção, alegou falha na prestação do serviço, requerendo a devolução integral dos honorários advocatícios pagos, além do benefício da gratuidade judiciária.

Foi determinada a comprovação documental dos rendimentos da ré --------- para fins de análise da gratuidade de justiça e aberta vista ao autor para réplica e contestação à reconvenção (Evento 38).

O autor ofertou réplicas fundamentadas e contestou a reconvenção (Eventos 45, 46 e 47).

O autor impugnou a gratuidade judiciária da ré --------- (Evento 51).

Pela decisão de Evento 53, foram deferidos os benefícios da assistência judiciária gratuita à ré --------- e determinada vista aos réus sobre a resposta à reconvenção.

O autor opôs embargos de declaração, os quais, após manifestação dos embargados, foram rejeitados pela decisão de Evento 78, postergando-se a análise da impugnação à gratuidade formulada pelo autor para momento oportuno.

Instadas a especificar provas, todas as partes manifestaram expresso desinteresse na dilação probatória, pugnando pelo julgamento antecipado do feito.

É o relatório.

Fundamento e decido.

A apreciação da impugnação à concessão da gratuidade judiciária em favor da ré --------- , deduzida pelo autor no Evento 51 e expressamente postergada pela decisão de Evento 78, impõe-se em caráter preliminar ao exame da matéria de fundo.

Sustenta o impugnante que a renda líquida mensal auferida pela ré, no patamar de R$ 5.171,73, descaracterizaria o estado de miserabilidade jurídica, mormente pelo adimplemento de financiamento habitacional.

Razão não lhe assiste.

A concessão da gratuidade judiciária, na dicção dos artigos 98 e 99 do Código de Processo Civil, não exige miserabilidade absoluta, mas tão somente a insuficiência de recursos para suportar as custas e despesas processuais sem desfalque ao sustento próprio ou de sua família.

Na espécie, a documentação acostada no Evento 49 demonstra com segurança que a ré, embora aufira remuneração bruta regular, atua como única mantenedora de seu lar e arca com encargos essenciais de elevada monta, decorrentes de financiamento imobiliário e, de modo especial, do custeio contínuo de educação especial, tratamentos médicos, imunoterapia e fármacos contínuos para seu filho menor com necessidades especiais, portador de síndrome de Angelman e Transtorno do Espectro Autista.

O comprometimento fático integral da renda líquida com despesas inadiáveis de saúde e educação especial da prole justifica a manutenção do benefício, inexistindo elementos objetivos bastantes para elidir a presunção legal e a constatação fática de hipossuficiência.

Destarte, **rejeito a impugnação** e mantenho hígida a gratuidade deferida à ré --------- .

O feito comporta **julgamento antecipado do mérito**, a teor do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto a controvérsia instaurada versa sobre questões de direito e de fato demonstradas de forma cabal pelos documentos acostados, tendo os próprios litigantes manifestado inequívoco desinteresse na produção de outras provas.

A preliminar de **ilegitimidade passiva ad causam** suscitada pela corré --------- Brasil Internet Ltda não prospera. A legitimidade passiva dos provedores de aplicação de internet decorre da circunstância estritamente técnica de deterem a exclusividade no controle operacional da plataforma hospedeira. Não se imputa à provedora a autoria original do ato, mas a viabilização prática da tutela de cessação do conteúdo.

A prefacial de **inépcia da petição inicial** por alegada ausência de indicação precisa de localizador uniforme de recursos (URL), articulada pela corré --------- , fica superada na hipótese concreta. Conquanto o artigo 19, § 1º, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) erija a individualização inequívoca do conteúdo em requisito indeclinável de validade da ordem de remoção, a própria corré Óbvio Brasil Software e Serviços S.A. colacionou a URL exata do apontamento publicado em sua plataforma na peça contestatória, ao passo que o comentário atribuído à ré no --------- encontra-se plenamente identificado na interface comercial administrada pelo autor e espelhada pela própria provedora de buscas. Assim, o atendimento substancial à finalidade identificadora autoriza o pleno exame meritório, sem qualquer nulidade instrumental.

Por sua vez, a preliminar de **inadmissibilidade da reconvenção** levantada pelo autor reconvindo em sua réplica (Evento 45), sob o pálio de ausência de conexão, merece rejeição.

O artigo 343, caput, do Código de Processo Civil admite expressamente a propositura de reconvenção conexa com a ação principal ou com os próprios fundamentos da matéria defensiva. No caso sub judice, o pedido reconvencional de restituição de honorários advocatícios funda-se exatamente no mesmo plexo fático-jurídico que norteou a discórdia entre as partes e desaguou nas postagens impugnadas, qual seja, a prestação do serviço advocatício, a quebra de confiança e a posterior renúncia ao mandato. Há límpida comunhão fática que recomenda e legitima o julgamento conjunto.

Superadas as questões preliminares, passa-se ao enfrentamento do mérito da demanda principal e da reconvenção.

O cerne da demanda principal cinge-se em aferir se as avaliações e comentários veiculados pela ré --------- nas plataformas digitais --------- e --------- desbordaram dos limites da liberdade de expressão e manifestação do pensamento, convolando-se em ato ilícito gerador de dano moral indenizável e apto a exigir a supressão coercitiva dos registros e retratação pública.

A lide consubstancia típica hipótese de **colisão entre direitos fundamentais** de idêntica envergadura constitucional: de um lado, a livre manifestação do pensamento, a liberdade de informação e o direito de crítica inerente às relações negociais; de outro, a tutela da honra objetiva, da imagem e da dignidade da pessoa humana e dos profissionais liberais.

A solução desse aparente conflito demanda juízo prudencial de **ponderação de interesses**, balizado pelos postulados da proporcionalidade e da razoabilidade, cumprindo perquirir a presença de excesso manifesto ou abuso de direito na conduta da manifestante.

Ao compulsar minuciosamente o acervo probatório colacionado pelas partes, notadamente os diálogos travados pelo aplicativo WhatsApp, constata-se a existência material e incontroversa de desentendimento real e azedamento da relação contratual entre a cliente e os prepostos do patrono.

A ré questionava a viabilidade da continuidade do processo de isenção e repetição de IPVA outrora ajuizado em razão da alienação e substituição do veículo. Durante a interlocução, as respostas fornecidas pela assessoria do patrono, ao categorizarem o impedimento como fato que 'deveria ter sido perguntado' e rotularem a consequência como algo 'lógico', causaram compreensível insatisfação e estranhamento à contratante hipossuficiente, que culminou no anúncio imediato e unilateral de quebra de confiança e notificação de renúncia formalizada pelo patrono.

A partir dessa premissa fática, constata-se que a reclamação registrada pela ré no portal --------- e a avaliação negativa sintetizada no --------- --------- --------- contiveram-se nos exatos limites do relato do descontentamento, da frustração e da queixa pessoal vivenciada na contratação.

A consumidora não imputou falsamente crime algum à pessoa do autor, tampouco utilizou vocábulos de baixo calão, chulos ou deliberadamente aviltantes. As expressões utilizadas, tais como 'péssimo atendimento', 'informações inverídicas' e 'cancelamento arbitrário', denotam tão somente a percepção fática e leiga da contratante quanto ao inesperado término do patrocínio judicial logo após a manifestação de suas dúvidas e descontentamentos, circunstância que considerou abrupta e prejudicial.

A expressão utilizada pela requerida para qualificar o atendimento é um juízo de valor, e não a afirmação de um fato. Opiniões e avaliações subjetivas, por sua própria natureza, não se submetem ao crivo da verdade ou da falsidade, e decorrem da distância entre o que a consumidora esperava do serviço e o que efetivamente recebeu. Diante da quebra de expectativa da cliente, é compreensível e legítimo que ela qualifique o atendimento de forma negativa, ainda que o profissional discorde dessa avaliação. A crítica, mesmo veemente, a serviço prestado não ofende, por si só, a honra objetiva de quem o presta, especialmente quando se dirige à qualidade do atendimento e não à pessoa, à moral ou à capacidade técnica do profissional.

Não se verifica, no caso, reação retaliatória por parte da requerida. Retaliar pressupõe o uso da manifestação como instrumento de vingança ou de coerção, desvinculado de qualquer experiência real com o serviço prestado. O que se extrai dos autos é o oposto, visto que a publicação foi feita em plataforma voltada justamente ao registro de reclamações de consumidores sobre prestadores de serviços, por usuária previamente cadastrada e identificada, e descreve a experiência vivenciada na contratação, cuja existência é incontroversa (Evento 1, DOC 6). O fato de a manifestação ter ocorrido após a renúncia aos poderes outorgados não a torna retaliatória, pois o encerramento da relação é o momento natural em que o contratante avalia o serviço recebido. Tampouco há prova de que a requerida tenha condicionado a retirada do conteúdo a qualquer vantagem ou de que tenha dado à publicação divulgação além do ambiente próprio da plataforma.

Ademais, os próprios canais impugnados asseguram paritário e amplo **direito de resposta** ao profissional avaliado, prerrogativa da qual o escritório do autor fez uso pleno na plataforma --------- , apresentando sua versão contraposta, defendendo a correção técnica da orientação e asseverando a ausência de prejuízo processual.

Nesse contexto, a livre manifestação consubstancia **exercício regular de direito**, inexistindo ilicitude apta a deflagrar o dever de indenizar ou a autorizar a censura prévia de manifestações públicas lastreadas em fatos concretamente vivenciados pelas partes.

A jurisprudência do egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo é pacífica ao reconhecer que o registro de queixas fundadas em insatisfação com serviços em plataformas digitais não constitui ato ilícito indenizável:

> EMENTA: Apelação. Direito civil e processual civil. Site "--------- ", da internet. Insurgência dos autores contra reclamação feita pelo réu acerca de serviços a ele prestados. Mero registro de descontentamento com os serviços prestados. Direito de expressão. Ausência de ilicitude. Indenização moral incabível. Sentença de improcedência mantida.1. Ação julgada improcedente em primeira instância. 2. Recurso dos autores desacolhidos. 3. O site --------- é uma plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas. Possibilidade de manutenção da reclamação por se tratar de exercício do direito de expressão pela insatisfação pelos serviços prestados. Observância dos arts. 5º, IV, e 170, V, da Constituição Federal, independentemente da legitimidade ou não da reclamação. Danos morais não configurados. 4. Recurso desprovido. Sentença mantida. (TJSP; Apelação Cível 1035913-15.2021.8.26.0576; Relator (a): Paulo Alonso; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2025; Data de Registro: 21/05/2025)

Descabe, de igual modo, o pleito cominatório formulado em face das rés --------- e Óbvio Brasil Software e Serviços S.A. para remoção e desindexação dos comentários. Ausente a ilicitude no conteúdo postado pela usuária e exercido o relato nos limites do direito constitucional de crítica, a determinação de exclusão forçada configuraria indevida censura ao consumidor e esvaziaria o escopo de transparência pública inerente a tais repositórios colaborativos.

Pelos mesmos fundamentos, afigura-se inviável a pretendida condenação da ré à retratação pública forçada, providência que somente teria cabimento diante de manifesto e comprovado ato ilícito difamatório, o que inocorreu na espécie.

Por conseguinte, a improcedência dos pedidos formulados na petição inicial da ação principal é medida de rigor.

Na lide reconvencional, a reconvinte --------- pleiteia a condenação do autor reconvindo à repetição integral da quantia de R$ 1.500,00, despendida a título de honorários advocatícios iniciais, sob a alegação de falha no dever de informação e inexecução do objeto contratado em razão da renúncia.

O pleito reconvencional não comporta acolhimento.

Em que pese a incidência das regras gerais de boa-fé objetiva e dever de informação nas tratativas negociais, a prestação de serviços advocatícios submete-se ao regime especial instituído pela Lei nº 8.906/1994 (Estatuto da Advocacia) e pelo Código Civil. Trata-se de **obrigação de meio, e não de resultado**, consubstanciada na dedicação técnica prudente na defesa dos interesses confiados ao causídico.

Na hipótese, restou plenamente comprovado que o patrono cumpriu com os atos inaugurais e nucleares da avença: coligiu os documentos fornecidos pela cliente, elaborou a petição inicial e distribuiu formalmente a 'Ação de Isenção de IPVA c/c Repetição de Indébito e Tutela de Urgência', a qual foi levada a julgamento, conforme prova os documentos coligidos aos Autos pela requerida/reconvinte.

A superveniência de atritos verbais entre a constituinte e a assessoria jurídica após a comunicação da venda do veículo redundou em evidente e recíproca quebra da fidúcia, pilar anímico indeclinável do mandato judicial. Diante do desentendimento, o patrono exerceu prerrogativa legal e contratual legítima ao formalizar a **renúncia ao mandato**, nos exatos moldes delineados pelo artigo 112 do Código de Processo Civil e artigo 5º, § 3º, do Estatuto da OAB, notificando expressamente a mandante e permanecendo vinculado aos autos pelo decêndio legal para obstar qualquer prejuízo processual.

Na espécie vertente, o valor pago pela contratante (R$ 1.500,00) afigura-se perfeitamente compatível, módico e proporcional ao trabalho efetivamente desenvolvido pelo advogado.

Inexistindo prova de desídia, imperícia ou conduta culposa grave na condução estritamente processual do processo pretérito, descabe cogitar de enriquecimento sem causa ou dever de restituição da verba adimplida.

Impõe-se, dessa forma, o julgamento de integral improcedência do pedido reconvencional.

Ante o exposto:

a) **JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na ação principal**, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil; e

b) **JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado na reconvenção**, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

De modo a evitar o ajuizamento de embargos de declaração, registra-se que ficam preteridas as demais alegações, por incompatíveis com a linha de raciocínio adotada, observando-se que o pedido foi apreciado e rejeitado nos limites em que foi formulado.

Advirto as partes de que eventual oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com caráter meramente infringente acarretará aplicação da multa prevista no art. 1.026, §2º, do CPC.

Em razão da sucumbência na **ação principal**, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais correspondentes, bem como de honorários advocatícios aos patronos dos réus, os quais, em 20% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, a ser rateado em partes iguais entre os patronos de cada polo contestante. Observe-se, contudo, a suspensão da exigibilidade de tais verbas em relação ao autor, por ser ele beneficiário da justiça gratuita, na forma do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência na **reconvenção**, condeno a ré reconvinte ao pagamento das custas e despesas processuais atinentes à lide reconvencional, além de honorários advocatícios em favor do patrono do autor reconvindo, ora fixados por equidade, em R$ 800,00 (oitocentos reais), nos termos do artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil, observando-se igualmente a gratuidade judiciária concedida à reconvinte e a respectiva suspensão de exigibilidade do artigo 98, § 3º, do mesmo diploma processual.

Em caso de recurso de apelação, ciência à parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões (art. 1.010, §1º do CPC), lembrando-se que o juízo de admissibilidade será feito diretamente pela Instância Superior (art. 1.010, §3º, CPC). Oportunamente, e se for o caso, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo para julgamento dos apelos com as homenagens e cautelas de estilo, independentemente de nova decisão.

Oportunamente, antes do arquivamento, em consonância com o Comunicado Conjunto nº 862/2023, deverá a serventia verificar o recolhimento da taxa judiciária e despesas processuais, sob pena de inscrição na dívida ativa.

P. R.I.

Documento eletrônico assinado por **ERIKA SAMARA SANTANA FAUSTINO SILVA, Juíza Auxiliar**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610023427123v6** e do código CRC **4d91736b**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): ERIKA SAMARA SANTANA FAUSTINO SILVA
Data e Hora: 10/11/2026, às 16:46:49

4001673-62.2026.8.26.0320 **610023427123 .V6**