

Órgão	Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N.	RECURSO INOMINADO CÍVEL 0728904-43.2025.8.07.0001
RECORRENTE(S)	
RECORRIDO(S)	
Relatora	Juiza GABRIELA JARDON GUIMARAES DE FARIA
Acórdão N°	2109568

 <b>TJDF</b>	Poder Judiciário da União TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS
--	--

#### EMENTA

**RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO. PLATAFORMA RECLAME AQUI. RECLAMAÇÃO REFERENTE A EMPRESA HOMÔNIMA. PEDIDO DE DESVINCULAÇÃO NEGADO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA.**

1. A empresa autora teve reclamações de usuários vinculadas equivocadamente ao seu perfil na página da recorrente (Reclame Aqui). Apesar de se referirem a empresas homônimas, suas tentativas de solução administrativa foram negadas. A ré, por sua vez, afirma que a autora não utilizou corretamente a ferramenta de moderação e que não possui responsabilidade pelos conteúdos publicados pelos usuários.
2. Os elementos de prova demonstram que as reclamações se referiam a clínicas de odontologia localizadas em outras cidades (Ananindeua – PA e Almenara – MG) e que a empresa autora enviou diversos e-mails e notificações com intuito de resolver o problema (ID 81846852 e ID 81846853).
3. No julgamento do RE 1.057.258 (Tema 533 da Repercussão Geral), o Supremo Tribunal Federal reconheceu a inconstitucionalidade parcial do art. 19 da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e entendeu que provedores de aplicações de internet podem ser responsabilizados civilmente, a menos que comprovem atuação diligente, por danos decorrentes de conteúdos de terceiros, especialmente em casos de crime ou atos ilícitos, sem prejuízo do dever de remoção do conteúdo. Entendeu, nos casos de crimes contra a honra, que a remoção do conteúdo pode/deve ocorrer sem intervenção do Poder Judiciário.
4. O fato de a empresa lesionada ter selecionado uma categoria de moderação diferente não pode ser utilizado como pretexto para não corrigir erro evidente. Assim, se a recorrente tinha conhecimento do equívoco e detinha meios técnicos para remoção ou desvinculação das reclamações, e não o fez, deve ser mantida a sentença que determinou a retirada das reclamações, sob pena de multa.
5. É inegável que as reclamações publicadas no site da recorrente prestam serviço relevante aos consumidores como um todo. Igualmente inegável que publicações inverídicas ou erroneamente direcionadas para empresas que não são responsáveis pelo dano reclamado afetam sua reputação e configuram o dano moral.
6. O valor fixado a título de compensação (R\$ 3.000) atende adequadamente os critérios de razoabilidade e proporcionalidade e, bem por isso, deve ser mantido.
7. Recurso conhecido e desprovido.
8. Recorrente condenado a pagar as custas processuais e os honorários advocatícios, estes fixados em 15% da condenação.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, GABRIELA JARDON GUIMARAES DE FARIA - Relatora, DANIEL FELIPE MACHADO - 1º Vogal e MARCO ANTONIO DO AMARAL - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza MARGARETH CRISTINA BECKER, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 13 de abril de 2026

**Juíza GABRIELA JARDON GUIMARAES DE FARIA**

Relatora

## RELATÓRIO

**Inicial.** Narrou a empresa autora que, possui perfil no site Reclame Aqui há mais de dez anos e tem sido alvo de reclamações que não se referem à sua atuação (DG Odontologia de Brasília), mas sim a clínicas homônimas localizadas em outros Estados, como Ananindeua/PA e Almenara/MG. Relatou que solicitou à ré a remoção ou desvinculação das reclamações, mas os pedidos foram negados. Destacou que alguns consumidores, após esclarecimento, reconheceram que haviam direcionado suas reclamações à empresa errada. Afirmou que a persistência da associação indevida afetou sua credibilidade perante clientes e convênios. Pediu a concessão de tutela de urgência para a retirada das reclamações indevidas e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor mínimo de R\$ 10.000.

A tutela de urgência foi indeferida.

**Sentença.** Entendeu que a plataforma não demonstrou a impossibilidade técnica de retirar ou migrar as reclamações e que a manutenção das queixas após aviso da empresa e dos próprios consumidores configurou falha no serviço, atingindo a imagem da autora. Julgou parcialmente procedente o pedido para determinar a retirada das reclamações e condenar a ré ao pagamento de R\$ 3.000 a título de danos morais.

**Recurso da ré.** Alega que não possui responsabilidade pelos conteúdos publicados, por se tratar de manifestação de usuários, e que cabe exclusivamente ao consumidor a escolha da empresa contra quem a reclamação é dirigida. Argumenta que o Reclame Aqui garante liberdade de expressão, atuando apenas como provedor de hospedagem, sem ingerência no teor das reclamações, razão pela qual não poderia ser obrigado a remover conteúdo sem ordem judicial específica. Sustenta ainda que a autora não utilizou corretamente a ferramenta interna de moderação, motivo pelo qual os pedidos foram negados. Pede a improcedência do pedido. Requer, subsidiariamente, a redução do valor da condenação.

Recurso tempestivo. Custas processuais e preparo recolhidos.

Contrarrazões apresentadas.

No ID 81847867, a ré demonstrou a desativação das reclamações.

## VOTOS

**A Senhora Juíza GABRIELA JARDON GUIMARAES DE FARIA - Relatora**

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei 9.099/1995.

**O Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO - 1º Vogal**

Com o(a) relator(a)

**O Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL - 2º Vogal**

Com o(a) relator(a)

**DECISÃO** CONHECIDO. DESPROVIDO.

UNÂNIME.