



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2017.0000743304

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2064770-75.2017.8.26.0000, da Comarca de Sorocaba, em que é agravante ELETRONICA FRANCO LTDA. ME, são agravados GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA. e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores VITO GUGLIELMI (Presidente) e JOSÉ ROBERTO FURQUIM CABELLA.

São Paulo, 28 de setembro de 2017

RODOLFO PELLIZARI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Agravo de Instrumento - Digital

Processo nº 2064770-75.2017.8.26.0000

Comarca: 4ª Vara Cível - Foro de Sorocaba

Agravante: Eletrônica Franco Ltda. ME

Agravados: Google Brasil Internet Ltda. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda

Voto nº 00382

Agravo de instrumento – criação de perfil “falso” com comentários depreciativos – demanda de obrigação de fazer para determinar ao Google e Facebook a indisponibilidade do conteúdo – tutela provisória de urgência indeferida – inconformismo – descabimento – ausência de um dos elementos legais autorizadores da medida – artigo 300, *caput*, do CPC e artigo 19, §1º do Marco Civil da Internet.

Presença de perigo de dano grave – fluidez de dados na internet apto a acarretar reflexos negativos com perda de clientes.

Ausência de verossimilhança nas alegações – possibilidade de reivindicar a administração da empresa e denunciar comentários inapropriados – ausência de conduta ilícita.

Antinomia de normas a requerer análise de sopesamento – *direito à honra e imagem da empresa x direito à informação* – prevalência do segundo, tendo em vista que o exercício do direito de proteção à personalidade jurídica da agravante está a sua disposição, somente não foi utilizado.

Agravo desprovido.

Trata-se de agravo de instrumento interposto contra a r. decisão interlocutória de fls. 42 que, nos autos da ação de obrigação de fazer proposta em face de **Google Brasil Internet Ltda. e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda**, indeferiu pedido de tutela provisória de urgência para compelir que os requeridos retirassem do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ar e do resultado de pesquisa o perfil “falso” criado em nome da empresa **Eletrônica Franco**.

A requerente agravou alegando ter sido vítima de criação de perfil falso junto ao Facebook e de ter sido incluída no sistema de busca do Google, sem que houvesse qualquer consulta prévia ou permissão de publicidade ou de inclusão, sendo utilizada, inclusive, fotografias da empresa indevidamente. Assim, aduz que a conduta ilícita vem denegrindo sua honra e imagem por conta de comentários maldosos efetuados na página, o que já acarretou na perda de alguns trabalhos, além do risco de também perder as concessões para as quais presta serviço a título de autorizada e, por conseguinte, ter de reduzir seu quadro de funcionários ou até mesmo encerrar suas atividades.

Deste modo, considera presentes os requisitos legais autorizadores da concessão da tutela de urgência, uma vez que a conduta está causando e ainda poderá causar graves prejuízos à imagem da Agravante que podem atingir proporções irreversíveis ante a fluidez de dados na internet. Aponta ausência de dano aos demandados no cumprimento da medida e a possibilidade da obrigação de fazer, tendo em vista que eles mantêm e administram em sítios de sua propriedade as páginas que se pretende a retirada, estando dotados, portanto, de todos os mecanismos técnicos necessários. Pediu, ainda, a concessão de medida liminar.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 44/45), sendo indeferida a antecipação de tutela (fls. 47/49).

Contraminuta juntada às fls. 51/66.

É o relatório.

Inicialmente, tratando a r. decisão interlocutória de tutela provisória, anote-se haver previsão legal para a interposição de agravo de instrumento, nos termos do artigo 1.015, I, do Código de Processo Civil.

Com relação ao mérito, verifica-se que a agravante se insurgiu contra a interlocutória que analisou o pedido de tutela de urgência, nos seguintes termos:

“Vistos.

Indefiro o pedido de tutela provisória de urgência, vez que não estão presentes os requisitos ensejadores para a sua concessão.

Os requeridos disponibilizam o espaço para consulta geral ao público, não procedendo qualquer avaliação acerca do conteúdo da reclamação. Se inverídica a queixa, cabe à autora o manejo da medida judicial contra aquele que entende que atentou contra a sua honra e reputação.

Por outro lado, em sede de cognição sumária, conclui-se que as requeridas não podem ser compelidas a reter ou expurgar conteúdos difundidos na Internet em sítios eletrônicos que não são de sua propriedade.

Citem-se. Int..”

Pois bem. Consabido que a tutela provisória foi introduzida no ordenamento jurídico-processual com o objetivo de garantir à parte, imediatamente, a satisfação de determinada pretensão, atenuando os efeitos do tempo no curso da demanda, quando este for capaz de gerar prejuízos irreversíveis. Conforme definição do Exmo. Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, prejuízo irreversível “*é o risco concreto, atual e grave. Se o risco, mesmo grave, não é iminente, não se justifica a antecipação de tutela*”¹.

Contudo, além do ***perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo***, a tutela provisória deve atender a um segundo requisito legal disciplinado no **artigo 300** do **CPC**, bem como mais especificamente ao caso no **artigo 19, caput** e **parágrafo 4º** do **Marco Civil da Internet**, qual seja, a ***verossimilhança da alegação***, imprescindível para seu deferimento, *in litteris*:

Art. 19, Marco Civil da Internet: Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como

infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Considerando o que dos autos consta, entendo presente o perigo de dano, mas ausente a verossimilhança das alegações de modo a dela se depreender o *fumus boni iuris*, motivo pelo qual a almejada tutela provisória de urgência há de ser de fato indeferida. Explico em pormenores.

O dano à agravante é evidente. Observe-se que a empresa apresenta uma pontuação de 2,4 de um total de 5,0 (fls. 26), o que pode levar possíveis clientes a procurar outra empresa do ramo por considerar a nota baixa. Aliás, uma pesquisa mais recente no Google (realizada em 12.04.2017) evidencia que a nota diminuiu para 2,3 com um total de 26 comentários. Também há comentários maldosos e até mesmo que impõe à agravante a pecha de realizar condutas ilegais, *in verbis*:

Anderson da Silva (um ano atrás): Roubada!

Presenciei um mochileiro entregando peças soltas no balcão com um técnico. Ele dizia que estavam "quentinhas", tinha acabado de retirar de outras Tvs. Autorizada SONY?!

Bruno Branco (um ano atrás): Péssimo! Pior atendimento da vida! E em atendimento uma funcionária, denominada Ana Paula me falou que iriam colocar uma peça recondicionada em uma televisão Philips que está na garantia!

De fato, atualmente, é realidade a pesquisa prévia na *internet* para eventuais compras e contratações. O que há algum tempo poderia se considerar um argumento forçado para a concessão de uma liminar, hoje se torna fator considerável ante o grande impacto que dados negativos na rede mundial de computadores podem trazer. Assim, com razão a agravante ao afirmar que pode perder clientes decorrentes dos comentários realizados no Google.

Por outro lado, os documentos juntados aos autos nas fls. 26/36 demonstram que o perfil possui informações da empresa como nome, endereço e foto capaz de levar qualquer pessoa a relacioná-la à **Franco Eletrônica**. O endereço constante no site (Av. Washington Luiz, 823, Sorocaba) é o mesmo que a empresa possui em seu contrato social (fls. 21/25). Em ligação realizada no telefone da

página, (15) 3232-9745, também verificou-se pertencer à agravante. Assim, nem ao menos se pode cogitar que o perfil pertença a outra empresa que faça uso do mesmo nome. Deste modo, a exclusão dos resultados de busca do Google, bem como do perfil do Facebook apenas acarretaria em perda de dados úteis aos navegadores da *internet*, acabando por malferir o **princípio à informação**.

No caso em tela, entendo que o mais conveniente seria entregar a administração destes perfis à recorrente, para que possa responder aos comentários, denunciar os que achar inadequados, e fazer uso da forma que mais lhe convier. Noto, entretanto, que em nenhum momento a empresa provou ter feito uso das formas de reivindicação de empresa presentes nas páginas dos agravados, o que pode indicar que pretende a indisponibilidade do conteúdo apenas para “apagar” os comentários ruins realizados, o que não é permitido, pois levaria a afronta clara à **liberdade de manifestação do pensamento** prevista como direito fundamental na Carta Magna de 1988:

Art. 5º, Constituição Federal/1988: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato;

Ora, se algum comentário é visto como depreciativo e ilícito,

basta que se faça uso dos meios adequados disponíveis nos próprios site para denunciá-los. Ainda há outra forma, como bem observado pelo juízo *a quo*: ***“Os requeridos disponibilizam o espaço para consulta geral ao público, não procedendo qualquer avaliação acerca do conteúdo da reclamação. Se inverídica a queixa, cabe à autora o manejo da medida judicial contra aquele que entende que atentou contra a sua honra e reputação.”***

Anoto que a página criada no Facebook não o foi por terceiro, mas automaticamente em decorrência de uma pessoa ter realizado “*check in*” no local e, como se infere da leitura da página, o proprietário pode a qualquer momento clicar em **“Essa empresa é sua?”** e requerer sua administração. Leia-se a explicação da criação destas páginas no serviço de ajuda do Facebook:

Como faço para reivindicar uma Página não gerenciada?¹

Pode existir uma Página para a sua empresa mesmo que você ou outra pessoa da empresa não a tenha criado. Por exemplo, se uma pessoa fizer check-in em um local que ainda não tiver uma Página, será criada uma Página não gerenciada para representar esse local.

Se uma Página não for gerenciada, você verá **Página não oficial** abaixo da foto de capa. Você pode reivindicar a Página e tornar-se o administrador ou [mesclar a Página](#) com uma Página da sua empresa que você já gerencia.

Lembre-se de que Páginas que representam locais geográficos (por exemplo, Cidade de Nova York, Ontario, Suíça) não podem ser reivindicadas.

¹ Disponível em

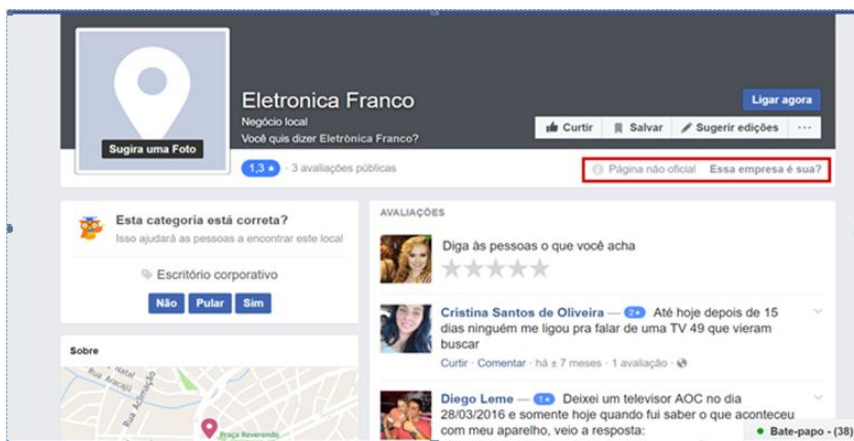
<https://www.facebook.com/help/168172433243582?helpref=uf_permalink>. Acesso em 13.04.2017.

Para reivindicar ou mesclar uma Página não gerenciada:

1. Clique em **Esta é a sua empresa?** abaixo da foto de capa da Página
2. Siga as instruções na tela

Lembre-se de que você pode ser solicitado a fornecer informações para confirmar sua relação com a empresa, como documentos, um email ou número de telefone da empresa. – grifos nossos.

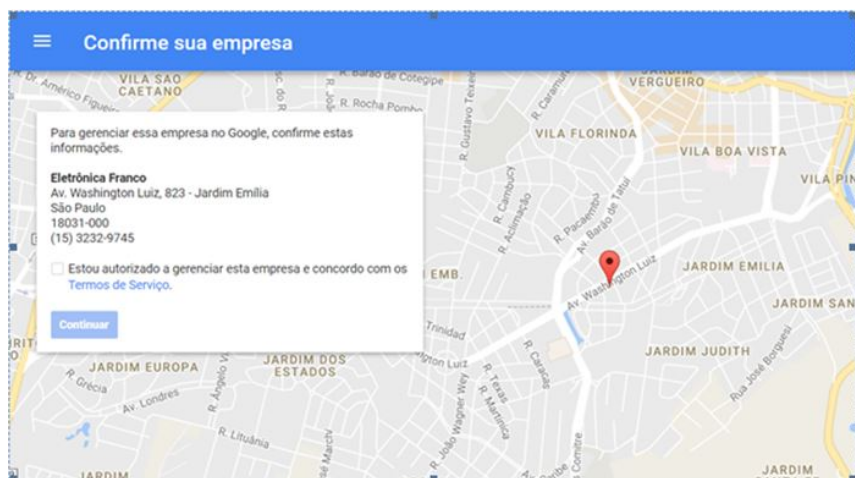
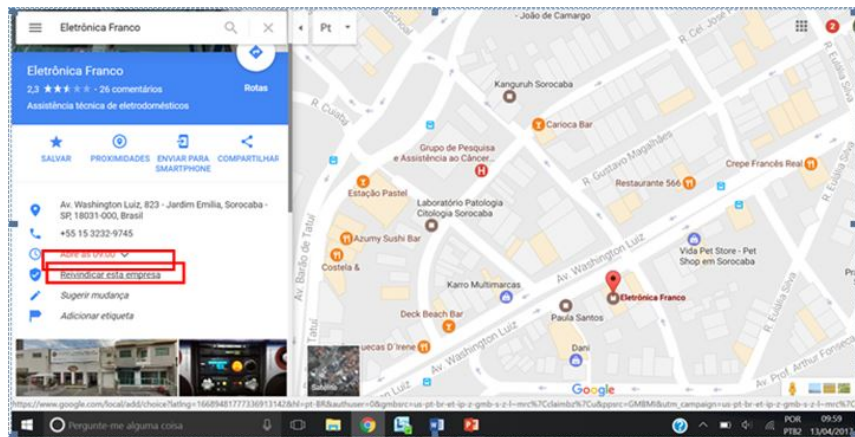
Veja-se que é exatamente o que ocorreu na criação da página objeto da demanda, pois verifica-se conter a informação “**Página não oficial**”, bem como a opção de reivindicá-la clicando em “**Esta empresa é sua?**”:



Logo, mesmo que fosse determinada a retirada da página do ar, qualquer novo “*check-in*” no local resultaria em nova criação da

página, de tal forma que o mais adequado é a empresa optar por administrá-la.

De igual modo, o Google possui a opção de **“Reivindicar esta empresa”** na página, bastando que o representante da Eletrônica Franco clique no local, confirme os dados e afirme estar autorizado a gerenciá-la:



O serviço de suporte tanto do Google quanto do Facebook pode entrar em contato para confirmar a veracidade da informação. Ademais, na ajuda do Google “Meu Negócio” (também conhecido como “My Business”), há um texto explicativo de como sinalizar e corrigir comentários inapropriados:

Sinalizar e corrigir comentários inapropriados²

Comentários que violam as [políticas de comentários do Google](#) podem ser removidos da ficha cadastral do Google Meu Negócio. Veja as instruções abaixo para sinalizar um comentário inadequado na sua ficha cadastral ou corrigir um comentário seu que foi sinalizado ou removido.

Sinalizar um comentário

Se você suspeitar que um comentário viola as [políticas de comentários do Google](#), é possível sinalizá-lo para remoção. Ele será avaliado e poderá ser removido da sua ficha cadastral.

Antes de começar

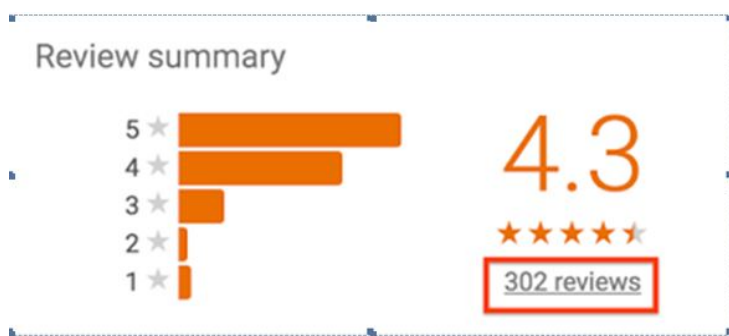
- **Confira a política.** Sinalize somente comentários que violam as políticas do Google. Comentários que são realmente precisos não devem ser sinalizados mesmo que não lhe agradem. O Google não se envolve em situações nas quais comerciantes e clientes discordam sobre os fatos, pois não há uma forma confiável de identificar quem está certo quanto a uma determinada experiência do cliente. [Leia a política](#) antes de sinalizar um comentário.
- **Seja paciente.** Pode levar vários dias para que um

² Disponível em <<https://support.google.com/business/answer/4596773?hl=pt-BR>>. Acesso em 13.04.2017.

comentário seja avaliado. Sendo assim, não entre em contato com o suporte logo depois de sinalizar um comentário.

Para sinalizar um comentário para remoção:

1. Acesse o [Google Maps](#).
2. Procure sua empresa usando o nome e o endereço dela.
3. Selecione-a nos resultados da pesquisa.
4. No painel à esquerda, role até a seção "Resumo dos comentários".
5. Na classificação média, clique em **[número de] comentários**.



6. Role até o comentário que você deseja sinalizar e clique no ícone de sinalização.
7. Preencha o formulário na janela que é exibida e clique em **Enviar**.

Em suma, verificado existirem meios próprios disponíveis e de fácil acesso para o pedido do autor, verifico ausente a **probabilidade do direito** bem como possível intenção de limitar o acesso à informação gerada pelos usuários do serviço. Na subsunção da antinomia das normas entre o **direito à honra e imagem da empresa** x **direito à informação**, o segundo há de prevalecer, tendo em vista que o exercício do direito de proteção à personalidade jurídica da agravante está a sua disposição, somente não foi utilizado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso, mantendo a interlocutória que indeferiu o pedido de tutela provisória de urgência pretendida no tocante à indisponibilidade do perfil “falso” de **Eletrônica Franco** veiculado no **Facebook** e também disponível nos resultados de pesquisa pelo **Google.com**.

RODOLFO PELLIZARI

Relator