

Comentário negativo sobre pizzeria não gera dano moral, decide TJ-SP

A 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo negou provimento à apelação de uma pizzeria contra um cliente que publicou um comentário negativo sobre seus serviços no Google. No entendimento dos desembargadores, o consumidor tem sua liberdade de expressão assegurada pelo artigo 5º da [Constituição](#).

O homem foi à pizzeria e, em um momento posterior, escreveu um comentário nas avaliações do Google que dizia o seguinte: “Cardápio péssimo, muita opção e pouca qualidade, bebidas aguadas e informações pela metade. Preços abusivos”. Apesar de o cliente ter usado um nome fictício no comentário, a pizzeria o identificou e ajuizou uma ação contra ele, pedindo R\$ 20 mil de indenização por danos morais.

O restaurante perdeu na primeira instância, mas apelou. Porém, o colegiado do TJ-SP avaliou que não houve extrapolação injustificada da liberdade de opinar sobre o estabelecimento, tampouco indícios suficientes de má-fé que pudessem caracterizar o dano moral.

Segundo os julgadores, para ser indenizável, o dano deve atingir a honra objetiva da pessoa jurídica. A pizzeria não conseguiu comprovar o dano objetivo e, dessa forma, eles mantiveram a sentença de primeiro grau.

“No caso em análise, embora o comentário do réu tenha sido incisivo quanto à qualidade dos produtos e serviços, ele se insere no contexto da atividade comercial desenvolvida pelo autor. Na condição de estabelecimento aberto ao público e atuante no ramo alimentício, é natural que esteja exposto à avaliação de seus consumidores, devendo, portanto, suportar um grau mais elevado de avaliações, ainda que negativas”, escreveu a relatora do recurso, desembargadora Fátima Cristina Ruppert Mazzo.

Os advogados **Arthur Marques Silva** e **Tarsila Marsili** representaram o consumidor na ação.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
AC 1008028-13.2024.8.26.0223

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-24/comentario-negativo-sobre-pizzeria-nao-gera-dano-moral-decide-tj-sp-2/>

