

TJ-DF condena plataforma por não excluir queixas indevidas contra empresa

24/09/2025

A 2ª Turma Cível do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#) manteve a sentença que condenou uma plataforma digital a indenizar uma empresa pela publicação de reclamações indevidas. O colegiado observou que houve omissão reiterada, o que configura falha sistêmica e afasta a incidência da cláusula de exclusão de responsabilidade prevista no [Marco Civil da Internet](#).

Consta no processo que a empresa autora da ação foi alvo de grande número de reclamações que foram atribuídas de forma indevida no portal Reclame Aqui, da qual a ré é detentora. As reclamações, de acordo com a autora, eram direcionadas a outra entidade. Ela alegou que o erro da ré causou significativos prejuízos à sua imagem e pediu a remoção dos conteúdos e a condenação da ré pelos danos morais sofridos.

A decisão da 23ª Vara Cível de Brasília observou que o Marco Civil da Internet não exime a ré “do dever de diligência quando inequivocamente cientificada de irregularidades em sua plataforma”. Ao condenar a plataforma, a juíza destacou que “a manutenção de informação inverídica, associando o nome da autora a reclamações referentes a empresa com a qual não possui vínculo, certamente lhe causou abalo moral, na medida em que afetou a sua credibilidade perante consumidores e parceiros comerciais”.

A plataforma digital recorreu com o argumento de que não é responsável pelas reclamações postadas no site, uma vez que o conteúdo é gerado por usuários identificados. E acrescentou que cumpriu a ordem judicial e removeu os conteúdos.

Na análise do recurso, o colegiado explicou que, em regra, o provedor de aplicações na internet não é responsabilizado por atos de terceiros. Porém, no caso em questão, segundo o colegiado, “ao permitir que erros sistêmicos se perpetuem, mesmo depois de notificação, a plataforma assume o risco de causar danos, o que atrai a responsabilidade objetiva”.

“O exercício regular do direito da apelante, previsto no [artigo 19 do Marco Civil da Internet](#), cessou quando, mesmo ciente da falha, ela não adotou medidas corretivas. A plataforma permitiu a publicação de comentários negativos sobre a empresa, ainda que estes não refletissem a vontade dos usuários. Não se trata de conduta exclusiva de terceiros, mas de consequência direta do funcionamento do sistema de registro de reclamações”, diz o acórdão.

Dessa forma, a turma manteve a sentença que condenou a plataforma digital a pagar R\$ 5 mil a título de danos morais. A ré terá também de retirar do perfil da autora no site Reclame Aqui as reclamações referentes à outra empresa. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 0720869-94.2025.8.07.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-24/tj-df-condena-plataforma-por-nao-excluir-queixas-indevidas-contra-empresa/>

