SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2225111 - SP (2024/0325842-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	33.003.861 JOSE JORGE SEIVA JUNIOR
OUTRO NOME	:	DEXTRA CNH E REVISÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS
OUTRO NOME	:	JS SOLUÇÕES E CONSULTORIA
ADVOGADO	:	HEITOR KALEDE CEZAR FREIRE DE SÁ - SP457046
RECORRIDO	:	RECLAME AQUI MARCAS E SERVIÇOS LTDA
ADVOGADA	:	TELMA VALERIA DA SILVA CURIEL MARCON - SP245567

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. MARCO CIVIL DA INTERNET. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO. SITE. RECLAME AQUI. PUBLICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES. LIBERDADE DE EXPRESSÃO. DIREITO À INFORMAÇÃO. PREVALÊNCIA. OFENSA À HONRA. NÃO CONFIGURAÇÃO. ART. 19 DA LEI Nº 12.965/2014. TEMA 987/STF. OBSERVÂNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A controvérsia consiste em definir (i) se houve negativa de prestação jurisdicional e (ii) se a atividade prestada pela parte recorrida, como provedor de aplicação que recebe e divulga reclamações de consumidores contra fornecedores e prestadores de serviço, ofende dispositivos relativos ao uso da internet, aos direitos da personalidade e à proteção de dados pessoais.

2. Não há negativa de prestação jurisdicional quando o Tribunal de origem motiva adequadamente seu julgado, ao solucionar a controvérsia e aplicar o direito cabível à hipótese, ainda que no sentido contrário ao pretendido pela parte.

3. É inviável a análise de dispositivos constitucionais em recurso especial, porquanto tal atividade implicaria usurpação de competência exclusiva do Supremo Tribunal Federal.

4. A plataforma RECLAME AQUI não responde automaticamente pelo teor de reclamações formuladas por consumidores em seu sítio eletrônico. Na hipótese, aplica-se o disposto no art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), ou seja, o provedor de aplicação somente responde por atividade de terceiro se, após ordem judicial específica, não tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente. Precedentes.

5. O provedor de aplicação pode ser responsabilizado, excepcionalmente, quando o dano decorrer de condutas próprias da plataforma, tais como: falha sistêmica, moderação deficiente, associação errônea ou falsa de reclamações, divulgação indevida de dados pessoais, manutenção de conteúdo ilícito ou em desconformidade com a lei ou descumprimento de ordem judicial, o que não é o caso dos autos. Interpretação em consonância com o Tema nº 987/STF.

6. Ausente a demonstração da prática de ato ilícito pela recorrida ao manter as publicações, observado o direito à liberdade de expressão dos consumidores, como destacado pelo Tribunal local. Nesse aspecto, o recurso especial é inviável quando a modificação do acórdão recorrido

Documento eletrônico VDA59686014 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:36
Publicação no DJEN/CNJ de 08/09/2026. Código de Controle do Documento: 44ee9a95-4b92-4f53-a687-cf05667efe4f

demanda o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, conforme dispõe a Súmula nº 7/STJ.
7. Sob a ótica da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), não se verifica a prática de ilícito pela ora recorrida, ausente qualquer violação do princípio da autodeterminação informativa, previsto no art. 2º, inciso II, da LGPD, e que sequer guarda relação com o conteúdo das informações questionadas no presente caso.
8. No que se refere à violação dos arts. 336 e 341 do Código de Processo Civil e dos arts. 16 e 17 do Código Civil, verifica-se que o conteúdo normativo de tais matérias não foi objeto de debate pelas instâncias ordinárias. A falta de prequestionamento inviabiliza o recurso especial (Súmula nº 282/STF).
9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conhecer em parte do recurso especial e, nessa extensão, negar-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira (Presidente), Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 01 de setembro de 2026.

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator

Documento eletrônico VDA59686014 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:36
Publicação no DJEN/CNJ de 08/09/2026. Código de Controle do Documento: 44ee9a95-4b92-4f53-a687-cf05667efe4f

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 2225111 - SP (2024/0325842-0)

RELATOR	**:**	**MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE	:	33.003.861 JOSE JORGE SEIVA JUNIOR
OUTRO NOME	:	DEXTRA CNH E REVISÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS
OUTRO NOME	:	JS SOLUÇÕES E CONSULTORIA
ADVOGADO	:	HEITOR KALEDE CEZAR FREIRE DE SÁ - SP457046
RECORRIDO	:	RECLAME AQUI MARCAS E SERVIÇOS LTDA
ADVOGADA	:	TELMA VALERIA DA SILVA CURIEL MARCON - SP245567

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. MARCO CIVIL DA INTERNET. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS. PROVEDOR DE APLICAÇÃO. SITE. RECLAME AQUI. PUBLICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES. LIBERDADE DE EXPRESSÃO. DIREITO À INFORMAÇÃO. PREVALÊNCIA. OFENSA À HONRA. NÃO CONFIGURAÇÃO. ART. 19 DA LEI Nº 12.965/2014. TEMA 987/STF. OBSERVÂNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A controvérsia consiste em definir (i) se houve negativa de prestação jurisdicional e (ii) se a atividade prestada pela parte recorrida, como provedor de aplicação que recebe e divulga reclamações de consumidores contra fornecedores e prestadores de serviço, ofende dispositivos relativos ao uso da internet, aos direitos da personalidade e à proteção de dados pessoais.

2. Não há negativa de prestação jurisdicional quando o Tribunal de origem motiva adequadamente seu julgado, ao solucionar a controvérsia e aplicar o direito cabível à hipótese, ainda que no sentido contrário ao pretendido pela parte.

3. É inviável a análise de dispositivos constitucionais em recurso especial, porquanto tal atividade implicaria usurpação de competência exclusiva do Supremo Tribunal Federal.

4. A plataforma RECLAME AQUI não responde automaticamente pelo teor de reclamações formuladas por consumidores em seu sítio eletrônico. Na hipótese, aplica-se o disposto no art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), ou seja, o provedor de aplicação somente responde por atividade de terceiro se, após ordem judicial específica, não tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente. Precedentes.

5. O provedor de aplicação pode ser responsabilizado, excepcionalmente, quando o dano decorrer de condutas próprias da plataforma, tais como: falha sistêmica, moderação deficiente, associação errônea ou falsa de reclamações, divulgação indevida de dados pessoais, manutenção de conteúdo ilícito ou em desconformidade com a lei ou descumprimento de ordem judicial, o que não é o caso dos autos. Interpretação em consonância com o Tema nº 987/STF.

6. Ausente a demonstração da prática de ato ilícito pela recorrida ao manter as publicações, observado o direito à liberdade de expressão dos consumidores, como destacado pelo Tribunal local. Nesse aspecto, o recurso especial é inviável quando a modificação do acórdão recorrido

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

demanda o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, conforme dispõe a Súmula nº 7/STJ.
7. Sob a ótica da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), não se verifica a prática de ilícito pela ora recorrida, ausente qualquer violação do princípio da autodeterminação informativa, previsto no art. 2º, inciso II, da LGPD, e que sequer guarda relação com o conteúdo das informações questionadas no presente caso.
8. No que se refere à violação dos arts. 336 e 341 do Código de Processo Civil e dos arts. 16 e 17 do Código Civil, verifica-se que o conteúdo normativo de tais matérias não foi objeto de debate pelas instâncias ordinárias. A falta de prequestionamento inviabiliza o recurso especial (Súmula nº 282/STF).
9. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa extensão, não provido.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso especial interposto por DEXTRA CNH E REVISÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS (JS SOLUÇÕES E CONSULTORIA), com fundamento no art. 105, inciso III, alínea "a", da Constituição Federal, impugnando acórdão do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO, assim ementado:

> *"INTERNET - 'RECLAME AQUI' – RETIRADA DE COMENTÁRIOS BEM INDEFERIDA - ABUSO AFASTADO – LOCAL DE BOAS INFORMAÇÕES A CONSUMIDOR – DIREITO DE INFORMAÇÃO DA COLETIVIDADE – SENTENÇA CONFIRMADA - APELO DESPROVIDO."* (e-STJ fl. 586)

Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 591-599), a parte recorrente alega violação dos seguintes dispositivos com as respectivas teses:

(i) art. 489, § 1º, incisos IV e VI, do Código de Processo Civil, porque teria havido ausência de enfrentamento de argumento apto a infirmar a conclusão adotada, consubstanciando negativa de fundamentação;

(ii) art. 11 do Código de Processo Civil, pois os julgamentos do Poder Judiciário devem ser públicos e devidamente fundamentados, o que não teria ocorrido no caso, sustentando nulidade por ausência de fundamentação específica quanto ao pedido de exclusão do cadastro;

(iii) art. 7º, inciso X, da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), haja vista a recorrente ter direito à exclusão definitiva de seus dados pessoais quando os tiver fornecido a determinada aplicação de internet, a seu requerimento, alegando que manifestou a vontade de excluir o cadastro e que não há oposição justificada da recorrida;

(iv) arts. 16 e 17 do Código Civil, pois estariam em jogo direitos de personalidade da pessoa jurídica (nome e imagem), e seu nome não poderia ser empregado por outrem em publicações que a exponham, ainda quando não haja intenção difamatória;

(v) arts. 336 e 341 do Código de Processo Civil, porque a ausência de impugnação específica da recorrida quanto ao pedido de exclusão do cadastro acarretaria presunção de veracidade das alegações;

(vi) art. 5º, incisos II, XVII e XX, da Constituição Federal, haja vista que ninguém é obrigado a manter cadastro ativo na plataforma e a liberdade de associação assegura o controle dos próprios dados e a possibilidade de não permanecer associado a plataformas privadas; e

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

(vii) art. 2º, inciso II, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), pois a autodeterminação informativa confere ao titular o poder de decidir sobre a divulgação e o uso de seus dados pessoais.

Contrarrazões às e-STJ fls. 604-609.

É o relatório.

VOTO

A controvérsia consiste em definir (i) se houve negativa de prestação jurisdicional e (ii) se a atividade prestada pela parte recorrida, como provedor de aplicação que recebe e divulga reclamações de consumidores contra fornecedores e prestadores de serviço, ofende dispositivos relativos ao uso da internet, aos direitos da personalidade e à proteção de dados pessoais.

A irresignação não merece acolhida.

1. Breve histórico

Na origem, trata-se de ação de obrigação de fazer c/c pedido de tutela antecipada ajuizada pela ora recorrente DEXTRA CNH E REVISÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS (JS SOLUÇÕES E CONSULTORIA) contra a recorrida RECLAME AQUI MARCAS E SERVIÇOS LTDA/EPP.

Na ocasião, alegou a recorrente que foi cadastrada de maneira ilegal no site da recorrida e que vem sofrendo reclamações caluniosas e ofensivas que atingem sua imagem. Afirmou que essas ofensas infringem os termos de uso do site da recorrida e que tentou resolver por e-mail, sem sucesso, a retirada do seu perfil da plataforma.

Requereu a procedência dos pedidos para que fosse retirada a exibição pública das reclamações contra si caracterizadas como ofensivas e caluniosas, bem como que seja excluída do cadastro do site.

A sentença julgou improcedentes os pedidos e o Tribunal de origem negou provimento à apelação.

2. Da alegada negativa de prestação jurisdicional

Afasta-se a alegada ofensa aos arts. 11 e 489, § 1º, IV e VI, do Código de Processo Civil, pois, ao contrário do alegado, o Tribunal de origem se pronunciou acerca dos pontos relevantes para a solução da controvérsia e afastou aqueles que poderiam infirmar a conclusão adotada.

Conquanto a parte recorrente alegue que a Corte local teria deixado de sanar omissões quanto à matéria relativa à incidência de normas protetivas ao nome e aos dados da empresa, verifica-se que o aresto combatido abordou todas essas questões de maneira judiciosa e fundamentada.

É de se relembrar que o julgamento contrário à expectativa da parte não configura omissão. Da mesma forma, o afastamento de suas teses não significa vício processual apto a ser integrado na via dos declaratórios, ainda mais quando o colegiado aborda os pontos relevantes da controvérsia, conforme se verifica na espécie (vide Tema 339/STF).

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

Não há obrigação de que a instância ordinária se pronuncie especificamente sobre todas as alegações suscitadas pelos litigantes. Na técnica da decisão judicial, é usual o fato de que o acolhimento ou a refutação de determinado argumento torne prejudicado ou exclua, logicamente, a análise dos demais, quer por restarem incompatíveis com a decisão, quer por simplesmente não terem sido acolhidos.

Assim, conclui-se que a motivação contrária aos interesses da parte ou a superação de matérias consideradas irrelevantes não configura negativa de prestação jurisdicional.

3. Da impossibilidade de análise de dispositivos constitucionais

Quanto à sustentada ofensa ao art. 5º, incisos II, XVII e XX, da Constituição Federal, observa-se que compete ao Superior Tribunal de Justiça, em recurso especial, a análise da interpretação da legislação federal.

Por esse motivo, revela-se juridicamente inviável invocar, nesta seara, a violação de dispositivos constitucionais, matéria afeta à competência do Supremo Tribunal Federal, sob pena de usurpação de suas competências.

4. Da ausência de prequestionamento

No que se refere à violação dos arts. 336 e 341 do Código de Processo Civil e dos arts. 16 e 17 do Código Civil, verifica-se que o conteúdo normativo de tais matérias não foi objeto de debate pelas instâncias ordinárias, nem sequer de modo implícito, e não foram opostos embargos declaratórios com a finalidade de sanar omissão porventura existente.

Por esse motivo, ausente o requisito do prequestionamento, incide, por analogia, o disposto na Súmula nº 282/STF: *"É inadmissível o recurso extraordinário, quando não ventilada, na decisão recorrida, a questão federal suscitada"*.

5. Da atividade exercida pela recorrida RECLAME AQUI e sua possível responsabilização pelo conteúdo postado por terceiros

A recorrida RECLAME AQUI administra plataforma na internet que recebe reclamações de consumidores contra fornecedores e prestadores de serviço, ou seja, trata-se de um provedor de aplicação de internet, pois disponibiliza funcionalidade na rede para que terceiros publiquem reclamações, avaliações e respostas. Ainda, possibilita ao consumidor pesquisar por empresas, tendo acesso às opiniões, reclamações e avaliações realizadas por outros consumidores.

A atividade da recorrida, no entanto, não se dá em um modelo de hospedagem de conteúdo completamente passiva, pois importa, também, a organização das reclamações e interações entre os consumidores, criação de perfis, ranqueamento das empresas que mais resolvem problemas, além de permitir respostas pelos fornecedores e prestadores de serviços e realizar a moderação de conteúdo conforme suas políticas internas, inclusive com a aplicação de filtros automáticos para remoção de conteúdo ofensivo.

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

Em seus termos de uso, estabelece que reclamações não podem conter dados pessoais nem imputar crimes diretamente, bem como admite moderação a pedido da empresa reclamada e o uso de filtros automáticos para editar termos violadores de suas diretrizes de atuação.

Conforme se extrai das instruções constantes em uma das abas do sítio eletrônico da RECLAME AQUI:

> *"Quando pedir moderação de conteúdo no Reclame AQUI?*
> *A moderação de conteúdo no Reclame AQUI é sempre um tema em alta. Para preparar o time da sua empresa e realizar solicitações assertivas, o Blog RA criou uma série especial sobre o tema.*
> *O segundo mandamento do Reclame AQUI é: O negócio tem que ser bom para os 3: empresa, consumidor e Reclame AQUI. O site mudou a forma como empresas e consumidores se relacionam. De um lado, os consumidores ganharam voz, e do outro, as empresas apostam cada vez mais em relações de confiança e transparência.*
> *Entretanto, é necessário que algumas regras sejam seguidas pelos usuários da plataforma, pelos consumidores e também pelas empresas. Mas sabe o que acontece quando o consumidor posta uma reclamação em desacordo com o nosso Termo de Uso? A empresa pode (e deve) pedir Moderação. É aqui que entra a Moderação de Conteúdo.*
> *(...)*
> *O Reclame AQUI é uma plataforma de conteúdo*
> *Provavelmente, você já sabe que o Reclame AQUI não é apenas um site de reclamações. Mas, são as reclamações, que enriquecem o algoritmo reputacional da plataforma. Além de reclamar, o consumidor pode pesquisar as empresas que prestam um bom atendimento.*
> *E já as empresas, elas conquistam a reputação e também a confiança do consumidor. Ou seja, o Reclame AQUI também é uma plataforma de conteúdo. É como uma rede social colaborativa, sabe? Com isso, todo mundo sai ganhando.*
> *E já que estamos falando em redes sociais, se você está por dentro do Facebook, Instagram, Twitter ou Tiktok, já notou que existem regras que precisam ser seguidas. No Reclame AQUI não é diferente. A nossa plataforma tem um Termo de Uso para garantir que o nosso segundo mandamento está sendo cumprido."* (Disponível em https://blog.reclameaqui.com.br/quando-pedir-moderacao-de-conteudo-no-reclame-aqui/, acesso em 10/7/2026.)

Nesse aspecto, é preciso reconhecer que a plataforma, embora na qualidade de provedor de aplicação, em alguns casos também pode figurar como produtora de conteúdo, na medida em que trata e categoriza os dados que são inseridos pelos consumidores, ou seja, atua diretamente para estruturar, classificar, editar, moderar e ranquear informações, não podendo ser tratada como um “mural neutro” em todos os casos.

A responsabilidade dos provedores de aplicação de internet por conteúdo produzido por terceiros, portanto, também deve levar em consideração o contexto do modelo de negócio desenvolvido, ainda que se aplique, como regra, o disposto no art. 19 do Marco Civil da Internet, segundo o qual essa categoria de provedor responde por ato de terceiro de forma subjetiva e subsidiária se, após ordem judicial específica, não tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente.

Nesse sentido é a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

> *“Direito Digital. Recurso Especial. Responsabilidade de provedor de aplicação por conteúdo gerado por terceiros. Divulgação de imagens de nudez com fins comerciais. Indenização por danos materiais e morais. Recurso não provido.*

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

1. O Marco Civil da Internet, e não a Lei de Direitos Autorais, é o normativo aplicável à responsabilidade de provedores de aplicação por conteúdos gerados por terceiros em matéria de imagens de nudez para fins comerciais, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça.
2. A responsabilidade dos provedores de aplicação de pesquisa na internet é subjetiva e subsidiária, sendo exigida ordem judicial específica para a remoção de conteúdo gerado por terceiros, conforme o art. 19 da Lei n. 12.965/2014.
3. O art. 21 do Marco Civil da Internet, que prevê a exceção à reserva de jurisdição para casos de divulgação não autorizada de imagens de nudez ou atos sexuais de caráter privado, não se aplica a imagens produzidas e cedidas com fins comerciais, pois estas não possuem natureza privada.
4. A proteção jurídica para a divulgação não autorizada de imagens de nudez com fins comerciais deve ser buscada diretamente contra os responsáveis pela publicação, sendo a responsabilidade do provedor subsidiária e condicionada ao descumprimento de ordem judicial específica.
5. Não há negativa de prestação jurisdicional quando o tribunal de origem examina e decide, de forma clara e fundamentada, as questões que delimitam a controvérsia, ainda que não acolha a tese do recorrente.
6. Resultado do Julgamento: Recurso especial não provido" (REsp nº 2.240.694/SP, Relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 9/3/2026, DJEN de 16/3/2026 – grifou-se).

"RECURSO ESPECIAL. APELAÇÃO. PROVEDOR DE APLICAÇÃO. RETIRADA DE PERFIL FALSO. ORDEM JUDICIAL ESPECÍFICA. CUMPRIMENTO. DANO MORAL. IMPOSSIBILIDADE.
1. Nos termos do art. 19 da Lei 12.965/2014, o provedor de aplicação somente responderá pelo conteúdo gerado por terceiros se deixar de cumprir ordem judicial específica e não tomar providências quanto à sua remoção - o que não é a hipótese dos autos.
2. Não é cabível a condenação por danos morais ao provedor de aplicação que atende ordem judicial específica a tempo e modo devidos.
3. Recurso especial conhecido e provido" (REsp nº 2.193.106/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 22/9/2025, DJEN de 26/9/2025 – grifou-se).

Excepcionalmente, o provedor de aplicação pode ser responsabilizado quando o dano decorrer de condutas próprias da plataforma, tais como: falha sistêmica, moderação deficiente, associação errônea ou falsa de reclamações, divulgação indevida de dados pessoais, manutenção de conteúdo ilícito ou em desconformidade com a lei ou descumprimento de ordem judicial, o que não é o caso dos autos.

A propósito, foi exatamente nesse sentido que o Supremo Tribunal Federal, no Tema nº 987, fixou como deveres adicionais dos provedores de aplicação de internet a obrigação de editar autorregulação voltada à criação de canais para atendimento das demandas.

Nesse sentido:

"(...) Deveres adicionais. 8. Os provedores de aplicações de internet deverão editar autorregulação que abranja, necessariamente, sistema de notificações, devido processo e relatórios anuais de transparência em relação a notificações extrajudiciais, anúncios e impulsionamentos. 9. Deverão, igualmente, disponibilizar a usuários e a não usuários canais específicos de atendimento, preferencialmente eletrônicos, que sejam acessíveis e amplamente divulgados nas respectivas plataformas de maneira permanente. 10. Tais regras deverão ser publicadas e revisadas periodicamente, de forma transparente e acessível ao público (...)" (RE 1037396, Relator: DIAS TOFFOLI, Tribunal Pleno, julgado em 26-06-2025).

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

No caso dos autos, no entanto, trata-se de conteúdo de terceiros consumidores, manifestado por meio de reclamações acerca de atos negociais realizados com a recorrente, no exercício regular da liberdade de expressão, do direito de crítica e do direito à informação.

Exigir que a RECLAME AQUI analise previamente a veracidade de toda e qualquer reclamação poderia levar a casos de censura prévia, inviabilizar a natureza do serviço prestado e enfraquecer o objetivo da própria plataforma, que é reunir consumidores para troca de informações acerca de fornecedores e prestadores de serviço.

Nesse aspecto, não há obrigação legal de controle prévio das informações postadas pelos consumidores no site da RECLAME AQUI e não há notícia de que tenha havido pedido prévio de exclusão do conteúdo ou mesmo de que a recorrente tenha postulado, extrajudicialmente, resolver a questão, conforme expressamente previsto nos termos de uso da plataforma, sem prejuízo de que tinha o direito de resposta na própria plataforma.

O conteúdo supostamente difamatório está relacionado à atividade exercida pela recorrente e, em casos de crime contra honra, como destacado pelo Supremo Tribunal Federal no já mencionado Tema nº 987, aplica-se o art. 19 do Marco Civil da Internet, sem prejuízo da possibilidade de remoção por notificação extrajudicial.

Verifica-se, ainda, que não se trata de hipótese de presunção de responsabilidade, que, de acordo com o tema firmado pelo STF, fica adstrita ao conteúdo ilícito que versar sobre anúncios e impulsionamentos pagos ou rede artificial de distribuição (robôs), hipóteses em que a responsabilização poderá se dar independentemente de notificação.

Da mesma forma, também não se trata de conteúdo ilícito grave em caso de circulação massiva ou que configure prática de crime grave previsto no rol taxativo apresentado no Tema nº 987/STF, não sendo hipótese de aplicação do art. 21 do Marco Civil da Internet.

As ferramentas de moderação e de notificação indicadas pela recorrida são suficientes para que se reconheça o cumprimento do dever adicional de autorregulação, destacando-se que, em relação ao conteúdo específico das mensagens de consumidores contestadas, tanto o juízo de primeiro grau como o Tribunal de origem afirmaram a ausência de demonstração da prática de ato ilícito pela recorrida ao manter as publicações, observado o direito à liberdade de expressão dos consumidores.

Nesse sentido, extrai-se do acórdão recorrido:

> *"Deveras, a sédula decisão conferiu exato desate à demanda, e há mesmo que subsistir, malgrado o longo e cansativo recurso; não existe vulneração alguma a Princípios de Direito com o serviço fornecido, que se traduz em livre exercício da manifestação de pensamento,* ***e é local de extrema utilidade, e deverasmente obriga a que fornecedores se esmerem em prestar adequado atendimento ao consumidor*****.**
>
> *Ver que o direito do consumidor* ***à informação e à livre expressão do pensamento há de ser privilegiado****, possibilitado* ***ao fornecedor direito de resposta às reclamações, nem havendo obrigação de a Recorrida realizar prévia verificação dos comentários deixados pelos consumidores****, e desnecessário o consentimento da*

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

empresa para figurar no banco de dados, ante a supremacia dos direitos suso mencionados, expressamente previstos na Carta Magna, e também à luz do CDC.

Em verdade, vê-se diversos comentários críticos ao labor da Recorrente, e ***as alegações de calúnia e difamação hão de ser voltadas exclusivamente aos consumidores****, com possibilitar o contraditório e ampla defesa, inadmissível que essa análise seja realizada somente com os argumentos da Requerente."* (e-STJ fls. 585/587 - destacou-se)

Com efeito, rever o entendimento firmado pelas instâncias ordinárias nesse aspecto demandaria o reexame dos fatos e das provas dos autos, o que é inviável no recurso especial pelo óbice da Súmula nº 7/STJ.

Finalmente, também sob a ótica da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018) não se verifica a prática de ilícito pela ora recorrida, ausente qualquer violação do princípio da autodeterminação informativa, previsto no art. 2º, inciso II, da LGPD, e que sequer guarda relação com o conteúdo das informações questionadas no presente caso.

Em síntese, a recorrida não responde automaticamente pelo teor de reclamações legítimas de consumidores postadas em seu sítio eletrônico, ainda que negativas. Nesses casos, prevalecem a liberdade de expressão, o direito de crítica e o direito à informação, observado o regime de responsabilização previsto no Marco Civil da Internet, especialmente o disposto no art. 19, e a interpretação conferida pelo Supremo Tribunal Federal ao fixar o Tema nº 987.

6. Dispositivo

Ante o exposto, conheço em parte do recurso especial e, nessa extensão, nego-lhe provimento.

Na origem, os honorários sucumbenciais foram fixados em 20% sobre o valor da causa, não cabendo a majoração prevista no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil por já estar no limite máximo estabelecido no § 2º do mesmo dispositivo legal.

É o voto.

Documento eletrônico VDA59686018 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 03/09/2026 13:58:37
Código de Controle do Documento: 93c3a8da-bb8d-4532-a0f3-a9609904f1bd

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2024/0325842-0 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 2.225.111 / SP**

Número Origem: 10028989720228260001

PAUTA: 01/09/2026 JULGADO: 01/09/2026

Relator
Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão
Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. LINDÔRA MARIA ARAÚJO

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	33.003.861 JOSE JORGE SEIVA JUNIOR
OUTRO NOME	:	DEXTRA CNH E REVISÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS
OUTRO NOME	:	JS SOLUÇÕES E CONSULTORIA
ADVOGADO	:	HEITOR KALEDE CEZAR FREIRE DE SÁ - SP457046
RECORRIDO	:	RECLAME AQUI MARCAS E SERVIÇOS LTDA
ADVOGADA	:	TELMA VALERIA DA SILVA CURIEL MARCON - SP245567

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Material

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A TERCEIRA TURMA, por unanimidade, conheceu em parte do recurso especial e, nessa extensão, negou-lhe provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Moura Ribeiro, Daniela Teixeira (Presidente), Nancy Andrighi e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.

Documento eletrônico VDA59653508 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006
Signatário(a): MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA, TERCEIRA TURMA Assinado em: 01/09/2026 18:35:50
Código de Controle do Documento: 6C81B707-B0D1-4562-98C3-DEC0ABDEBBCC