



Site não responde por crítica em fórum de discussão

02/09/2007

Críticas, ainda que feitas em sites, também significam manifestação de pensamento, direito assegurado constitucionalmente ao cidadão. Por isso, empresa que se sente prejudicada por causa de crítica feita por consumidor em fórum de discussão na internet não tem direito de ser indenizada.

O entendimento é da 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Os desembargadores confirmaram a sentença de primeira instância, que negou o pedido de indenização por danos morais da Digital Web Comércio. Trocando em miúdos, a Justiça estendeu aos leitores de um site que façam comentários a mesma proteção dada aos jornalistas. Para a Justiça, mais importante que a liberdade de imprensa, está a liberdade de expressão.

A ação foi movida contra um consumidor, usuário do fórum, e contra Carlos Morimoto, sócio da empresa Guia do Hardware.net Ltda., detentora do fórum de discussão.

Gustavo Barboza de Melo pediu para uma atendente, por e-mail, que enviasse dados específicos sobre um dos produtos oferecidos pela empresa. Quando recebeu a resposta, ficou descontente com a falta de conhecimento técnico da funcionária e resolveu publicar todo o diálogo no fórum de discussão do site *Guia do hardware.net*, sob o título “*Nunca compre na GoldLine, diálogo maluco com atendente louca!*”. GoldLine é o nome fantasia da Digital Web Comércio.

Os donos da Digital Web recorreram à Justiça. Pediram indenização por danos morais. Alegaram que a publicação do conteúdo do diálogo com a vendedora causou lesão à boa fama e ao bom nome da empresa junto aos clientes. A empresa argumentou, ainda, que antes de processá-los, enviou e-mail pedindo a despublicação do texto.

Melo sustentou que não foi o autor do tópico no fórum de discussão do veículo. Alegou que perdeu a carteirinha de identificação da faculdade e que a pessoa que a encontrou poderia ter usado indevidamente o seu nome para difamar a empresa.

Carlos Eduardo Morimoto, representado pelo advogado **Omar Kaminski**, argumentou que não é parte legítima para responder, uma vez que a responsável pelo site é a empresa *Guia do Hardware.net*, da qual é sócio. A primeira instância acolheu os argumentos, julgando extinta a ação sem julgamento do mérito em relação a Morimoto. No mérito, o magistrado entendeu que o conteúdo do diálogo e as ofensas foram dirigidas exclusivamente à funcionária e não a empresas ou aos produtos comercializados.

A 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça gaúcho seguiu a orientação. “O consumidor tem o direito de manifestar sua inconformidade frente ao serviço defeituoso prestado, pois é certo que as críticas, ainda que feitas em sites, também constituem manifestação do pensamento, direito assegurado constitucionalmente ao cidadão”, considerou o relator, desembargador Paulo

Antônio Kretzmann.

De acordo com ele, “a crítica faz parte da vida, e deve ser aceita por todos, e muito mais pelos que desempenham funções especiais, diversas do comum mortal”. Para o desembargador, essa consideração seria suficiente para afastar qualquer incidência de danos morais.

O advogado Omar Kaminski ressaltou a importância da decisão. “Foi consagrada a liberdade de expressão e do pensamento também na internet, excluindo a responsabilidade do dono do site por veiculação de mensagens de terceiros. É um precedente importante para todos aqueles que defendem a existência de fóruns de discussão, bem como espaço próprio para comentários nos sites em geral”, disse ele.

A Digital Web protocolou embargos de declaração que aguardam julgamento do desembargador relator.

Leia o acórdão:

RESPONSABILIDADE CIVIL. MANIFESTAÇÃO EM FÓRUM NA INTERNET. DANO MORAL. CRÍTICA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO RECEBIDO. CONTEÚDO OFENSIVO QUE NÃO SE DIRIGIU À EMPRESA. POSSIBILIDADE DE MANIFESTAÇÃO DA OPINIÃO. DIREITO CONSTITUCIONAL. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS PODEROSOS A AGREDIR A HONRA DA EMPRESA. ILÍCITO NÃO CONFIGURADO.

1. O consumidor tem o direito de manifestar sua inconformidade frente ao serviço defeituoso prestado, pois é certo que as críticas, ainda que feitas em sites, também constituem manifestação do pensamento, direito assegurado constitucionalmente ao cidadão. Procedimento que não agrediu a honra da empresa demandante, não configurando ato ilícito indenizável. Direito constitucional de opinar e de discordar. Manifestação ofensiva dirigida à funcionária responsável pelo atendimento do cliente.

2. Honorários advocatícios que vão mantidos, porque consentâneos às operadoras do art. 20 do CPC, além de remunerarem condignamente o profissional de direito em atuação neste feito.

Recursos improvidos.

APELAÇÃO CÍVEL: DÉCIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70019748938: COMARCA DE PORTO ALEGRE

DIGITAL WEB COMÉRCIO LTDA: APELANTE/RECORRIDO ADESIVO

GUSTAVO BARBOZA DE MELO: APELANTE/RECORRIDO ADESIVO

CARLOS EDUARDO MARIMOTO DA SILVA: RECORRENTE ADESIVO/APELADO

ACÓRDÃO



Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em negar provimento aos recursos.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário (Presidente), os eminentes Senhores **DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA E DES. PAULO ROBERTO LESSA FRANZ.**

Porto Alegre, 12 de julho de 2007.

DES. PAULO ANTÔNIO KRETZMANN,

Relator.

RELATÓRIO

DES. PAULO ANTÔNIO KRETZMANN (RELATOR)

Adoto o relatório de fls. 143/145, aditando-o como segue.

Sobreveio sentença julgando improcedente a ação de obrigação de fazer, cumulada com pedido de reparação por danos morais, ajuizada por Digital Web Comércio Ltda. contra Gustavo Barbosa de Melo e, extinguindo a ação, sem resolução de mérito, no tocante ao réu Carlos Eduardo Marimoto da Silva.

A autora restou condenada ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios aos patronos dos réus, fixados em R\$ 700,00.

Inconformada, a autora apelou (fls. 149/156). Em suas razões recursais sustentou que, quando do ajuizamento da ação, o site encontrava-se registrado em nome do requerido Carlos Eduardo, de modo que a ação foi contra ele ajuizada e não contra a empresa Guia do Hardware.

Disse que o dano decorrente de publicação ofensiva na internet, é presumido, pois decorre da própria publicação, do fato de ser divulgado alerta para que os usuários não comprem da Gold Line. Afirmou que o dano está *in re ipsa*.

Salientou que embora a publicação possua conteúdo ofensivo à funcionária da apelante, houve grave dano à imagem da Digital Web.

Referiu que o segundo réu não deixou de confirmar a sua condição de moderador e administrador daquele veículo de comunicação.

Intimados, os réus contra-arrazoaram (fls. 163/167 e 168/176), tendo o requerido Carlos Eduardo Morimoto da Silva recorrido adesivamente, requerendo a condenação da autora nas penas de má-fé, em valor correspondente a 20% do valor da causa, e a majoração dos honorários advocatícios (fls. 177/183).

A autora contra-arrazoou (fls. 188/192).

Os autos vierem conclusos em 17 de maio de 2007.

É o relatório.

VOTO

DES. PAULO ANTÔNIO KRETZMANN (RELATOR)

Colegas. A sentença prolatada no feito prescinde de reparos.

No que pertine à ilegitimidade passiva do requerido Carlos Eduardo Morimoto, reconhecida no decisório recorrido, observo que a própria documentação juntada aos autos pela demandante não aponta seja o referido demandado proprietário do site que veiculou a publicação em questão (fl. 103).

Ainda que assim o fosse, isto é, mesmo que se admitisse, por hipótese, fosse o réu proprietário da empresa, seria ele, de qualquer modo, parte ilegítima para responder a presente ação, considerando que o site em que foi veiculada a publicação (<http://forumgdh.net>) é de propriedade da empresa Guia do Hardware Net, sendo essa, pois, a pessoa jurídica, a legitimada para responder os fatos ora imputados a Carlos Eduardo.

Melhor sorte não assiste à recorrente no que se refere ao mérito da controvérsia.

Colhe-se dos autos que o requerido Gustavo iniciou tratativas, via e-mail, com funcionária da empresa demandante, visando à aquisição de equipamento de informática.

Entretanto, dos documentos de fls. 14/18 constata-se que, na ocasião, o atendimento prestado pela atendente não foi da qualidade esperada pelo consumidor, não demonstrando a funcionária conhecimentos mínimos acerca dos bens relacionados ao exercício de seu labor.

É de se ponderar que, por questão de cautela, a funcionária da empresa deveria ter consultado seus superiores sobre as informações solicitadas pelo cliente, antes de responder-lhe da maneira imprecisa e lacunosa como o fez.

Então, considerando as circunstâncias aqui alinhadas, a primeira conclusão a que chego é no sentido de que o serviço buscado junto à autora mostrou-se bastante deficiente, dando legítima margem para que o consumidor insatisfeito manifestasse sua inconformidade.

Foi justamente neste escopo que o requerido Gustavo demonstrou sua insatisfação, proclamando, em fórum na internet, *“nunca compre na GOLDLINE, diálogo maluco com atendente”*. Mais adiante ainda manifestou: *“tá e aí me deem sugestões de como responder pra esse bicho burro...Querida saber quem eles subornaram para conseguir esse ISO 9000 aí...”*

E desde já deixo claro que, embora presente conteúdo ofensivo na manifestação em questão, tal diz respeito unicamente à funcionária da empresa demandante. Em face da autora, vislumbro apenas as assertivas *“nunca compre da GOLDLINE...”* e *“Querida saber quem eles subornaram...”*.

E quanto a esses dizeres, não vejo abuso do direito de expressar-se.

Ora, o consumidor tem o direito de manifestar sua inconformidade frente ao serviço defeituoso prestado, pois é certo que as críticas, ainda que feitas em sites, também constituem manifestação do pensamento, direito assegurado constitucionalmente ao cidadão (CF, art. 5º, IV, IX e 220 e §§).

A crítica faz parte da vida, e deve ser aceita por todos, e muito mais pelos que desempenham funções especiais, diversas do comum mortal.

O consumidor criticou. Em resumo, desaconselhou que outros consumidores procurassem a empresa, deixando claro que o atendimento prestado não era satisfatório, inclusive reproduzindo a integralidade do diálogo.

Do mesmo modo tenho como legítima, frente à deficiência do atendimento prestado, a surpresa do requerido Carlos em relação ao certificado ISO 9000¹. Ora, como pode o consumidor conceber que a empresa goze do aludido conceito, que pressupõe justamente um modelo de gestão da qualidade, quando o atendimento prestado mostra-se muito aquém de suas expectativas?

Inobstante essa realidade, não vislumbro na manifestação, na opinião esposada, ofensa à honra, razão pela qual julgo que improcede o pedido de reparação dos danos morais alegados.

Tangendo a crítica, já apreciei matéria semelhante na AC 70003344728, j. em 29.8.2002, que restou assim ementada:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. MANIFESTAÇÃO CRÍTICA SOBRE LAUDO PERICIAL. AUSÊNCIA DE ILÍCITO. DANO NÃO CONFIGURADO.

A crítica somente se pode ter como descabida quando ultrapassa os limites do razoável, atingindo a pessoa do criticado, ultrapassando os limites toleráveis do que se entende por crítica derivada de entendimento diverso, de cunho técnico ou não, de opinião própria, ou mesmo aquela fundada em entendimento de terceiros. Cuida-se então de verificar-se da existência ou não de algum excesso empregado na crítica, procedimento que ultrapassa as fronteiras do aceitável, do razoável, do bom senso, e que venha a causar algum malefício ao criticado, mesmo que não ultrapasse as barreiras do íntimo, já que é o fato em si que agride – e não o conhecimento por parte de terceiros –, verificado o efetivo sofrimento, com ou sem prejuízo no tocante ao seu – dela vítima – relacionamento social, ou mesmo profissional. Como é sabido, o dano deriva do fato, assim analisado e entendido como tal. Por sua vez, o reconhecimento do dano, é certo, traduz questão de ordem subjetiva que reclama a prova das conseqüências que dele advém, a saber, a existência de algum constrangimento que atinja a dignidade da pessoa. Opinião lançada em parecer técnico utilizado na impugnação a laudo pericial realizado em reclamatória trabalhista. Ausência de *animus injuriandi vel diffamandi*. Dano moral não reconhecido. Ação julgada improcedente em primeiro grau. Sentença mantida. Apelo improvido.

Da fundamentação do voto faço parcial transcrição, no que importa ao caso concreto. Ei-la:

***“A crítica somente se pode ter como descabida quando ultrapassa os limites do razoável, atingindo a pessoa do criticado, ultrapassando os limites toleráveis do que se entende por crítica derivada de entendimento diverso, de cunho técnico ou não, de opinião própria, ou mesmo aquela fundada em entendimento de terceiros.*”**

Cuida-se então de verificar-se da existência ou não de algum excesso empregado na crítica, procedimento que ultrapassa as fronteiras do aceitável, do razoável, do bom senso, e que venha a causar algum malefício ao criticado, mesmo que não ultrapasse as barreiras do íntimo, já que é o fato em si que agride – e não o conhecimento por parte de terceiros –, verificado o efetivo sofrimento, com ou sem prejuízo no tocante ao seu – dela vítima – relacionamento social, ou mesmo profissional.

Como é sabido, o dano deriva do fato, assim analisado e entendido como tal. Por sua vez, o reconhecimento do dano, é certo, traduz questão de ordem subjetiva que reclama a prova das conseqüências que dele advém, a saber, a existência de algum constrangimento que atinja a dignidade da pessoa.

No pertinente à livre expressão do pensamento, encontra-se na Carta magna o ditame principal em seu art. 5º, IV, IX e 220 e §§.

Eis os dispositivos:

Art. 5º. 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;

IX – é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença;

No entanto, não se deslembre que os princípios constitucionais que respeitam às liberdades de pensamento, expressão e mesmo de imprensa, em todas as formas modernamente conhecidas, não podem ser interpretados de forma isolada, mas sempre em consonância com outras normas constitucionais, principalmente a que diz respeito aos direitos personalíssimos do cidadão, da pessoa humana (CF, art. 5º, V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem).

(...)

Somente os extremamente sensíveis, que fogem ao que se tem por homo medius, são melindrados, sentem-se agredidos ou ofendidos.

Ensina Wilson Melo da Silva, em “O Dano Moral e sua Reparação” (n.º 231, pág. 513, 2ª edição), que: “Para a fixação, em dinheiro, do quantum da indenização, o julgador haveria de atentar para o tipo médio do homem sensível da classe.”

Segue conceituando: “seria aquele cidadão ideal que tivesse a igual distância do estóico ou do homem de coração seco de que fala Ripert, e do homem de sensibilidade extremada e doentia”.

Ora, não é todo ato ou fato que tem o poder de gerar o dano moral.

A vida em sociedade gera continuamente pequenas perdas que devem ser absorvidas pela pessoa humana; ao contrário chegaríamos à total impossibilidade de convivência social. Pequenos aborrecimentos, transtornos e dissabores fazem parte do cotidiano, são parte da própria vida devendo ser absorvidos normalmente.

De outra banda, o reconhecimento do dano reclama a presença do elemento subjetivo que introduz e colore a culpa, a saber, o animus injuriandi vel diffamandi, o que não vislumbro no caso concreto.”

A situação ora em comento se assemelha, de modo que a improcedência, também na hipótese dos autos, é impositiva.

Do recurso adesivo.

Não vislumbro presente, no caso em comento, qualquer das hipóteses autorizadoras da aplicação das penas de litigância de má-fé, nos termos do art. 17 do Estatuto Processual Civil. O apelo não se mostra protelatório, como afirma o recorrente adesivo, tendo a parte autora manifesto interesse em recorrer da decisão monocrática.

Do mesmo modo, desacolho a inconformidade recursal do requerido, considerando que os honorários advocatícios arbitrados pelo juízo singular (R\$ 700,00) bem remuneraram o profissional de direito em atuação neste feito, além de guardarem correspondência com as operadoras do art. 20 do Código de Processo Civil.

Dispositivo.

Diante do exposto, nego provimento aos recursos.

DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (REVISOR) – De acordo.

DES. PAULO ROBERTO LESSA FRANZ – De acordo.

DES. PAULO ANTÔNIO KRETZMANN – Presidente – Apelação Cível nº 70019748938, Comarca de Porto Alegre: “NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS. UNÂNIME.”

Julgador(a) de 1º Grau: DRA ADRIANA DA SILVA RIBEIRO

Nota de rodapé:

1) Em sua essência, a ISO 9000 é uma norma que visa estabelecer critérios para um adequado gerenciamento do negócio tendo como foco principal a satisfação do cliente e consumidor, através de uma série de ações, dentre as quais podemos destacar:

- a) a empresa precisa estar totalmente comprometida com a qualidade (considerando qualidade = satisfação do cliente), desde os níveis mais elevados, até os operadores;
- b) adequado gerenciamento dos recursos humanos e materiais necessários para as operações do negócio
- c) existência de procedimentos, instruções e registros de trabalho formalizando todas as atividades que afetam a qualidade;
- d) monitoramento dos processos através de indicadores e tomada de ações quando os objetivos pré-estabelecidos não são alcançados. Como comentamos acima, além dos aspectos exigência do cliente, diferencial de marketing, a ISO 9000 é uma excelente ferramenta gerencial” (Disponível em: <http://www.iso9000.com.br/basicas.htm>, acessado em 26.06.2007).

2) Art. 17. Reputa-se litigante de má-fé aquele que:

I – deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de lei ou fato incontroverso;

II – alterar a verdade dos fatos;

III – usar do processo para conseguir objetivo ilegal;

IV – opuser resistência injustificada ao andamento do processo;

V – proceder de modo temerário em qualquer incidente ou ato do processo;

VI – provocar incidentes manifestamente infundados

VII – interpuser recurso com intuito manifestamente protelatório.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-set-02/site_nao_responde_critica_forum_discussao/