



Reclamação exacerbada de consumidor na internet não gera dano moral

14/11/2013

O consumidor que foi prejudicado por uma empresa pode publicar queixa na internet em sites de reclamações, inclusive sendo “aceitável seu exacerbado inconformismo e até mesmo certa exasperação de linguagem”. Além disso, o site que oferece este tipo de serviço não possui responsabilidade civil por danos morais decorrentes da inserção pelo usuário, em sua página virtual, de matéria ofensiva à honra de terceiro.

Esse foi o entendimento aplicado pelo Felipe Poyares Miranda, da 17ª Vara Cível de São Paulo, ao negar três ações semelhantes movidas por uma empresa e suas sócias que buscavam indenização por danos morais devido a reclamações nos sites ReclameAqui.com.br e Denuncio.com.br. Além da indenização, as ações pediam também a retirada do conteúdo dos sites.

Representada pelo advogado **Wilson Furtado Roberto**, o site Denuncio.com.br alegou que não era responsável pelas reclamações publicadas no site, pois a liberdade de informação e expressão tem um objetivo correlacionado a outros direitos fundamentais, como o direito à informação, à participação e mesmo à liberdade do destinatário da notícia.

Ao analisar os processos, o juiz Felipe Poyares Miranda acolheu a tese apresentada pelo site. De acordo com ele, a liberdade de manifestação e informação é garantia constitucional do Estado Democrático de Direito e, dentro do limite do razoável, se sobrepõe ao interesse individual do direito à honra e à imagem.

“É o preço que se paga na sociedade moderna, globalizada, em que a Internet é instrumento-símbolo, certamente com muito mais benefícios do que malefícios para a humanidade. Assim, ainda que o autor tenha sido constrangido com a publicação de seus dados pessoais, não há no caso a responsabilidade civil dos réus, que agiram no exercício regular de direito”, assentou em sua decisão.

De acordo com Felipe Miranda, é lícita as atividades dos sites que oferecem serviços com objetivo de dar publicidade a reclamações de usuários. Ele aponta que o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor prevê a ampla publicidade das reclamações.

Ao analisar o suposto dano causado pelo consumidor — que segundo a empresa tinha exagerado e proferido palavras de baixo calão e calúnias contra os sócios, além de expor dados como CPF, endereço e RG —, o juiz entendeu ter sido comprovado que o cliente foi prejudicado pela loja.

Na decisão, Felipe Miranda aponta que o consumidor tentou por diversas maneiras resolver o problema com a loja, mas teve uma resposta insatisfatória. Por isso, de acordo com o juiz, é legítima a publicação da reclamação na internet, “que também serve para alertar outros



consumidores da péssima qualidade do serviço prestado pela fábrica e suas lojas credenciadas”.

Para Mirana, é aceitável o exacerbado inconformismo do cliente e até mesmo o uso de linguagem mais vulgar. “Houve, no caso, exercício regular de direito por parte dos requeridos (artigo 188, I, do Código Comercial), o que torna totalmente improcedentes os pedidos”, concluiu.

Clique [aqui](#), [aqui](#) e [aqui](#) para ler as decisões.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-nov-14/reclamacao-exacerbada-consumidor-internet-nao-gera-dano-moral/>