



Consumidor terá de indenizar empresa por protestar contra serviço na internet

24/09/2013

O consumidor tem direito de utilizar as redes sociais para reclamar de serviços adquiridos, mas não pode ofender a honra e a dignidade dos prestadores, devendo limitar-se ao alerta a outros cidadãos sobre a qualidade. Quando há ofensa à honra e dignidade, fica configurada a possibilidade de indenização por danos morais. Esses foram os argumentos da 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal para [negar](#) Apelação contra decisão que condenou um homem a retirar reclamação contra uma empresa e ao pagamento de danos morais.

Segundo os desembargadores, ainda que a internet facilite o acesso dos consumidores a dados sobre a empresa e crie novas ferramentas para a resolução de disputas, a honra e a dignidade devem ser respeitadas. Relatora do caso, a desembargadora Nídia Corrêa Lima disse que, ao ajuizar reclamações no site e no Procon do Distrito Federal, o homem citou a empresa e seus donos “de maneira difamatória, caluniosa e ofensiva”.

Julgar a qualidade dos serviços prestados, continua ela, envolveria a opinião parcial, seja de um lado, seja de outro, seja de terceiros, sem a possibilidade de adotar critérios objetivos. Ainda assim, se isso fosse feito, as avaliações de outros alunos seriam levadas em conta, e elas eram positivas, de acordo com a desembargadora. A relatora afirma que o contrato prevê claramente que a empresa não estaria obrigada a fornecer CDs e disquetes para os clientes, ao contrário do que alegava o rapaz.

Assim, não fica caracterizada a acusação de propaganda enganosa feita por ele. Nídia Corrêa Lima votou pela manutenção da decisão da 19ª Vara Cível de Brasília, que determinou indenização de R\$ 9 mil e ordenou a retirada da reclamação do site, sob pena de multa diária de R\$ 6 mil. Para o juízo da 19ª Vara, o réu adotou comportamento desrespeitoso, com agressões verbais contra a empresa e seus funcionários.

O rapaz queixava-se da qualidade de um curso de design gráfico que fez. Após participar de aulas e provas e ser aprovado, ele entrou em contrato com a empresa e pediu o dinheiro de volta, alegando que o serviço não fora satisfatório. A recusa o levou a efetuar reclamação no Procon e em um site especializado em queixas. Em sua defesa, ele alega que formulou a reclamação por se sentir lesado e para alertar outros consumidores sobre os serviços. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Atualizado às 13h30 de 27/9 para correção.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2013-set-24/consumidor-indenizar-empresa-protestar-servico-internet/>