



Reclamações de consumidor em redes sociais têm limites

08/07/2014

Por conta das reclamações de um internauta contra uma casa de shows, o Facebook terá que fiscalizar ainda mais os comentários ofensivos contra casas noturnas, restaurantes e outros estabelecimentos. O juiz da 4ª Vara Cível de Taguatinga (DF) deferiu liminar determinando que a rede social retire ofensas dirigidas à Casa de Show Music Capella Lounge Bar num prazo de cinco dias, com pagamento de multa em caso de atraso.

A decisão e o alerta não serviram apenas para o Facebook. O juiz determinou, ainda, que o internauta pare de ofender o estabelecimento.

Dessa forma, decidiu que o caso acabou ganhando relevo, de maneira que houve abuso ao direito à manifestação. Um dos exemplos foi a menção à possibilidade de retaliação ao estabelecimento comercial, situação incentivadora de prática de crime, assim como malferição à imagem ao se apontar como "pior casa noturna de Brasília".

Segundo o relator, observados os limites do razoável, não há que se falar em conduta ilícita a ensejar responsabilidade, sendo que, contudo, o abuso, o ato desmedido e violação de direitos podem macular imagem com repercussão em seu patrimônio.

As reclamações contra a casa de show foram feitas por conta de um troco errado. O cliente havia reclamado no Facebook por ter, segundo ele, recebido o troco errado ao pagar suas comandas.

De acordo com o estabelecimento, no último dia 5 de abril, o cliente consumiu bebidas, desfrutou de atrações do local e, ao final, foi ao caixa pagar suas comandas. Contudo, alegou que recebeu o troco errado. Mas o estabelecimento defende que o valor recebido para pagamento da prestação do serviço e o troco estavam certos.

O cliente, então, passou a reclamar do estabelecimento pelo Facebook e, segundo a casa de shows, isso acabou fazendo com que ela perdesse credibilidade com outros clientes. *Com informações da Assessoria de Comunicação do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-jul-08/reclamacoes-consumir-redes-sociais-limites/>