

# Insatisfação com reclamações em site não gera dever de indenizar

11/07/2022

Por considerar que houve exercício regular de direito, a 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo negou um pedido de indenização por danos morais feito por uma empresa que foi alvo de reclamações em sites de defesa do consumidor, como o "Reclame Aqui".

Reprodução



Insatisfação com site de reclamações de clientes não gera dever de indenizar

Consta dos autos que a autora da ação foi contratada para fornecer e instalar uma porta de cozinha profissional e entregou o produto com atraso. Além disso, teria prestado um serviço defeituoso, com erros nas medidas e instalação inadequada, sendo obrigada a substituir o produto.

O cliente postou diversas reclamações em sites de proteção ao consumidor e, segundo a empresa, teria feito críticas injustas, o que configuraria excesso no exercício da liberdade de expressão e dever de indenizar devido aos danos causados à sua imagem.

Mas, para o relator, desembargador Pedro Baccarat, a decisão de primeiro grau deveria ser mantida. "As pretensões foram bem rechaçadas pela sentença recorrida. A meritíssima juíza de primeiro reconheceu que a ré se valeu de seu direito de manifestação e crítica, sem abuso que tornasse seu comportamento ilícito", afirmou.

Segundo o magistrado, as falhas no serviço ficaram comprovadas pela troca de e-mails entre as partes, que revelou a "injustificada resistência e indiferença" da autora em relação às reclamações do consumidor. Ou seja: não houve excesso nas reclamações publicadas em sites de defesa dos consumidores.

"Nem se vislumbra ato ilícito, na reclamação feita diretamente à autora e nos 'sites de proteção ao consumidor', antes regular exercício de direito. Note-se que a linguagem pouco polida ficou reservada às conversas em comunicação privada, pelo aplicativo WhatsApp, sem divulgação que pudesse macular a honra a autora", concluiu. A decisão foi unânime.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1006653-36.2021.8.26.0011**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jul-11/insatisfacao-reclamacoes-site-nao-gera-dever-indenizar/>