TJ-SP nega indenização a empresa que teve serviço criticado por cliente na internet

A 5ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) confirmou decisão da 11ª Vara Cível da Capital, proferida pelo juiz Luiz Gustavo Esteves, que negou o pedido de indenização por danos morais movido por uma empresa que foi criticada por uma cliente em rede social, após má prestação de serviços.

Segundo os autos, a apelante alegou que as postagens da ré lhe causaram dano à honra e diversos constrangimentos, extrapolando os limites da liberdade de expressão e de crítica. No entanto, o conjunto probatório não constatou a existência de ofensas, ameaças ou humilhações nas publicações, que não passaram de críticas aos serviços prestados.

Reprodução

Empresa foi criticada nas redes sociais, ajuizou e perdeu ação contra consumidor

Em seu voto, o relator do acórdão, desembargador Erickson Gavazza Marques, ressaltou que não foram observados os pressupostos básicos que caracterizam a conduta ilícita — ato lesivo do agente, ocorrência de dano de caráter patrimonial ou moral e nexo causal entre ambos.

"Analisando-se as postagens em questão, embora seu conteúdo possa ter desagradado a apelante, por conter críticas, não se permite vislumbrar o alegado abuso do direito de manifestação, a ensejar a reparação pretendida, não se constatando excesso, não tendo a recorrida se desbordado do seu direito, constitucionalmente assegurado, de manifestação do pensamento e de repasse de informações, não havendo que se falar em abuso ou conduta antijurídica apta a amparar a pretensão indenizatória", salientou o magistrado.

Completaram a turma julgadora os desembargadores James Siano e Moreira Viegas. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de comunicação do TJ-SP*.

Processo 1002358-09.2023.8.26.0100

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2023-dez-21/tj-sp-nega-indenizacao-a-empresa-que-teve-servico-criticado-por-cliente-na-internet/

Copyright © 2026 Consultor Jurídico