

Críticas de consumidores na internet não são provas contra a empresa

Críticas negativas contra uma empresa na internet não são suficientes para comprovar que esta empresa prejudicou um consumidor e, por isso, deve pagar indenização por danos morais. Foi o que disse a 1ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, ao reformar decisão que condenou a empresa de transporte Viação Rubanil a pagar R\$ 1 mil de indenização para um passageiro. Ele reclamou da demora do ônibus em passar pelo ponto.

O passageiro, usuário da linha de ônibus 350, que faz o itinerário Irajá-Passeio, na cidade do Rio, entrou com ação nos Juizados Especiais, pedindo indenização por ter esperado muito tempo no ponto de ônibus. Disse que, devido à demora, chegou atrasado ao local de trabalho. Ele alegou que os motoristas da Viação ignoram passageiros e não param nos pontos. No Juizado, a ação foi julgada procedente e a Viação foi condenada a pagar indenização por danos morais.

A empresa recorreu. Por unanimidade, os juízes André Luiz Cidra, Sérgio Luiz Ribeiro e Simone Rolim, da 1ª Turma Recursal, entenderam que o ônus da prova era do passageiro e que ele não conseguiu comprovar que ficou muito tempo esperando pelo coletivo nem que o atraso no trabalho foi motivado pela demora do ônibus.

Para os juízes, observações negativas publicadas na internet não servem para comprovar o dano concreto sofrido pelo passageiro. “A pensar-se em contrário, qualquer pessoa poderia se valer das mensagens na rede mundial de computadores para lastrear afirmação de fato do serviço, sem a demonstração efetiva de abalo na sua esfera jurídica individual”, entenderam.

A Viação foi representada pelo advogado Rodrigo Dias de Pinho Gomes, do escritório *José Marcos Gomes e Advogados Associados*.

Date Created

10/10/2009