
Consumidora deve indenizar empresa por reclamação na internet

O consumidor que extrapola o direito de reclamar e ofende indevidamente a reputação do fornecedor comete ato ilícito passível de reparação por danos morais. Com esse entendimento, a 6ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal condenou uma mulher a pagar R\$ 2 mil por ter feito reclamações sobre uma empresa de móveis no site Reclame Aqui, que funciona como mural de reclamações sobre fornecedores do país.

A cliente comprou produtos do mostruário de uma loja de móveis. No ato da entrega das mercadorias, assinou termo de recebimento sem reclamar. Ela só reclamou depois, ao perceber que o tecido de uma das poltronas estava rasgado, mas a empresa disse que só trocaria o produto por um novo mediante o pagamento da diferença do preço. A consumidora publicou então críticas na internet.

O juiz originário reconheceu o direito da ré registrar sua insatisfação. "No entanto, o exercício do direito de reclamação da ré sofre limitações, uma vez que não pode ser exercido de maneira abusiva", avaliou. No caso analisado, "a ré não se limitou a externar sua insatisfação com o serviço, mas fez questão de denegrir a imagem da empresa, atribuindo a seus funcionários condutas desabonadoras e desonrosas", diz a decisão de primeira instância.

"Não se pode esquecer que, ao optar pela publicação de comentário na internet, que é um sistema global de rede de computadores, o autor do texto perde o controle da extensão de sua publicação, diante da velocidade de transmissão das informações e do número indefinido de pessoas que ela pode alcançar. Trata-se, portanto, de uma ferramenta que deve ser utilizada de forma consciente e responsável, pois as consequências de uma publicação não refletida podem causar danos à esfera jurídica de terceiros", completa sentença da 4ª Vara Cível de Brasília.

A consumidora recorreu, mas os desembargadores também entenderam que, ao divulgar amplamente o fato na internet com o nítido propósito de compelir o fornecedor a realizar a troca do produto, a consumidora cometeu excesso de linguagem que ultrapassou a mera exposição do pensamento, ferindo a honra objetiva da empresa por ter afetado sua reputação e sua imagem perante os demais consumidores.

A corte avaliou ainda que a empresa cumpriu a legislação e ofereceu opções razoáveis para a troca. Apesar disso, reduziu o valor dos danos morais fixados em primeira instância, de R\$ 10 mil para R\$ 2 mil. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF.*

Processo: 0045083-79.2014.807.0001

Date Created

23/08/2015