



Abuso em reclamação gera condenação por danos morais

O abuso do direito de reclamar, garantido pelo Código de Defesa do Consumidor, gera condenação de consumidor por danos morais. Assim entendeu o Tribunal de Justiça do Distrito Federal, ao manter sentença que condenou uma consumidora ao pagamento de R\$ 2 mil por “excesso de linguagem” e abuso do direito de reclamar.

O desembargador Hector Valverde entendeu que “o excesso de linguagem em publicações nas redes sociais e sítios de reclamações de consumidores desborda da mera exposição do pensamento para tornar-se ofensa à honra objetiva, inobstante tratar-se de pessoa jurídica, amplamente divulgada na internet, com a intenção confessada de compeli-la a realizar sua vontade, configura dano moral”.

No caso, a consumidora utilizou o site *Reclame Aqui* e a rede social *Facebook* para desmoralizar a empresa, afirmando que seus serviços eram prestados com “má vontade” e “falta de comprometimento”, e ainda, que a loja seria de “quinta classe”.

Segundo a especialista em Direito Cível do NELM Advogados, **Daniela Germano Moura de Quadros**, quanto ao cabimento do dano moral para pessoa jurídica, o entendimento já está pacificado pela súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça, que determina que diante de ofensa à imagem da empresa e de sua reputação social, assim como o ânimo ofensivo e de lesar a marca por consumidores de má-fé, passa a valer o direito à indenização.

“O posicionamento do Poder Judiciário tem nos mostrado que é direito do consumidor a reclamação, porém esta não pode ser utilizada como meio de ‘apedrejamento em praça pública’”, disse a advogada.

0045083-79.2014.8.07.0001

Date Created

17/09/2015