

---

## Publicar na internet crítica a hotel é serviço, não ofensa, diz TJ-GO

A publicação de crítica na internet sobre estabelecimentos não ostenta caráter ofensivo. Foi o que decidiu a 6ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás ao reformar a decisão que obrigava o Google Brasil a excluir a postagem de um consumidor no TripAdvisor sobre problemas que teve ao se hospedar em um hotel em Natal (RN).

Segundo o relator do caso, desembargador Jeová Sardinha, a publicação representa apenas uma crítica e um relato sobre os serviços oferecidos pelo estabelecimento hoteleiro. “Não ultrapassam os limites do razoável e, assim, em princípio, não tem o condão de macular a imagem profissional da recorrida, não se vislumbrando da manifestação qualquer ofensa desmedida à honra da mesma”, afirmou.

A decisão foi seguida pelos demais integrantes da 6ª Câmara Cível e reformou sentença proferida pela 9ª Vara Cível da Comarca de Goiânia, que havia condenado o primeiro citado a pagar multa diária de R\$ 500, e o segundo, multa de R\$ 10 mil por descumprimento da ordem. Com isso, o Google não está mais obrigado a retirar o conteúdo de publicação, e o consumidor não terá de abster-se de incluir novas publicações de igual teor.

Segundo informações do processo, entre os dias 19 e 23 de abril de 2011, o consumidor foi à Natal a trabalho e se hospedou em um hotel. Ao se ausentar do estabelecimento por um período maior, sentiu falta de seu computador pessoal, relógios, câmeras, aparelho de telefonia, perfumes e iPod, entre outros pertences. Ele não notou sinal de arrombamento do apartamento. Ao se dirigir à recepção para relatar o fato, encontrou outros hóspedes com o mesmo problema.

O autor contou que foi atendido por uma supervisora do hotel, que tentava acalmá-lo “fazendo de conta que estava ligando para a polícia”, o que não aconteceu. Disse que solicitou as filmagens das câmeras de segurança instaladas nos corredores, mas o hotel se negou a mostrá-las. Diante da negativa, foi a uma delegacia da cidade registrar a ocorrência.

Para o relator do caso, a publicação do consumidor “consubstancia em verdadeira prestação de informação a favor do interesse da coletividade”, pois permite aos interessados avaliar, de antemão, se o serviço oferecido atenderá ou não as suas expectativas.

“É comum aos mecanismos de internet disponibilizados para tais fins, que a empresa alvo das reclamações tenha oportunidade de responder e apresentar aos usuários do site sua própria versão dos fatos, de modo que os terceiros interessados poderão sopesar as duas versões, dando credibilidade àquela que julgarem mais convincente”, ponderou. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-GO.*

**Processo 14395-9 (201290143951)**

**Date Created**

21/04/2016