



Felipe Negreiros: O abuso no direito de reclamação via internet

É indiscutível que a evolução tecnológica da internet trouxe grandes mudanças para a sociedade, principalmente revolucionando a forma de acesso (redes sociais, WhatsApp etc.) e troca de informações entre os indivíduos. Trazendo tal tema para as relações de consumo, a sociedade passou a ter um maior acesso aos seus direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, seja em face de empresas, indústrias ou fornecedores de modo em geral.

Contudo, não raras as vezes, deparamo-nos com o exercício de tal direito pelo consumidor de forma distorcida, especialmente por meio de comentários ou críticas na internet, a qual possui um nível de exposição incalculável.

Dessa maneira, em virtude da internet, comentários propagados por consumidores quando adquirem determinado produto ou serviço, seja via redes sociais ou sites de reclamação, passaram a ter um poder devastador, levando a imagem de uma empresa ao engrandecimento ou à ruína. Porém, o direito de reclamar de um produto ou serviço deve se restringir aos mesmos dentro do que de fato ocorreu, não podendo ser utilizado para fins de ofensa à empresa.

Nesse passo, apesar de a Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso IX^[1], consagrar a liberdade de expressão, a extrapolação do direito de reclamar pelo consumidor, denegrindo a imagem e honra da empresa, inevitavelmente gera uma repercussão negativa no mundo dos negócios.

O direito à liberdade de expressão não se trata de direito sem restrições, por tal razão, deve ser exercido com responsabilidade e em consonância com outros direitos, especialmente com o direito à honra e à boa imagem, não podendo ser utilizado como instrumento para denegrir ou macular a honra de terceiros. O direito de manifestar o pensamento não pode importar em ofensa à credibilidade e à reputação alheia, devendo respeitar os limites estabelecidos na própria Constituição, em seu artigo 220^[2].

Daí, o abuso de linguagem em manifestações veiculadas na internet contra empresas extrapola o direito de manifestação do pensamento para caracterizar-se ofensa à honra objetiva, configurando, consequentemente, como um ato ilícito, passível de ressarcimento/compensação, como estabelece o artigo 187 do Código Civil^[3].

Nesse sentido, a doutrina de Arnaldo Rizzardo^[4]:



“A verdade é que o bom nome ou o conceito social, a reputação, o prestígio a confiança do público, que integral a honra objetiva constituem um patrimônio. Bem lembra Américo Luís Martins da Silva: 'Vale no momento destacar que se a pessoa jurídica, como pessoa abstrata que é (só existe no mundo jurídico), não pode ser vítima de algum sofrimento físico ou espiritual, ainda assim ela pode sofrer danos à sua imagem, à sua credibilidade junto aos fornecedores e o público de um modo geral. Portanto, a reparabilidade do dano moral também se estende à pessoa jurídica, desde que o dano reparável não se refira a dor física ou espiritual, mas apenas a sua imagem empresarial (honra objetiva).' De qualquer forma, se o nome integra o patrimônio e tem relevância no meio social, a ofensa a sua integridade moral é mensurável. Do contrário, é abrir carta branca para todo o tipo de ataques infundados e injustos.

Ocorre que, apesar da existência da [Lei 12.965/2014](#), a qual estabeleceu os princípios, garantias, direitos e deveres para utilização da internet no país, ainda persiste uma falsa ideia de que tudo se pode fazer na internet e que ali também será esquecido. Atualmente, são inúmeras demandas recebidas pelo Judiciário envolvendo pedidos de indenização não só por pessoas físicas como também jurídicas, em virtude da utilização inadequada dessa ferramenta de integração social.

Inclusive, a possibilidade de a pessoa jurídica também ser vítima de dano moral é um entendimento que já se encontra consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, através da Súmula 227, que dispõe: “Súmula 227 – A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”. E vejamos o entendimento da jurisprudência [\[5\]](#):

CIVIL. CONSUMIDOR. PESSOA JURÍDICA. DANO MORAL. HONRA OBJETIVA. VIOLAÇÃO. PUBLICAÇÃO EM REDE SOCIAL E EM SÍTIO DE RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral, diz a súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça. E não poderia ser diferente, as pessoas jurídicas podem sofrer à sua honra objetiva, que consiste na opinião que as outras pessoas têm dela, sem que se cogite em aferir elementos subjetivos inerentes à pessoa humana. O dano moral é a privação ou lesão de direito da personalidade, independentemente de repercussão patrimonial direta, desconsiderando-se o mero mal-estar, dissabor ou vicissitude do cotidiano., sendo que a sanção consiste na imposição de uma indenização, cujo valor é fixado judicialmente com a finalidade de compensar a vítima, punir o infrator e prevenir fatos semelhantes que provocam insegurança jurídica. 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. O quantum, que deverá observar as seguintes finalidades: compensatória, punitiva e preventiva, além do grau de culpa do agente, do potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, obedecidos os critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade. Embora a divulgação de uma reclamação na internet tenha uma abrangência que não se pode precisar o tamanho, as empresas que colocam produtos e serviços no mercado estão naturalmente sujeitas a críticas e reclamações. O que não se admite, e que efetivamente configurou o ilícito, é o excesso de linguagem apto a ofender indevidamente a reputação da pessoa jurídica de maneira significativa. Não se deve perder de vista a assimetria da relação jurídica travada entre fornecedor e consumidor



hipossuficiente, e, inobstante a conduta excessiva da ré, pelas regras de experiência, é possível concluir que a loja poderia ter dado rumo diferente ao acontecido, mediante o esclarecimento detalhado e cuidadoso das condições dos móveis vendidos, da atenção na hora da entrega, e mesmo da cortesia e distinção que se espera de uma loja que vende produtos desse padrão. Recurso da ré conhecido e parcialmente provido; recurso da autora conhecido e desprovido.

Salienta-se que o dano gerado não se resume à esfera civil, podendo repercutir também na esfera penal, enquadrando-se a conduta praticada pelo consumidor no crime de calúnia (artigo 138 do Código Penal), difamação (artigo 139 do Código Penal), injúria (artigo 140 do Código Penal), entre outros.

Nesse passo, verificando a publicação de ofensas à imagem ou honra, deverá a empresa reunir todas as provas disponíveis (salvar links da página, fazer *print screen* do comentário, evitando que o conteúdo seja removido pelo autor, e também dos compartilhamentos realizados) e, em seguida, buscar a delegacia mais próxima para fins de registro de boletim de ocorrência. Tais condutas são de suma importância para fins de comprovação do dano ocorrido e eventual ajuizamento de ação penal e/ou cível.

Além disso, a empresa deverá entrar em contato com o provedor do conteúdo, solicitando a imediata remoção do comentário ou publicação. Em caso de negativa, poderá requerer tal ato por decisão judicial, conforme estabelece o artigo 19 da Lei 12.965/2014^[6].

Por fim, verifica-se que, apesar de o ordenamento jurídico garantir ao consumidor o exercício do direito de expressão, fazendo críticas ou reclamações contra produtos ou serviços, tal ato deve ser realizado de forma prudente, não denegrindo ou ofendendo a empresa responsável pelo bem de consumo, sob pena de responsabilização civil e criminal.

[1] Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

IX – é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.

[2] Art. 220. A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.

[3] Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

[4] RIZZARDO, Arnaldo. *Responsabilidade Civil*. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

[5] TJ-DF, Processo APC 20140111789662, Órgão Julgador: 6ª Turma Cível, Publicação: Publicado no DJE : 28/7/2015. Pág.: 251, Julgamento: 9 de setembro de 2015 Relator: HECTOR VALVERDE SANTANNA.

[6] Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.



§ 1º A ordem judicial de que trata o caput deverá conter, sob pena de nulidade, identificação clara e específica do conteúdo apontado como infringente, que permita a localização inequívoca do material.

§ 2º A aplicação do disposto neste artigo para infrações a direitos de autor ou a direitos conexos depende de previsão legal específica, que deverá respeitar a liberdade de expressão e demais garantias previstas no art. 5º da Constituição Federal.

§ 3º As causas que versem sobre ressarcimento por danos decorrentes de conteúdos disponibilizados na internet relacionados à honra, à reputação ou a direitos de personalidade, bem como sobre a indisponibilização desses conteúdos por provedores de aplicações de internet, poderão ser apresentadas perante os juizados especiais.

§ 4º O juiz, inclusive no procedimento previsto no § 3º, poderá antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, existindo prova inequívoca do fato e considerado o interesse da coletividade na disponibilização do conteúdo na internet, desde que presentes os requisitos de verossimilhança da alegação do autor e de fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação.

Date Created

13/05/2017