



Órgão : 3ª TURMA CÍVEL
Classe : APELAÇÃO
N. Processo : **20090110667444APC**
(0091867-90.2009.8.07.0001)
Apelante(s) : PAULO VINICIUS DE JESUS MADEIRA BASTO
Apelado(s) : VALIO EDUCACAO PROFISSIONAL LTDA, ROMERO VILHENA VALIO, CAROLINA LUDWIG VALIO MARCOMINI
Relatora : Desembargadora NÍDIA CORRÊA LIMA
Revisor : Desembargador GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA
Acórdão N. : 705353

EMENTA

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CURSO PROFISSIONALIZANTE. INSATISFAÇÃO POR PARTE DO ALUNO. RECLAMAÇÃO PÚBLICA NA INTERNET. ABUSO DE DIREITO. EXCESSO DO RECLAMANTE. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. PEDIDO RECONVENCIONAL. IMPROCEDÊNCIA.

1. O direito do consumidor quanto à manifestação de sua insatisfação quanto aos serviços prestados deve ser exercido com moderação e urbanidade, de modo a não atingir a honra, a dignidade e a imagem do prestador de serviços ou de seus prepostos.

2. Evidenciado nos autos que o réu, ao manifestar a sua insatisfação com os serviços prestados, excedeu em seus comentários, ofendendo a honra e a imagem dos autores, tem-se por configurada o ato ilícito passível de justificar a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

3. Para a fixação do quantum indenizatório a título de danos morais, deve o magistrado levar em consideração as condições pessoais das partes, a extensão do dano

experimentado, bem como o grau de culpa do réu para a ocorrência do evento, não se justificando a redução do valor arbitrado quando observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

4. Não havendo nos autos elementos de prova aptos a demonstrar a falha na prestação dos serviços por parte da empresa autora, não há como ser acolhida a pretensão indenizatória a título de danos materiais formulada pela parte ré em reconvenção.

5. Recurso de apelação conhecido e não provido.

A C Ó R D Ã O

Acordam os Senhores Desembargadores da **3ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **NÍDIA CORRÊA LIMA** - Relatora, **GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA** - Revisor, **SILVA LEMOS** - 1º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **OTÁVIO AUGUSTO**, em proferir a seguinte decisão: **CONHECER. NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME.**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília(DF), 14 de Agosto de 2013.

Documento Assinado Eletronicamente

NÍDIA CORRÊA LIMA

Relatora

RELATÓRIO

Cuida-se de Apelação Cível interposta por PAULO VINICIUS DE JESUS MADEIRA BASTOS, em face da r. sentença exarada às fls. 270/277.

Na origem, VALIO EDUCAÇÃO PROFISSIONAL LTDA, ROMERO VILHENA VÁLIO e CAROLINA LUDWIG VÁLIO MARCOMINI ajuizaram Ação de Indenização por Danos Morais, com pedido cumulado de obrigação de fazer, em face do ora apelante, alegando que o réu realizou curso básico de tratamento de imagem e que, após o recebimento do certificado, manifestou insatisfação com o serviço que lhe foi prestado, requerendo a devolução dos valores pagos, o que lhe foi negado.

Os autores afirmaram que, na prática, o réu objetivava "receber um serviço sem dar sua contraprestação", e que já na época do curso tentava intimidar a empresa, pois se gabava por ser o campeão de reclamações junto ao PROCON.

Prosseguiram os autores afirmando que o réu veiculou uma reclamação pública em face da empresa autora no sítio eletrônico "Reclame Aqui" (www.reclameaqui.com.br), em que "cita de forma difamatória, caluniosa e ofensiva todos os Requerentes", e que também protocolou reclamação junto ao PROCON do Distrito Federal, onde também teriam sido ditas diversas mentiras contra a empresa requerente.

Assim, os autores requereram a condenação do réu à obrigação de excluir a reclamação existente no sítio eletrônico "Reclame Aqui", bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de 15 (quinze mil reais).

O réu ofertou contestação às fls. 78/85, alegando que o serviço prestado pela empresa autora de fato foi insatisfatório, e que o material publicitário sobre o respectivo curso foi enganoso e que o contrato firmado entre a empresa autora e o réu não foi fielmente cumprido. Por fim, alegou que a reclamação postada no sítio eletrônico "Reclame Aqui" não caracteriza danos morais, mas mero dissabor, não sujeito a indenização.

O autor apresentou pedido reconvenicional às fls. 127/132, requerendo indenização por danos materiais referente ao valor do curso, no importe de R\$ 482,00 (quatrocentos e oitenta e dois reais), e por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Contestação ao pedido reconvenicional ofertada às fls. 190 a 196.

A d. Magistrada sentenciante julgou improcedente o pleito reconvenicional e julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na inicial, para condenar o réu/reconvinte a retirar a reclamação registrada no sítio eletrônico

"Reclame Aqui", bem como ao pagamento de indenização por danos morais causados, na quantia de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), bem como ao pagamento dos ônus de sucumbência.

Inconformado, o réu interpôs recurso de apelação, pugnando pela reforma integral da r. sentença, para que seja julgado improcedente o pedido deduzido na inicial e procedente o pleito reconvenicional, uma vez que estaria configurada a prestação de serviço de qualidade inferior à propaganda veiculada. Sucessivamente, postulou a redução do valor da indenização por danos morais.

Contrarrazões ofertadas às fls. 307/312.

É o relatório.

V O T O S**A Senhora Desembargadora NÍDIA CORRÊA LIMA - Relatora**

Conheço do Recurso de Apelação interposto por PAULO VINICIUS DE JESUS MADEIRA BASTOS, em face da r. sentença exarada às fls. 270 a 277, porquanto presentes os pressupostos legais de admissibilidade.

Consoante relatado, VALIO EDUCAÇÃO PROFISSIONAL LTDA, ROMERO VILHENA VÁLIO e CAROLINA LUDWIG VÁLIO MARCOMINI ajuizaram Ação de Indenização por Danos Morais, com pedido cumulado de obrigação de fazer, em desfavor do ora apelante,

Para tanto, alegaram que o autor freqüentou curso básico de tratamento de imagem ministrado pela autora VALIO EDUCAÇÃO PROFISSIONAL LTDAe que, por considerar insatisfatório o serviço prestado, postou reclamação pública no sítio eletrônico "Reclame Aqui" (www.reclameaqui.com.br), citando todos os requerentes "de forma difamatória, caluniosa e ofensiva".e protocolou reclamação junto ao PROCON do Distrito Federal, onde também teriam sido veiculadas diversas mentiras.

O autor apresentou contestação e pedido reconvenicional, requerendo a condenação dos autores ao pagamento de indenização por danos materiais, referente ao valor do curso frequentado, e por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Após o regular processamento do feito, a d. Magistrada sentenciante julgou parcialmente procedente o pedido inicial e improcedente o pleito reconvenicional, nos seguintes termos, verbis:

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS para condenar o réu-reconvinte a pagar aos autores a importância de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), acrescida de correção monetária e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e determinar a retirada da reclamação no site 'Reclame Aqui', feita em desfavor dos autores, no prazo de 10 dias, a contar da publicação da presente sentença, sob pena de multa diária de R\$ 60,00, até o máximo de R\$ 2.400,00 (dois mil e

quatrocentos reais).

Na demanda principal, condeno o réu a pagar custas e honorários advocatícios, com base no art. 20, §§ 3º e 4º, do CPC, que ora fixo em 10% sobre o valor da condenação.

JULGO IMPROCEDENTES os pedidos reconventionais.

Condeno o réu-reconvinte a pagar custas e honorários advocatícios, com base no art. 20, §4º, do CPC, que ora fixo em R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Resolvo o mérito das demandas, com espeque no art. 269, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em suas razões de apelo, o réu alegou que não cometeu ato ilícito, uma vez que o serviço foi prestado de forma inadequada, mediante a entrega de material impróprio, que não o teria capacitado para restauração e recuperação de fotos. Asseverou que os fatos narrados não caracterizam danos de ordem moral passíveis de indenização. Sucessivamente, postulou a redução do valor da indenização.

É a suma fática.

Passo ao exame do apelo.

Conforme se infere dos autos, o réu manifestou a sua insatisfação com o serviço que lhe foi ofertado em um sítio de reclamações voltado aos consumidores e junto ao órgão administrativo competente para atuar em tais hipóteses.

De fato, o réu acredita que a empresa ré não satisfaz sua obrigação contratual ao ministrar o curso contratado, seja porque não houve a entrega do material didático anunciado nos encartes, seja porque o conteúdo ministrado em sala de aula ficou aquém do que havia sido prometido nos anúncios publicados.

Em razão de sua insatisfação, o réu tentou obter o ressarcimento dos valores pagos pelo curso, mediante tratativa direta com os réus. Diante do insucesso de tal tentativa, manifestou seu inconformismo junto ao PROCON/DF e no sítio eletrônico "reclame aqui", citando todos os requerentes de maneira difamatória, caluniosa e ofensiva.

Condenado ao pagamento de indenização por danos morais, o réu pugna pela reforma da r. sentença, reafirmando que o serviço prestado pela empresa autora de fato foi insatisfatório, que o material publicitário sobre o

respectivo curso não reflete a realidade quanto aos materiais didáticos que estariam inclusos. Destacou, ainda, que dentre os seus direitos, encontra-se o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, sendo legítima a reclamação apresentada junto ao PROCON/DF e ao sítio eletrônico "Reclame Aqui".

A meu ver, não há como ser a controvérsia julgada sob o aspecto da qualidade dos serviços prestados pela empresa autora, como pretende o réu, uma vez que a análise de qualidade não estaria sendo pautada em critérios objetivos, mas sim na opinião parcial do réu ou de terceiros sobre um curso realizado há vários anos (no ano de 2009).

De qualquer sorte, ainda que fosse considerado tal fato, não poderiam ser desconsideradas as opiniões dos demais alunos que freqüentaram o mesmo curso que o réu e que, àquela época, avaliaram positivamente o instituto e o curso ministrado pela empresa ré (fls. 33 a 40).

Também não prospera a alegação formulada pelo réu/apelante de publicidade enganosa quanto à distribuição de CD, CD Corel Draw, CD Indesign e de outros livros.

Ao contrário do que afirma o apelante, as propagandas publicadas pela ré (acostadas ao processo) não fazem qualquer esclarecimento quanto ao material didático que seria distribuído aos alunos, esclarecendo apenas - de forma taxativa - que tal material é "próprio" e "exclusivo", *in verbis*:

Material didático Próprio e Gratuito

*O Centro de Pesquisa e Inovação de Ensino da S.O.S Desenvolve uma metodologia própria e **material didático exclusivo** para atender as suas necessidades.*

Não bastasse o disposto no material publicitário, o contrato firmado entre as partes prevê expressamente que o material didático não incluía disquetes Cd's ou mídias. Veja-se:

Cláusula Quinta: A contratada se obriga ao fornecimento

*gratuito de todo material didático necessário ao desenvolvimento do treinamento, **exceto disquetes, CD's ou quaisquer outras mídias**, desde que o CONTRATANTE esteja em dia com o pagamento das parcelas estabelecidas na cláusula sexta.*

Percebe-se, dessa forma, que não assiste razão ao apelante, ao afirmar que foi induzido a acreditar que o serviço contratado incluía o fornecimento de CD, CD Corel Draw, Cd Indesign e de qualquer outro material além da apostila que lhe foi entregue.

Impõe-se verificar, portanto, se na reclamação formalizada junto ao sítio eletrônico "Reclame Aqui", o réu/apelante se limitou a manifestar a insatisfação pelos serviços que lhe foram prestados pela empresa autora e pelo tratamento que lhe foi dispensado pelos demais autores ou se ultrapassou os limites da razoabilidade e fez uso de termos difamatórios.

Assim como os fornecedores podem cadastrar os maus pagadores em bancos de restrição ao crédito - a fim de alertar os demais credores sobre o risco a que se sujeitam quando negociam com uma pessoa com histórico de inadimplência - também há direito aos consumidores de se informarem quanto aos prestadores de serviços que deixam de cumprir suas obrigações.

Na falta de um órgão atuante, empresas e sítios particulares passaram a cumprir o papel do Estado na prestação deste importante serviço aos consumidores, mantendo cadastros sobre os níveis de inadimplência dos fornecedores e sobre o grau de insatisfação dos consumidores com cada empresa atuante no mercado de consumo.

O registro de reclamações nas redes sociais e em sites especializados virou uma importante ferramenta de autocontrole do mercado. Hoje, consumidores se informam mais antes de consumir e as empresas, preocupadas com a repercussão das reclamações publicadas pelos seus consumidores, se preocupam mais em solucionar voluntariamente os problemas causados por seus produtos ou serviços.

Ocorre que, no presente caso, a manifestação formulada pelo réu (fls. 41/42) evidencia inequívoco excesso de sua parte, visto que este não se limita a alertar os demais consumidores quanto à sua insatisfação com a qualidade do curso oferecido pela empresa autora.

O apelante afirma que o material publicitário promete a entrega de Livro Photoshop 3 e de CD, o que, conforme visto anteriormente, não é verdade. A propaganda do curso realizado pelo réu não sugere a entrega de tal material, pois esclarece expressamente que o material didático é exclusivo e próprio.

Ademais, o réu teceu uma série de outros comentários que não dizem respeito à qualidade do curso, afirmando, por exemplo, que a empresa ré consiste em uma "máfia" e que as funcionárias Carolina e Marília são "assessoras-travestidas-de-dobermans" do "(ir)responsável Romero".

O réu ainda chama a autora Carolina de "doberman com pedigree de pitbull" e, ao final, afirma que iria ao PROCON para ver se lá os funcionários da empresa autora teriam a coragem de praticar "a patifaria, a canalhice, a safadeza e a desonestidade que tiveram ao prometer uma coisa" que não teria sido cumprida.

Assim, entendo configurado o excesso por parte do réu/apelado, ao manifestar o seu inconformismo com a qualidade de um serviço que teria sido prestado, que atingiram a honra dos autores, mostrando-se cabível a indenização vindicada na inicial.

Em se tratando de reparação que tem a finalidade de compensar uma injustiça, é fácil concluir que seu *quantum* não pode ser calculado por meio de formas matemáticas.

Conforme cediço, a indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária como meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pela parte ofendida, bem como a advertência para a parte ofensora e prevenção quanto a reiteração de condutas semelhantes.

Assim, de acordo com a atual jurisprudência, cabe ao magistrado fixar a indenização de acordo com a condições pessoais das partes, à extensão do dano experimentado pela vítima, bem como ao grau de culpa do réu para a ocorrência do evento danoso.

A situação econômico-financeira da partes é critério importante a ser valorado na quantificação do dano moral. Afinal, o valor da indenização não pode ocasionar a insolvência civil da parte ofensora, assim como não pode resultar no enriquecimento sem causa da parte ofendida.

A extensão do ato ilícito também é relevante para a quantificação da indenização do dano moral, assim como a avaliação do grau de culpa do ofensor está vinculada à reprovabilidade ou à censurabilidade de sua conduta em face dos princípios e regras jurídicas e morais vigentes.

Não se pode olvidar, por fim, que a finalidade compensatória deve

ser atendida, uma vez que a indenização representa uma reação do sistema jurídico à violação de direito, com caráter de satisfação, visando amenizar o dano experimentado.

Nesse sentido, transcrevo lição de Rui Stoco, *in verbis*:

Por fim, cabe esclarecer que a indenização seja para reparar o dano patrimonial, seja para compensar o dano moral - deve ser fiada com equilíbrio do Juiz, dentro das margens estabelecidas na legislação, quando houver.

Em não havendo legislação específica ou limites mínimo e máximo, caberá ao julgador valer-se da analogia e dos princípios gerais do Direito, sendo dispõe o art. 4º da Lei de Introdução ao Código Civil.

Em resumo, cabe ao prudente arbítrio do julgador e à força criativa da doutrina e da jurisprudência a instituição de critérios e parâmetros para a fixação do quantum nas indenizações por dano patrimonial e extrapatrimonial (moral), seja livremente, quando não houver estabelecimento prévio na legislação de regência, seja dentre as margens por ela estabelecidas.

Mas algumas regras podem ser, a priori, estabelecidas:

o Magistrado nunca deverá arbitrar a indenização tomando como base apenas as possibilidades do devedor;

também não deverá o julgador fixar a indenização com base somente nas necessidades da vítima;

não se deve impor uma indenização que ultrapasse a capacidade econômica do agente, levando-o à insolvência;

a indenização não pode ser causa de ruína para quem paga, nem fonte de enriquecimento para quem recebe;

deverá o julgador fixá-la buscando, através de critério equitativo e de prudência, segundo as posses do autor do dano e as necessidades da vítima e de acordo com a situação socioeconômica de ambos;

na indenização por dano moral o preço de "afeição" não pode superar o preço de mercado da própria coisa;

na indenização por dano moral a quantia a ser fixada não pode

ser absolutamente insignificante, mas servir para distrair e aplacar a dor do ofendido e dissuadir o autor da ofensa da prática de outros atentados, tendo em vista o seu caráter preventivo e repressivo;

na fixação do valor do dano moral o julgador deverá tem em conta, ainda e notadamente, a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, a natureza e repercussão da ofensa e a sua posição social e política. Deverá, também, considerar a intensidade do dolo e o grau de culpa do agente."

(in Tratado de Responsabilidade Civil: Responsabilidade Civil e sua Interpretação Doutrinária e Jurisprudencial, 5ª ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: editora Revista dos Tribunais, 2001, págs. 1.029/30)

No caso em apreço, o réu se excedeu ao manifestar sua insatisfação quanto ao curso realizado, tratando a imagem da empresa e dos demais autores com escárnio e os expondo desnecessariamente a constrangimento perante o mercado consumidor.

Por outro lado, no entanto, a condenação do réu não pode ultrapassar os limites da razoabilidade, impondo-se a observância dos parâmetros acima descritos.

Assim, atenta às peculiaridades do caso concreto, especialmente quanto à pequena extensão do dano experimentado pelos autores, tenho que o *quantum* indenizatório deve ser mantido.

Quanto ao pedido reconvenicional, entendo que, pelas mesmas razões expostas não merece prosperar a pretensão recursal, eis que o apelante não demonstrou satisfatoriamente a falha na prestação dos serviços por parte da empresa ré, de modo a justificar a restituição do valor pago pelo curso ministrado.

Pelas razões expostas, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO** e mantenho íntegra a r. sentença.

É como voto.

O Senhor Desembargador GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA - Revisor

Com o relator

Código de Verificação :2013ACOB4BSO3FNY15VR4SLJ3M

O Senhor Desembargador SILVA LEMOS - Vogal

Com o relator

DECISÃO

CONHECER. NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME.