

Circunscrição : 1 - BRASÍLIA
Processo : 2014.01.1.178966-2
Vara : 204 - QUARTA VARA CÍVEL DE BRASÍLIA

Processo : 2014.01.1.178966-2
Classe : Procedimento Sumário
Assunto : Compra e Venda
Requerente : MERCATO COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA
Requerido : JULIANA CANÇADO

Sentença

Trata-se de ação de indenização proposta por MERCATO COMÉRCIO DE MÓVEIS LTDA em desfavor de JULIANA CANÇADO.

Narra a autora que ter procedido à venda de duas poltronas e de uma mesa de apoio ao marido da requerida e que esta, após a entrega e vistoria dos produtos, vem alegando a existência de um furo no tecido de uma das poltronas.

Afirma que as poltronas estavam em perfeito estado, mas que a requerida, inconformada com a situação, se utilizou da rede social "Facebook" e do site "reclame aqui" para desvirtuar a realidade dos fatos e macular a imagem nome da empresa autora.

Tece arrazoado jurídico e afirma a existência de lesão ao seu patrimônio moral.

Ao final, requer a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), bem assim, à retratação junto ao "Facebook" e ao site "reclame aqui", sob pena de multa.

Foram juntados os documentos de fls. 17/35.

A requerida foi citada (fl. 43), mas não houve composição civil entre as partes no ato designado para esta finalidade (fl. 45).

A requerida ofertou contestação às fls. 46/67, em que alega que: a) somente após vários contatos telefônicos e pessoais sem êxito procurou o meio eletrônico para tentar resolver a situação; b) os entregadores da autora estavam com pressa, e que, após realizar vistoria minuciosa, seu marido notou que uma das poltronas estava danificada; c) os entregadores da autora retornaram à sua casa e chegaram à conclusão de que dano ocorreu no transporte; d) as opções oferecidas pela autora foram absurdas (costura da poltrona ou pagamento de diferença para nova encomenda); e) utilizou da liberdade de expressão para expor sua insatisfação; f) não há que se falar em danos morais, diante da ausência de ato ilícito. Aponta, ainda, litigância de má-fé da parte autora.

Em pedido contraposto, requer a condenação da requerente ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), bem como, o ressarcimento pelos honorários contratuais que arcou com a presente demanda.

Juntou os documentos de fls. 68/106.

Intimadas a especificarem provas, as partes informaram não ter interesse na dilação probatória, conforme fls. 109 e 111.

Os autos vieram conclusos para a prolação de sentença.

É o breve relatório. DECIDO.

Por não haver a necessidade de produção de outras provas e por o feito já se encontrar maduro, passo ao julgamento (art. 330, I, CPC).

Não existem questões preliminares a serem apreciadas, assim como não verifico a existência de nenhum vício que macule o andamento do feito. Desta forma, compreendo estarem presentes os pressupostos processuais de existência e validade da relação processual e as condições da ação. Adentro a análise da questão meritória.

A questão posta em julgamento cinge-se a análise da licitude do comportamento da requerida ao publicar, na rede social "Facebook" e no site "reclame aqui", sua insatisfação com os serviços prestados pela autora, e se esta é causa para o reconhecimento de existência de danos morais. A responsabilidade civil, tanto para o reconhecimento da indenização por danos materiais, quanto para o reconhecimento de indenização por danos morais, repousa na existência do um ato culposos

ou em atividade de risco, no dano moral ou patrimonial, e na relação de causalidade entre o dano e o ato culposos ou atividade de risco. É o que se extrai da análise do art. 186 do Código Civil. Todavia, o sistema civil também considera ato ilícito, quando o titular do direito se excede ao exercê-lo, nos termos do art. 187 do Código Civil. Vejamos: "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."

O professor Sergio Cavalieri Filho assevera que:

O abuso do direito foi aqui configurado como ato ilícito dentro de uma visão objetiva, pois boa-fé, bons costumes, fim econômico ou social nada mais são que valores éticos-sociais consagrados pela norma em defesa do bem comum, que nada tem a ver com a culpa. (Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo. Editora Malheiros, 10ª ed., 2010, pág. 12).

Por sua vez, o professor Daniel Martins Boullos ressalta que:

Uma observação importante deve ser feita: quem age em abuso de direito invoca um poder que, formal ou aparentemente, lhe pertence, embora não tenha fundamento material, ou seja, o abuso do direito pressupõe logicamente a existência do direito (direito subjetivo ou mero poder legal), embora o titular se exceda no exercício dos poderes que o integram. Mesmo porque quem alega a ausência de direito não pode validamente alegar a existência de abuso de direito, isto é, a alegação de ausência de direito (ato ilegal) é prejudicial à alegação da ocorrência

de abuso de tal direito (Abuso de direito no novo código civil. São Paulo: Método, 2006, p. 162)

Passo a analisar cada um destes elementos.

O primeiro elemento da responsabilidade civil é a análise da conduta praticada pela requerida, se esta é ilícita ou se limitou ao exercício regular de um direito de reclamação.

É incontroverso nos autos que a ré foi a responsável pela autoria e publicação dos comentários colacionados às fls. 27/28 e 30/33.

Com efeito, independentemente de se adentrar na análise acerca da origem de eventual defeito verificado na poltrona adquirida da autora, é forçoso reconhecer que a ré tem o direito de registrar sua insatisfação com a qualidade dos serviços prestados pela requerente, por intermédio de sítio eletrônico destinado a esta finalidade e de redes sociais.

Outrossim, a parte pode fazer valer os seus direitos por meio de demanda judicial.

No entanto, o exercício do direito de reclamação da ré sofre limitações, uma vez que não pode ser exercido de maneira abusiva.

No caso em apreço, ao registrar sua reclamação, a requerida teceu os seguintes comentários:

"os donos da loja não devem nem saber que lidam com gerentes mal intencionados e de caráter duvidoso";

"todos nós que utilizamos o site do Reclame aqui, e que buscarmos o nome dessa loja, saberemos a má vontade, e falta de comprometimento que vocês têm solucionar um problema do cliente";

"coisa de loja de quinta classe";

"merda de atendimento, tanto pelos diretores, gerentes da loja, quanto pelo site quanto por qualquer lugar que tentamos contato"; "nessa loja, os gerentes são super perdidos, e os diretores mal intencionados, pois devem ganhar rodos de dinheiro com políticos que mobíliam suas casas, e não se interessam se pagam caro, ou se os móveis estão em perfeito estado".

Ora, a partir do momento em que a ré utilizou as expressões acima reproduzidas, vê-se claramente o excesso de sua parte, pois esta 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.

É necessário pontuar que o registro de reclamações nas redes sociais e em site especializados tornou-se uma "febre" entre os consumidores, que cada vez mais utilizam esses meios de comunicação para externar seus descontentamentos e trocar informações.

Contudo, 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.

Tomando como exemplo a hipótese dos autos, basta digitar as palavras "lojas", "mainline" e

"reclamação" em determinado site de busca do Google, que é o maior site de buscas, para localizar o comentário registrado pela requerida. Ou seja, não se pode afirmar qual a extensão da publicação realizada e quantas pessoas tiveram acesso a ela.

Trata-se, portanto, de uma ferramenta que deve ser utilizada de forma consciente e responsável, pois as conseqüências de uma publicação não refletida podem causar danos à esfera jurídica de terceiros.

Por tudo isso, há elementos suficientes para reconhecer que a requerida extrapolou os limites de seu direito de reclamação/manifestação, pois não se limitou a expor o ponto de vista de uma consumidora insatisfeita. No teor da reclamação, verificam-se alusões ofensivas à credibilidade e confiabilidade da empresa autora e de seus funcionários, além do excesso de linguagem, fatos que atingem a honra da requerente, pois afetam o seu conceito, o seu nome e a sua imagem perante terceiros.

A internet não é um lugar sem rosto, onde os reclamantes podem se esconder, mas é um painel de acesso universal e sem fronteiras.

Neste sentido, trago à colação o presente aresto:

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. [...] 5. Recurso de apelação conhecido e não provido. (Acórdão n.705353, 20090110667444APC, Relator: NÍDIA CORRÊA LIMA, Revisor: GETÚLIO DE MORAES OLIVEIRA, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 14/08/2013, Publicad

o no DJE: 27/08/2013. Pág.: 93)

Portanto, reconheço, nos termos do art. 187 do Código Civil, que a ré cometeu ato ilícito, por ser titular de um direito que, ao exercê-lo, excedeu manifestamente os limites impostos pelo seu fim social, conforme acima descrito.

Em relação ao segundo elemento da responsabilidade civil: o nexo causal, reconheço que a única causa identificada e provada nos autos para o evento danoso é a conduta do requerido.

Em relação aos danos, é forçoso reconhecer que a parte autora postula a condenação em danos morais.

Como é cediço, a pessoa jurídica tem potencialidade para sofrer dano moral, podendo pleitear indenização quando atingida em sua honra objetiva, nos termos da Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça, cujo enunciado assim reza: "a pessoa jurídica pode sofrer dano moral".

No caso em comento, é patente o dano moral vivenciado pela autora, pois abalada a sua boa imagem e a sua reputação, diante do teor ofensivo e desabonador dos comentários publicados pela requerida.

Assim, deve a requerida responder por tal dano.

Não há critérios jurídicos para a fixação da indenização, razão pela qual, com esteio na doutrina, devo considerar vários fatores, que se expressam em cláusulas abertas como reprovabilidade do fato, a extensão do dano, a capacidade econômica de ambas as partes (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo. Editora Malheiros, 2000, pág. 81).

Considero, estes elementos e o valor de desestímulo, as condições econômicas da autora e da ré para entender que uma indenização no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é suficiente como resposta para o fato da violação do direito.

Lado outro, é forçoso reconhecer que a requerida não possui direito subjetivo à retratação junto ao "Facebook" e ao site "reclame aqui", na forma em que requerida, especialmente porque a pretensão não se encontra amparada pelo ordenamento jurídico.

Havendo publicação de comentários lesivos, ao ofendido é possível pleitear indenização contra o autor do fato, bem assim, a retirada da publicação junto aos provedores dos sites, observada a notificação prévia, conforme entendimento exarado no julgamento do Recurso Especial nº 1.406.448/RJ, de Relatoria da Ministra Nancy Andrighi.

De outra banda, a requerida formulou pedido contraposto, a fim de que a autora seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais, em face do descumprimento da sua obrigação de

entregar o móvel adquirido em perfeito estado, assim como, ao ressarcimento dos valores despendidos com a contratação de advogado.

Com efeito, o art. 278, § 1º, do CPC, autoriza que, nos procedimentos de rito sumário, a parte requerida formule pedido a seu favor, desde que fundados nos mesmos fatos narrados na inicial. É exatamente o que ocorre no caso em apreço. Passo a analisar os pedidos formulados.

No que tange à pretensão de danos morais, é forçoso reconhecer que não há nos autos nenhum elemento de prova apto a demonstrar que a existência de falha (defeito) nos serviços prestados pela autora.

Isto porque, não restou esclarecida a origem do alegado defeito existente na poltrona adquirida da requerente. Ou seja, se a responsabilidade deve ser atribuída à autora ou à requerida.

Ainda que assim não fosse, isto é, mesmo que demonstrada a responsabilidade da empresa autora por eventual defeito na poltrona, tal fato configuraria mero descumprimento contratual, o que não é capaz de gerar danos morais, porquanto não ofensivo à personalidade.

Improcede, portanto, o pedido de condenação da autora ao pagamento de indenização por danos morais.

Melhor sorte não assiste a parte requerida quanto ao pedido de ressarcimento pelos gastos com o pagamento dos honorários da contratação de advogado particular para a oferta de defesa.

Isso porque, mesmo que o pedido principal tivesse sido julgado improcedente e a requerida lograsse êxito no pedido contraposto, não haveria como imputar à outra parte o pagamento a título de danos materiais por um ajuste que não celebrou, isto é, que se limita à requerida e seu causídico.

Desse modo, a improcedência dos pedidos contrapostos é medida que se impõe.

DO DISPOSITIVO

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado pela autora e CONDENO a ré a pagar a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, a qual deve ser corrigida monetariamente a partir da presente data e acrescida de juros de mora, no importe de 1%, a partir do evento danoso, qual seja 27.10.2014.

JULGO IMPROCEDENTES os pedidos contrapostos formulados pela requerida. Em consequência, resolvo o mérito, nos termos do artigo 269, I do C.P.C.

Arcará a requerida com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo no equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 20, § 3º, do C.P.C.

Após o trânsito em julgado e o efetivo cumprimento, remetam-se os autos ao arquivo.

Publique-se. Registre-se e intimem-se.

Brasília - DF,

2 de março de 2015.

GIORDANO RESENDE COSTA

Juiz de Direito