

Consumidor excede – Empresa processa

Ao longo dos meses, têm-se visto a tendência dos Tribunais de Justiça brasileiros modificarem seu modo de pensar sobre os “direitos do consumidor”, no que tange às redes sociais e à internet, em geral.

Uma prova dessa mudança, foi a decisão da 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal que manteve a sentença, no sentido de condenar o consumidor a retirar a reclamação feita contra uma empresa, em um site de reclamações; bem como, ao pagamento de danos morais¹.

Diante dessas decisões, as quais têm sido cada vez mais frequentes, os consumidores devem estar se perguntando: “Mas, como isso é possível?”, “Além de não termos um produto/serviço de qualidade, ainda seremos processados?”, “Onde está o código de defesa do consumidor?”, “E o tal do direito à informação?”...

Partindo desses questionamentos, este artigo tem como objetivo explicar o que prevê a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e demais leis aplicáveis, a fim de que a sociedade, como um todo, entenda seus reais direitos como consumidores e saibam como proceder na internet.

Considerando o advento da internet e seu poder influenciador, os consumidores, vendo suas reclamações não serem resolvidas, aderiram às redes sociais (principalmente, Facebook e Twitter) e aos sites de reclamações, como Reclame Aqui e Reclamao.com, para publicar suas experiências negativas com as empresas fornecedoras de produtos e/ou prestadoras de serviços.

Em poucos meses, percebeu-se que reclamar pela internet era o “segredo para o sucesso”. As empresas, com medo de terem suas imagens denegridas, começaram a atender às reclamações feitas na web. Não obstante, criaram canais de atendimento ao consumidor, utilizando-se das redes sociais, na tentativa de estreitar a relação com seus clientes. Resultado: apareceram sites específicos para reclamações (como os supracitados).

***“Mas, como isso é possível?”,
“Além de não termos um
produto/serviço de qualidade,
ainda seremos processados?”,
“Onde está o código de defesa do
consumidor?”, “E o tal do direito à
informação?”...***

Logo, tínhamos o seguinte quadro: o consumidor munido com o Código de Defesa do Consumidor e a internet, com todo o seu aparato (redes sociais, sites de reclamação e outros consumidores insatisfeitos). Conseqüentemente, iniciou-se uma avalanche de reclamações, dos mais diversos níveis: polidas, com palavras de baixo calão, ameaçadoras, imputando crimes, etc.

1

Notícia – Migalhas – Disponível em: <>, acessado em 29/09/2013

Pois bem. Primeiramente, cumpre destacar que o direito do consumidor é devidamente previsto na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII. Concomitantemente, tem-se o Código de Defesa do Consumidor, através do qual foram elencados os direitos básicos do consumidor (artigo 6º), quais sejam: proteção da vida, saúde e segurança; educação para o consumo; informação adequada e clara; proteção contra publicidade enganosa e abusiva; proteção contratual; indenização; acesso à justiça; facilitação de defesa dos seus direitos; e, qualidade dos serviços públicos.²

Ao consumidor é lícito utilizar as mídias sociais para reclamar sobre determinado produto e/ou serviço, haja vista o direito à liberdade de expressão, elencado no artigo 5º, inciso IV da Constituição Federal de 1988; e, o direito à informação, descrito no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, o qual garante que toda a sociedade deve estar ciente de todos os benefícios e malefícios advindos de determinado produto ou serviço.

Portanto, ao consumidor, é lícito expor suas experiências e reclamações na web. Porém, como os direitos fundamentais não são absolutos, a própria Constituição prevê a limitação à liberdade de expressão, qual seja: a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem (artigo 5º, inciso X). São os chamados direitos personalíssimos.

Os direitos personalíssimos estão intimamente ligados às características que individualizam as pessoas, de forma que a ideia do legislador é a proteção à integridade física, intelectual e moral do ofendido.

Vendo o legislador que as pessoas jurídicas também possuem uma marca, um nome, uma reputação a zelar, posto que esses direitos a individualizam perante o mercado e consumidores, estendeu-lhes essa proteção, nos termos do artigo 52 do Código Civil: *“Aplica-se às pessoas jurídicas, no que couber, a proteção dos direitos de personalidade”*.

Desta feita, às pessoas jurídicas é assegurado o direito de exigir que uma ameaça ou lesão a esses direitos personalíssimos sejam cessadas, bem como reclamar perdas e danos, conforme disposto no artigo 12 do Código Civil.

Transpondo-se à Constituição Federal, o artigo 5º, inciso X assegura ao ofendido, o direito à indenização por danos materiais ou morais. E, de forma a dirimir qualquer dúvida quanto às empresas, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 227, a qual converge com a legislação vigente. Veja: *“A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”*.

Logo, vendo a pessoa jurídica seus direitos personalíssimos violados, poderá ajuizar ação em face daquele que cometeu o ato ilícito, ou seja, que abusou do seu direito de se manifestar. Convém lembrar que o Direito é regido por diversas fontes, como os princípios, a moral e os bons costumes. É sabido que não cabe alegar a ilicitude de uma pessoa, para retribuir da mesma forma.

2

Silvana Aparecida Wierzchón, Edenilson Carlos de Oliveira, Munir Abel K. D. Dayeh, Gomer Figueira, Eliana Gottel. Princípios gerais de direito do consumidor e direitos básicos do consumidor. Disponível em: < >; acessado em: 29/09/2013

Sendo assim, diante da ineficiência dos fornecedores de produtos e/ou prestadores de serviços, procure os órgãos de defesa do consumidor – Procon – ou, querendo publicar na internet, procure canais de atendimento próprios da empresa ou para reclamações, publicando o que de fato aconteceu, evitando, pois, ameaças, imputação de crimes e palavras de baixo de calão, de sorte a ter suas pretensões atendidas e não ensejar ações contra o próprio consumidor.

Andréia Cristina dos Santos é advogada, formada pela Universidade Mackenzie, finalizando curso de Pós Graduação pela mesma instituição em Direito Digital e das Telecomunicações. Associada do escritório Cristina Sleiman Sociedade de Advogados. (andrea@sleiman.com.br)