



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

APELANTE: ANDRE LUIS ROCHA SILVA

APELADO 1: GOYTACAZES PNEUS LTDA ME

APELADO 2: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA

RELATORA: DES. HELDA LIMA MEIRELES

PROCESSO ORIGINÁRIO: Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

JUÍZO DE DIREITO DA 2ª VARA CIVEL

COMARCA DE VOLTA REDONDA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. LIBERDADE DE EXPRESSÃO. DIREITO DE IMAGEM. POSTAGEM NA REDE SOCIAL. EXTRAPOLAÇÃO DO DIREITO DE RECLAMAR PELO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. Sentença de procedência dos pedidos. Cinge-se a controvérsia em verificar se pode a postagem indicada nos autos é capaz de gerar dever de responsabilização. Embora a Constituição Federal consagre a liberdade de expressão, o direito de reclamar de um produto ou serviço deve se restringir aos mesmos e dentro do que de fato ocorreu, não podendo ser utilizado para fins de ofensa à empresa, fato que, inevitavelmente, gera uma repercussão negativa no mundo dos negócios. No caso o recorrente alega que a empresa autora direcionou serviço (troca de buchas) que não era necessário ao seu automóvel, conforme atestou seu mecânico de confiança. Entendeu por bem relatar a situação vivida em um grupo do Facebook denominado “Não recomendo V.R. e região RJ”. A postagem do recorrente, que teve diversas comentários e compartilhamento, não se tratou apenas de relato sobre a sua estada no estabelecimento a empresa apelada, a mensagem traz implícita uma conotação de suspeição no que tange a sua atuação, facilmente percebida no final do post. Podendo, ainda, ser constatado os efeitos da desconfiança resultante da publicação em alguns comentários. Extrapolação do direito de reclamar pelo consumidor. Ofensa ao direito à honra e a boa imagem da empresa apelada que enseja no direito à reparação por dano moral. Sentença mantida. **Recurso ao qual se nega provimento.**



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0015422-11.2020.8.19.0066 em que é apelante ANDRE LUIS ROCHA SILVA e apelados GOYTACAZES PNEUS LTDA ME e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, **por unanimidade de votos, em negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Relatora.**

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

Helda Lima Meireles
Desembargadora Relatora

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interpostos à sentença de fls. 283/287 que, na ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, proposta por GOYTACAZES PNEUS LTDA ME em face de ANDRE LUIS ROCHA SILVA e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA, julgou a ação nos seguintes termos:

“... Por esses fundamentos, JULGO PROCEDENTE o pedido autoral, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, para:

1- Confirmar a decisão de fl. 71 e determinar a suspensão da publicação feita pelo 1º réu no grupo do Facebook denominado "Não recomendo V.R e região RJ", identificado com a URL: <https://www.facebook.com/groups/180179799260880/user/1143160886>; e

2- Condenar o 1º réu ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais, acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária a contar desta sentença.

Condeno o 1º réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor da condenação, observada a gratuidade de justiça concedida às fls. 239/240.

Em contrapartida, JULGO IMPROCEDENTE A RECONVENÇÃO, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.

Condeno o 1º réu/reconvinte ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §1º, do CPC, observada a gratuidade de justiça concedida às fls. 239/240...”

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 1 DE 6





APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

Em suas razões de fls. 320/327 narra o primeiro réu, em síntese, que buscou o serviço de alinhamento e balanceamento junto empresa autora e que esta alegou que não poderia executar serviço de alinhamento uma vez que as buchas da balança estavam estouradas.

Afirma que, diferente do sustentado pela demandante, o serviço lhe foi negado sob alegação da necessidade das buchas, induzindo-o na aquisição dessas com pessoa indicada pela apelada, uma loja comercial de peças ao lado da empresa demandante. Informa que um mecânico de sua confiança atestou a desnecessidade na troca das buchas da balança, assim como do alinhamento e da suspensão do carro.

Alega que insatisfeito com atendimento e recomendações mentirosas pelo atendente da apelada se sentido indignado e enganado resolveu mencionar o ocorrido no comercio do apelado num grupo de consumidores denominado "Não recomendo V.R. e região RJ", veiculado na rede social, FACEBOOK.

Diz que o mal serviço prestado restou comprovado nos autos, que a indignação externada não denegriu a imagem da empresa, que apenas realizou uma crítica ao trabalho da apelada, exercendo à política desta rede social para queixas de consumidores insatisfeitos com os atendimentos recebidos.

Aduz que os feedbacks dos consumidores contribuí para maior efetividade dos direitos positivados no Código de Defesa do Consumidor. Ressalta o direito fundamental da livre manifestação do pensamento, consagrado no artigo 5º da Constituição Federal de 1988.

Relata que a indicação do local para a compra do insumo, confirma a necessidade do serviço, além de gerar um custo para cobrança para mão de obra para execução deste.

Conta que após a sua reclamação o valor despendido foi devolvido e que, na sequência, efetuou a publicação, na mesma rede social, da retratação.

Sustenta a inexistência de causa lesiva a ensejar o direito a indenização por dano moral, haja vista que não houve ofensa à honra objetiva do autor, tratando-se o caso do regular exercício do direito de livre manifestação.

Argumenta que sofreu danos por achar que estava sendo assistido na qualidade de consumidor, que não comprovou o apelado que as informações da rede social lhe causaram alguma lesão ou diminuição de clientes.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

Requer o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos da empresa autora, prevendo a reconvenção ofertada, reconhecendo o seu direito no recebimento de verba indenizatória por dano moral.

Contrarrazões a fls. 342/352 em prestígio ao julgado.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, que deve ser, por conseguinte, recebido e conhecido no seu duplo efeito.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória em que alega a parte autora que sua imagem foi maculada por uma publicação na internet efetuada pelo primeiro réu, buscando, desta forma, a retirada do conteúdo da rede social e o direito a reparação por dano moral.

O magistrado sentenciante entendeu pela procedência dos pedidos para, confirmando a decisão de antecipação de tutela, que determinou a suspensão da publicação feita pelo 1º réu no grupo do Facebook denominado "Não recomendo V.R e região RJ", condenar o 1º réu no pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais e a arcar com pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação, observada a gratuidade de justiça concedida, julgando improcedente a reconvenção ofertada pelo 1º réu.

Inconformado, apela o consumidor réu, defendendo que apenas exerceu o seu direito de expressão ao relatar a situação vivenciada quando esteve no estabelecimento da parte autora, ocasião em que lhe foram indicados serviços e peças desnecessários para seu automóvel. Sustenta feedbacks dos consumidores contribuí para maior efetividade dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, inexistindo ilicitude na causa conduta a ensejar responsabilização.

Cinge-se a controvérsia em verificar se a postagem indicada nos autos é capaz de gerar dever de responsabilização.



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

Como cediço, a Constituição Federal traz em seu artigo 220 a garantia da liberdade de expressão e de informação. No entanto, este direito não é absoluto, pelo contrário, deve ser exercido com responsabilidade e em consonância com outros direitos, especialmente com o direito à honra e à boa imagem. Assim, o direito de manifestar o pensamento não pode importar em ofensa à credibilidade e à reputação alheia, devendo respeitar os limites estabelecidos no art. 220 da Lei Maior.

No campo do Direito do Consumidor, tais premissas também devem ser observadas e prestigiadas.

Com o advento da internet, os consumidores obtiveram uma ferramenta potente para expressarem suas opiniões e comentários quando sobre um determinado produto ou serviço adquirido, seja via redes sociais ou sites de reclamação, capaz de alavancar as vendas ou de levar à ruína uma empresa.

No entanto, embora a Constituição Federal consagre a liberdade de expressão, o direito de reclamar de um produto ou serviço deve se restringir aos mesmos e dentro do que de fato ocorreu, não podendo ser utilizado para fins de ofensa à empresa, fato que, inevitavelmente, gera uma repercussão negativa no mundo dos negócios.

Nesta toada, o eventual abuso do direito de reclamar pelo consumidor, denegrindo a imagem e honra da empresa, extrapola o direito de manifestação do pensamento, traduzindo-se em verdadeira ofensa à honra objetiva e, por conseguinte, um ato ilícito que resulta para o autor a obrigação de ressarcimento e/ou compensação, na forma do artigo 187 do Código Civil.

Nesta linha de intelecção, importante trazer a colação as palavras do Ilustre doutrinador Sr. Arnaldo Rizzardo:

“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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

ataques infundados e injustos. RIZZARDO, Arnaldo. Responsabilidade Civil. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

Impede salientar que o conflito entre os direitos da personalidade e o direito à informação esbarra em um limite tênue, que é o de apenas narrar um fato sem emitir julgamentos pessoais.

No caso o recorrente alega que a empresa autora direcionou serviço (troca de bucha) que não era necessário ao seu automóvel, conforme atestou seu mecânico de confiança. Entendeu por bem relatar a situação vivida em um grupo do Facebook denominado "Não recomendo V.R. e região RJ". A publicação se deu nos seguintes termos:

O Meu não Recomendo vai para a Loja Roberto Pneus, na Beira Rio. Levei meu carro para fazer alinhamento e balanceamento, fui muito bem atendido, mas na hora de fazer o alinhamento, o mecânico me chamou para dizer que não havia condição de executar o serviço, pois as "BUCHAS DA BALANÇA" estavam estouradas, e precisavam ser substituídas. com orçamento de R\$180,00 de Peças + Mão de Obra R\$180,00 (para a troca das buchas) + Valor do Alinhamento. Para a minha sorte, falei para o vendedor da Roberto Pneus, que levaria o meu carro para o meu Mecânico de confiança, já que teria que pagar a mão de obra, pensei em pagar ao meu mecânico que sempre me atende a qualquer hora do dia ou da noite. Comprei as peças, fiquei de voltar para alinhar, e para a minha surpresa. (NÃO TINHA PROBLEMA ALGUM NAS BUCHAS DA BALANÇA E NEM EM NADA NA SUSPENSÃO DO MEU CARRO). fui em outra loja por com meu mecânico para executar o serviço de alinhamento, e meu carro está perfeitamente alinhado sem a necessidade de troca alguma de peças. Agora eu quero saber quem vai me devolver o dinheiro gasto com as buchas, pois a Auto peças não devolve dinheiro, até porque o erro não foi deles. ...FIQUEM ATENTOS QUANDO FOREM FAZER ALGUM SERVIÇO NESSA LOJA, PROCUREM OUTRA OPINIÃO TÉCNICA QUANDO VIEREM COM COM ACRÉSCIMO DE SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS.....

Com efeito, reputo que a falha na prestação de serviço apontada pelo recorrente não restou configurada, visto que consta do documento de fls. 33 apenas a recomendação para troca das buchas das balanças dianteiras e alinhamento, não havendo nenhuma prova quanto o condicionamento da empresa em efetuar o trabalho a substituição daquela peça. Consigne-se que a declaração acostada a fls. 188, firmada por profissional das relações do apelante, não pode ser considerada com prova contundente, capaz de se inferir a verossimilhança da versão dada pelo recorrente dos fatos.

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 1 DE 6





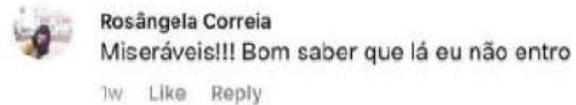
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

É sabido que o Facebook é uma rede social conhecida mundialmente, onde uma quantidade imensa de pessoas pode ter acesso às fotos e comentários postados por seus usuários.

A postagem do recorrente, que teve diversas comentários e compartilhamento, não se tratou apenas de relato sobre a sua estada no estabelecimento a empresa apelada, a mensagem traz implícita uma conotação de suspeição no que tange a sua atuação, facilmente percebida no final do post. Confira-se:

“FIQUEM ATENTOS QUANDO FOREM FAZER ALGUM SERVIÇO NESSA LOJA, PROCUREM OUTRA OPINIÃO TÉCNICA QUANDO VIEREM COM ACRÉSCIMOS DE SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS...”

Podendo, ainda, ser constatado os efeitos da desconfiança resultante do post nos comentários que se seguem:



Isto posto, pelas provas colacionadas aos autos, restou clara a ofensa ao direito à honra e a boa imagem da empresa apelada, configurando-se hipótese de ilegítimo exercício do direito de opinião e não possui o condão de afastar a ilicitude do ato.

Neste vértice, reputo que deu o magistrado sentenciante correta solução ao caso, não merecendo reparo o julgado.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

Sobre o tema, confira-se a jurisprudência deste Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. REDE SOCIAL. LIBERDADE DE EXPRESSÃO. DEMANDA PROPOSTA PELO SALÃO DE BELEZA (1º AUTOR) E PELO CABELEREIRO (2º AUTOR) VISANDO À RETIRADA DE POSTAGEM OFENSIVA REALIZADA PELA CLIENTE (PARTE RÉ), A PUBLICAÇÃO DE RETRATAÇÃO E INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA CONDENANDO A RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO PELOS DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS) EM FAVOR DO CABELEREIRO (2º AUTOR), E AO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO DA PARTE RÉ REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO OU, SUBSIDIARIAMENTE, A REDUÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA. O RECURSO MERECE PROSPERAR EM PARTE. POSTAGEM DA AUTORA QUE ULTRAPASSOU O LEGÍTIMO DIREITO DE CRÍTICA AO SERVIÇO, POIS NÃO SE RESTRINGIU A RELATAR A MÁ PRESTAÇÃO DESTE. DIREITO DE LIBERDADE DE EXPRESSÃO GARANTIDO NA CONSTITUIÇÃO FEDERAL QUE ENCONTRA LIMITE NO DIREITO À PERSONALIDADE QUE É IGUALMENTE GARANTIDO NA CARTA MAGNA. PARTE RÉ QUE ATRIBUI AO PROFISSIONAL ATOS DE OFENSAS E GROSSERIAS, QUE NÃO FORAM POSTERIORMENTE PROVADOS NESTA DEMANDA, APESAR DA POSTAGEM AFIRMAR A EXISTÊNCIA DE VÍDEOS E ÁUDIOS. MENSAGEM COM CRÍTICA NÃO SÓ EM RELAÇÃO AO SALÃO E AO SERVIÇO, COMO TAMBÉM AO COMPORTAMENTO E A ÍNDOLE DO SEGUNDO AUTOR. ABUSO DO DIREITO À LIBERDADE DE EXPRESSÃO QUE IMPÕE AO OFENSOR O DEVER DE COMPENSAR AS VÍTIMAS. DANO MORAL CONFIGURADO. OFENSA PÚBLICA AO PROFISSIONALISMO DA PARTE AUTORA, ALÉM DE ATRIBUIÇÃO DE GROSSERIAS E FALTA DE EDUCAÇÃO COM A CLIENTE. AUTOR QUE TOMOU CONHECIMENTO DA POSTAGEM AO SER ALERTADO POR OUTRA CLIENTE. O FATO DE TER A RÉ RETIRADO A POSTAGEM DE FORMA ESPONTÂNEA ANTES DA PROPOSITURA DA DEMANDA DEVE SER CONSIDERADO PARA A QUANTIFICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO, MAS NÃO EXCLUI O DANO. QUANTUM QUE MERECE SER REDUZIDO PARA R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS), QUE MELHOR ATENDE AS PECULIARIDADES DO CASO, AOS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE DE PROPORCIONALIDADE, E A CAPACIDADE ECONÔMICA DA RÉ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO PARA REDUZIR A VERBA INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PARA O VALOR DE R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS). 0007287-72.2020.8.19.0207 – APELAÇÃO Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 26/04/2023 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO.

HELDA LIMA MEIRELES
DESEMBARGADORA RELATORA
PÁGINA 1 DE 6





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0015422-11.2020.8.19.0066

Por tais motivos, entendo que a sentença se apresenta correta e bem fundamentada, não havendo que se falar em sua reforma.

Isto posto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, mantendo-se, na íntegra, a sentença vergastada.

Por fim, na forma do disposto no art. 85, § 11º, do Novo CPC, majoro os honorários advocatícios em 2% (dois por cento) sobre o valor da condenação em sede recursal, observada a gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

HELDA LIMA MEIRELES
Desembargadora Relatora

