



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2021.0000264457

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002061-83.2020.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FERNANDA GISELLE MUNHOZ MACHADO (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA), é apelado PERFECT GLASS INSTALAÇÕES DE VIDROS LTDA ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 9 de abril de 2021.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002061-83.2020.8.26.0010
Comarca: São Paulo
Apelante: Fernanda Giselle Munhoz Machado
Apelado: Perfect Glass Instalações de Vidros Ltda ME
TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado
(Voto nº SMO 36332)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – Dano moral – Pessoa jurídica – Prestação de serviços – Reclamação do consumidor publicada em canal de comunicação independente entre consumidor e fornecedor – Plataforma que tem como finalidade informar outros consumidores - Direito do consumidor – Ofensas realizadas em trocas de mensagens entre consumidor e a prestadora dos serviços – Conduta reprovável, mas que não gera direito à indenização - Ofensa à honra objetiva não demonstrada - Dano moral não caracterizado.

Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por FERNANDA GISELL MUNHOZ MACHADO (fls. 211/224) contra r. sentença de fls. 206/209, proferida pelo MM. Juiz da 3ª Vara Cível do Foro Regional do Ipiranga da Comarca de São Paulo, Dr. Carlos Antônio da Costa, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais, cumulada com pedido de obrigação de fazer proposta por PERFECT GLASS VIDROS EIRELI – EPP, para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, bem como, para determinar a retirada da reclamação do site ReclameAqui, sob pena de multa única de R\$ 5.000,00. Fixou os honorários de sucumbência em R\$ 1.000,00.

Sustenta a apelante o seu direito, na qualidade de consumidora de realizar reclamação quanto aos serviços prestados no site do 'Reclame Aqui'. Destaca a má prestação dos serviços pela apelada e todos os transtornos que lhe foram causados. Aponta ter sido a sua laje furada pelo prestador dos serviços e a demora de quase 03 meses na

solução do problema pela apelada. Destaca vício dos produtos instalados. Faz menção a demora de entrega de material, corte errado das folhas de vidro a serem instaladas na sua varanda e que a persiana instalada estava torta e desfiando. Postula o provimento do recurso.

Contrarrazões às fls. 227/237.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação por danos morais cumulada com pedido de obrigação de fazer, movida pela apelada em razão de reclamação por parte do consumidor, na plataforma de comunicação denominada “Reclame Aqui”. A apelada afirma não ser legítima a reclamação, aponta ofensas contra a empresa perpetrada pela consumidora.

Incontroverso nos autos que, em 06/09/2019 a apelante contratou os serviços da apelada para envidraçamento da sacada de seu apartamento, bem como, para instalação de persianas no local.

Igualmente incontroverso que, iniciados os trabalhos no dia 08/10/2019, o preposto da apelada, por um erro, furou a laje da apelante que ocasionou o vazamento de água no local, sendo o problema do vazamento resolvido somente em 25/12/2019.

Certo também que a apelante reclamou da qualidade dos serviços prestados, eis que, além de atrasados, não ficaram a contento e, em razão de erro no cálculo das lâminas de vidro a serem instaladas no fechamento da varanda e corte irregular da persiana que está com o tecido desfiado.

Incontroverso, ainda, que a apelante teve problemas financeiros ao longo do desenvolvimento da relação e precisou renegociar a forma de pagamento e ocorreram desentendimentos entre a consumidora e a prestadora dos serviços.

Fatos que levaram a diversas trocas de mensagens entre as partes através do aplicativo What'sUp e que levaram a consumidora a realizar reclamação através da plataforma “Reclame Aqui”.

Pois bem.

Pelo teor da reclamação, não há a imputação de qualquer conduta ofensiva à apelada e tampouco o seu conteúdo contém caráter difamatório contra a apelante.

Destaco, especialmente que o 'Reclame Aqui' trata-se de um canal independente de comunicação entre o consumidor e o fornecedor, para tentativa de solução de eventuais problemas, bem como, de plataforma com a finalidade de informar outros consumidores a respeito de produtos e serviços ofertados no mercado.

O consumidor, desde que não assuma postura de comprovada má-fé tem a seu favor, como expressão imanentes aos direitos encampados pela Constituição da República e pelo Código de Defesa do Consumidor, o direito de reclamar, de criticar, de discordar, isto é, o direito fundamental de se expressar, ainda que por meio de críticas.

E a partir da análise dos elementos trazidos pela própria autora com a inicial, a liberdade de expressão do consumidor foi exercida dentro dos parâmetros da razoabilidade, não se evidenciando qualquer tipo de abuso no exercício desse direito de manifestação.

Ressalto que nesta plataforma é assegurada a oportunidade de esclarecimentos e resposta por parte do fornecedor.

Logo, a existência de reclamação no site "Reclame Aqui", especialmente nos termos em que realizada, não é apta a caracterizar o dano moral pretendido.

A satisfação ou insatisfação por parte dos consumidores e, conseqüentemente, as possíveis reclamações são inerentes ao negócio da apelada, no desenvolvimento de sua atividade.

Sem demonstração de que a reclamação foi infundada e com o único propósito de denegrir o bom nome da empresa no mercado, não vislumbro a ocorrência de ato ilícito.

Inexistindo o ato ilícito, impossível a reparação.

Nesse sentido:

**COMPRA E VENDA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS IMPROCEDENTE – VENDA DE**

PRODUTOS ONLINE VIA MERCADO LIVRE – OPINIÃO EXPRESSA DO CONSUMIDOR NO SITE DE VENDAS - CRÍTICAS NÃO ABUSIVAS E QUE NÃO EXTRAPOLARAM O DIREITO DE LIVRE MANIFESTAÇÃO - DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – APELAÇÃO NÃO PROVIDA (TJSP; Apelação Cível 1071431-78.2017.8.26.0100; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2020; Data de Registro: 17/06/2020).

Não ignoro que nas trocas de mensagens entre a apelante e os prepostos da apelada, através do aplicativo What'sUp há ofensas perpetradas pela requerida, que questionou a idoneidade da empresa e xingou de 'bandidos' os seus prepostos.

Conduta reprovável e que não condiz com os bons costumes, decoro e tratamento que deve ser dispensado em uma relação, decorrente da vida em sociedade.

Conduta, que, certamente acarretaria em dano moral à pessoa física, que tem a sua honra objetiva atingida.

É certo que, nos termos da Súmula 227, do Superior Tribunal de Justiça, *“a pessoa jurídica pode sofrer dano moral”*.

Entretanto, diferentemente do abalo moral suportado pela pessoa física, que tem sua personalidade e seu íntimo atingido, de natureza subjetiva, aquele percebido pela pessoa jurídica possibilita a aferição da dimensão, com abalo à reputação, ao crédito e à credibilidade ou nome da empresa, posto que objetivo.

Neste sentido, a lição de Sérgio Cavalieri Filho: *“a pessoa jurídica, embora não seja passível de sofrer dano moral estrito – ofensa à dignidade, por ser esta exclusiva da pessoa humana –, pode sofrer dano moral em sentido amplo – violação de algum direito da personalidade-, porque é titular de honra objetiva, fazendo jus sempre que seu bom nome, credibilidade ou imagem forem atingidos por algum ato ilícito”*. (In. Programa de Responsabilidade Civil, 7ª Ed., Atlas, 2007, pág. 94).

Deste modo, a reputação, a imagem e o bom nome de uma pessoa jurídica serão indenizáveis quando acarretarem alguma perda de credibilidade empresarial, quando os consumidores

deixarem de procurar pelos serviços oferecidos por esta.

E, no caso dos autos, em que pese as ofensas realizadas pela consumidora se deram estritamente no âmbito privado, em conversa restrita aos interlocutores, sem qualquer divulgação.

Quando realizada a reclamação através da plataforma Reclame Aqui” a apelante não ofendeu a empresa e tampouco denegriu deliberadamente a imagem da empresa, mencionando fatos inverídicos.

Assim, entendo não haver prova de que o fato, por si só, tenha repercutido negativamente à autora ou em qualquer dos atributos de sua personalidade.

Não foi demonstrada qualquer consequência para além da reclamação que pudessem abalar a credibilidade da apelante no mercado como um todo. A insatisfação da cliente era justa e possuía ela direito de reclamar.

E, os elementos trazidos não comprovam de forma efetiva e suficiente à mácula do nome ou imagem da apelada para além de tais fatos.

Entendo, assim, que o conjunto probatório, embora aponte transtornos de ordem subjetiva, não é suficiente para a prova de abalo à honra objetiva apelante.

Pelo exposto, dou provimento ao recurso para julgar improcedente a ação de indenização por danos morais, cumulada com pedido de obrigação de fazer, proposta pela apelada. E, ante a inversão do ônus de sucumbência, fixo os honorários advocatícios em 10% do valor da causa.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA
Relator