

SENTENÇA

Versam os autos sobre reclamação em que se busca indenização por danos morais no importe de R\$10.450,00 (dez mil quatrocentos e cinquenta reais) sob a alegação de ofensa à reputação da autora feita pelo réu em avaliação virtual do site Google.

Não foi possível conciliação em audiência preliminar.

Ofertou-se contestação e réplica por escrito, vindo os autos à conclusão para a prolação de julgamento antecipado do pedido.

Decido.

Em face da renúncia à produção de provas orais pelas partes e por entender não haver necessidade para dilação de provas, o julgamento deverá ser antecipado e se operará com base tão somente nos documentos apresentados pelas partes, nas suas confissões e naturalmente na experiência técnica e prática deste magistrado (CPC, art. 355 e Lei nº 9.099/1995, art. 5º).

Narra a parte autora que em novembro/2020 recebeu o réu em suas dependências ante o interesse em adquirir certo veículo anunciado pela autora. Aduz que ao ver o automóvel pessoalmente, o réu se demonstrou insatisfeito, tendo posteriormente realizado avaliação negativa, seguida de comentário igualmente negativo, em relação à autora na plataforma Google. Alega que tal comentário ofendeu a reputação da empresa e que por isso deve ser retirado, devendo o reclamado ser condenado a indenizar a autora pelo dano moral.

Em contestação, o reclamado aduz não haver prova do dano mencionado pela autora e que, conforme demonstra, não era o único a publicar comentários negativos sobre a autora na plataforma, sendo apenas feedback social, incapaz de causar dano moral. Apresenta pedido contraposto de condenação da parte autora ao pagamento de indenização por dano moral.

Pois bem.

Observa-se que o réu manifestou nas redes sociais (avaliação do Google) o inconformismo e descontentamento com a qualidade do produto anunciado e que almejava adquirir. Esse sentimento é íntimo e subjetivo.

Se o consumidor ou qualquer outra pessoa, tomado pelo desejo de adquirir certo produto, se vê frustrado com a realidade daquele bem, pode manifestar seu arrependimento ou frustração nas redes sociais, sendo que tal

Valor: R\$ 10.450,00 | Classificador: Aguardando Transito em Julgado
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
APARECIDA DE GOIÂNIA - 2º JUZADO ESPECIAL CÍVEL
Usuário: ALLINY MARTINS RODRIGUES - Data: 25/08/2021 09:56:45

fato, por si só, não é capaz de gerar dano moral. Teoria do risco da atividade empresarial.

O consumidor tem o direito de criticar os serviços em plataforma digital disponibilizada pela empresa, quando insatisfeito com o serviço prestado, desde que essa crítica não extrapole a razoabilidade. No presente caso, o comentário feito pelo réu, não extrapalou seu direito em criticar o serviço, tendo em vista que o mesmo entendeu que faltou transparência na divulgação quanto as informações sobre o veículo. No caso em comento, o réu não exacerbou o exercício regular do direito da livre manifestação do pensamento.

Vale lembrar que, ao comercializar um produto, há o risco de agradar ou não os adquirentes, compradores e consumidores daquele produto. O sentimento é de ordem subjetiva. O gostar, o ficar plenamente satisfeito, é de ordem subjetiva. Portanto entendo, salvo melhor juízo, que é natural e faz parte de todo negócio jurídico o risco de não agradar o consumidor ou o comprador do produto e receber a crítica. A crítica, a demonstração de insatisfação é válida e prevista na Constituição Federal como uma garantia.

Apresento entendimento jurisprudencial nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMENTÁRIO/CRÍTICA EM REDE SOCIAL. FACEBOOK. LIBERDADE DE OPINIÃO. EXCESSO NÃO VERIFICADO. DANO MORAL INOCORRENTE. REVELIA. PRESUNÇÃO RELATIVA. - A presunção de veracidade dos fatos determinada pela revelia se reveste de caráter relativo. A produção dos efeitos materiais da revelia pressupõe sejam apresentados ao menos mínimos elementos convincentes que permitam ao Juízo firmar convicção quanto ao fato constitutivo do direito afirmado. - Caso em que a ré publicou comentários em seu perfil na rede social Facebook, manifestando inconformidade relativa à demissão de anterior relação empregatícia existente entre as partes. Ausência de citação de nomes e de termos ofensivos. Liberdade de expressão, sem excessos indenizáveis. NEGARAM PROVIMENTO À APELAÇÃO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70077091775, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 25/04/2018)

Dessa forma, não acolho pedido de indenização por danos morais pois acredito e entendo que o adquirente de qualquer produto possui o direito de expressar seu sentimento de insatisfação nas redes sociais. Esse tipo de descontentamento é natural em qualquer relação comercial.

O cidadão possui o direito de livre manifestação do pensamento e opinião. Destarte, não ficando plenamente satisfeito com o produto ofertado ou atendimento, é direito do consumidor ou do adquirente externar sua insatisfação.

Desta feita, julgo improcedentes os pedidos iniciais.

Quanto ao pedido contraposto do réu, pleiteando indenização por dano moral, julgo igualmente improcedente. Não houve qualquer ato ilícito da parte autora, portanto, não há dever em indenizar. Ainda, ser polo passivo de uma ação configura fato do cotidiano, a qual todos podem estar sujeitos, e por isso, não configura abalo à moral que possa ser indenizável.



Pelo exposto, julgo **improcedentes** os pedidos iniciais como também **improcedente** o pedido contraposto do réu.

Sem custas e honorários de advogado, nos termos do art. 55, 'caput', da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada automaticamente.

Intimem-se.

Aparecida de Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Eduardo Walmory Sanches

Juiz de Direito

Valor: R\$ 10.450,00 | Classificador: Aguardando Transito em Julgado
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
APARECIDA DE GOIÂNIA - 2º JUZADO ESPECIAL CÍVEL
Usuário: ALLINY MARTINS RODRIGUES - Data: 25/08/2021 09:56:45