



Agora é a nossa vez!

Diversos meios de comunicação estão à disposição do consumidor para o mesmo proceder com sua reclamação quando há algum problema ocasionado pela prestação de serviço ou produto. Desde o Procon, presente em todas as capitais do País, até os sites especializados, como o Reclame Aqui, portal do consumidor, e, inclusive, o site oficial do governo federal, o Consumidor.

Neste sentido, quando referidas denúncias/reclamações são encaminhadas ao Procon, por exemplo, o mesmo tem a obrigação de dar sequência e verificar junto à empresa acerca do imbróglio criado, restando disso uma solução para ambos os lados. Por outra via, quando as reclamações são feitas nos sites, seja da própria empresa prestadora do serviço ou produto, seja nos sites específicos para reclamação, a empresa a qual recebe a reclamação, pode, no máximo, utilizar-se do direito de resposta.

Acontece que, por diversos motivos, porém, principalmente, pela falta de informação do consumidor; muitas vezes referidas reclamações são indevidas. Esse não é só o problema dos sites de reclamação, mas sim, da utilização da internet em geral, onde aquele que escreve, acredita haver um abismo entre o mundo real e o virtual, contudo, o direito está de olho nas relações, onde quer que ocorra.


Não é incomum o consumidor, ao proceder com a reclamação, proferir inverdades,

e até mesmo inventar ligações ou situações que não existiram, restando para empresa, como já dito, o único direito de resposta. Logicamente os empresários não se limitaram ao direito de resposta e foram até o judiciário para requerer a retirada da reclamação dos sites, assim como, quando indevida ou caluniosa, buscam sua indenização pelos danos causados à imagem da empresa.

O judiciário tem sido favorável aos consumidores quando o assunto é sobre o direito de reclamação na prestação de serviços e produtos. Em raras situações há sentença procedente para retirar a reclamação do site, quando há extrema comprovação das inverdades ou calúnias no texto da reclamação, contudo, ainda raras. Neste aspecto judicial, se são raras as decisões as quais permitem a exclusão da reclamação, em número ainda inferior são as decisões as quais indenizam as empresas por palavras jogadas no mundo virtual.

Acontece que este panorama está mudando, o que merece atenção dos consumidores, e principalmente das empresas, as quais estão sendo, agora, protegidas pelo judiciário. É o que ocorreu com uma empresa do Distrito Federal, onde a mesma saiu vencedora em processo judicial, recebendo indenização de consumidora que se exaltou na reclamação.

O juiz da 4ª Vara Cível (processo nº 20140111789662) condenou a consumidora a pagar indenização para uma empresa de

móveis, e destacou que a consumidora possui amplo direito de reclamação, contudo, referida reclamação sofre limitações. Afirma o juiz prolator da sentença que a consumidora fez questão de denegrir a imagem da empresa, atribuindo a seus funcionários condutas desabonadoras e desonrosas. Assim, a consumidora foi condenada a pagar indenização de R\$ 10 mil para a empresa. O processo acabou sendo revisto pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal. 



por Vanio Bolan Darella
OAB SC 35.562