



DIREITO DO CONSUMIDOR E OS LIMITES DA LIBERDADE DE EXPRESSÃO NAS MÍDIAS DIGITAIS

Com o permanente avanço das novas tecnologias e integração das mídias sociais no cotidiano da maioria das pessoas, as avaliações constantes em diferentes plataformas digitais passaram a ser uma ferramenta corriqueiramente usada por consumidores no momento de decidir pela contratação de determinados serviços ou compra de algum produto.

Mas também é incontroverso que a internet é um território livre e, por essa razão, muitas vezes a manifestação do pensamento nem sempre ocorre de maneira respeitosa e legítima, ou até mesmo destoa da realidade dos fatos, já que o ambiente virtual para alguns gera a falsa sensação de coragem em um ambiente em que tudo pode ser dito. O que é um grande engano.

Não é incomum ainda as falsas contas, criadas justamente para que a manifestação do pensamento extrapole os limites éticos e constitucionais sem qualquer consequência e sem a verdadeira identificação de seu autor.

A livre manifestação do pensamento é um direito constitucionalmente garantido, tanto quanto o é o direito à inviolabilidade da honra e imagem. Deste modo, ainda que a livre manifestação do pensamento seja garantia constitucional, ela não pode ferir a honra e a imagem de terceiros, igualmente revestida de proteção pela Carta Magna.

Ou seja, havendo conflito entre dois ou mais direitos ou garantias fundamentais, há que se observar o princípio da concordância prática ou da harmonização, pelo qual se busca equilibrar e harmonizar os bens jurídicos em conflito, limitando ao alcance de cada um de modo que ambos coexistam.

Portanto, consumidores precisam estar atentos para que suas indignações nas mídias sociais e plataformas digitais sejam realizadas de maneira respeitosa e limitando-se a expor objetivamente os fatos, atentando-se ainda para não incorrer na violação do direito à honra e imagem do fornecedor de produtos e/ou serviços.

Não é demais ainda lembrar que inverdades lançadas levemente nas plataformas digitais podem gerar o dever de indenizar a parte prejudicada, assim como caracterizar o crime de calúnia, difamação ou injúria, conforme o caso.



Deve então o consumidor se atentar que a liberdade de expressão não é ilimitada e que a falta de cuidado no momento de expor sua indignação pode não só lhe acarretar maiores prejuízos, como também lhe fazer perder a razão, simplesmente porque se excedeu na escolha das palavras. Ademais, contar com uma boa assessoria jurídica garante ao consumidor a escolha de meios adequados não apenas para expor seus inconformismos, mas principalmente para fazer valer seus direitos pelas vias corretas e mais eficazes, tal como o próprio Poder Judiciário.

Noutro bordo, muitas empresas já buscam a intervenção do Poder Judiciário em face de publicações que ultrapassem os limites da razoabilidade ou mesmo lancem inverdades e, nestas situações com sucesso, obtêm decisões para que manifestações tidas por abusivas sejam desativadas nas plataformas digitais e mídias sociais, sem prejuízo das perdas e danos a que deu causa o autor da manifestação. À exemplo tem-se os julgados abaixo:

1004412-84.2019.8.26.0003

Classe/Assunto: Apelação Cível / Indenização por Dano Moral

Relator(a): J.B. Paula Lima

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 10ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 15/09/2020

Data de publicação: 16/09/2020

*Ementa: RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CONSTITUIÇÃO FEDERAL. COLIDÊNCIA ENTRE DIREITOS FUNDAMENTAIS. LIBERDADE DE PENSAMENTO E DIREITO À HONRA E À IMAGEM. PONDERAÇÃO DE VALORES PARA QUE COEXISTAM OS DIREITOS. DIREITO À LIVRE MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO, DESDE QUE NÃO OFENDA A HONRA E A IMAGEM DE OUTREM. MANIFESTAÇÃO DO RÉU-RECONVINTE OFENSIVA À AUTORA-RECONVINDA. DANO MORAL CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. VALOR ARBITRADO MAJORADO. RAZOABILIDADE. RECONVENÇÃO. MANUTENÇÃO DA IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU-RECONVINTE NÃO PROVIDO. APELO DA AUTORA-RECONVINDA PROVIDO EM PARTE. Responsabilidade civil. Dano moral. Constituição Federal. Colidência entre direitos fundamentais. **Liberdade de pensamento e direito à honra e à imagem. Ponderação de valores para que coexistam. Direito à livre manifestação do pensamento desde que não ofenda a honra e a imagem de outra pessoa. No caso, o réu-reconvinte imputou à autora-reconvinda condutas criminosas, como corrupção, em sítio virtual. Responsabilidade civil caracterizada. Dano moral configurado in re ipsa. Indenização devida, porém majorado o valor para R\$ 20.000,00. Reconvenção. Manutenção da improcedência. Recurso do réu-reconvinte não provido. Apelo da autora-reconvinda provido em parte.***



**Ferreira
Júnior**
ADVOGADOS

1013048-39.2019.8.26.0003

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Indenização por Dano Moral*

Relator(a): *Jair de Souza*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *10ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *20/07/2020*

Data de publicação: *20/07/2020*

Ementa: Ação de reparação de danos morais. Redes sociais. Requerida que utilizou sua posição como influenciadora digital (com mais de 100 mil seguidores) para criticar os serviços prestados pelas requerentes. Excesso de linguagem detectado. Reiteração de palavras de baixo calão e estímulo à verdadeira "perseguição virtual" que em muito extrapola o razoável e por demasiado maculam a imagem do ex adverso perante o mercado. Liberdade de expressão que não goza de caráter absoluto. Dever de reparação que se reconhece. Exclusão das postagens, sob pena de multa, que se determina como consequente lógico do abuso detectado. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Vejam que não é qualquer manifestação do pensamento que viola a honra e à imagem do fornecedor de serviços, mas sim aquela que extrapola a razoabilidade e violam direitos igualmente constitucionais de outros.

A Ferreira Júnior fica à disposição para esclarecimentos sobre o assunto.