



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2022.0000530597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006653-36.2021.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante -----, é apelado -----.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores WALTER EXNER (Presidente) E LIDIA CONCEIÇÃO.

São Paulo, 8 de julho de 2022.

PEDRO BACCARAT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1006653-36.2021.8.26.0011

APELANTE: -----

APELADA: -----

COMARCA: São Paulo _ 5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros

Contrato de prestação de serviço. Ação objetivando a retirada ou retratação de reclamação em plataformas eletrônicas de proteção ao consumidor. Insatisfação quanto à qualidade do serviço por vício evidenciado. Exercício regular de direito. Inexistência de dever de indenizar. Recurso desprovido.

VOTO n.º: 42.276

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de apelação interposta contra sentença de improcedência de pedidos deduzidos em ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais fundada em contrato de prestação de serviço. A magistrada, Doutora Luciana Bassi de Melo, “*entendeu pela ausência de prova para aferir ofensa à honra objetiva da empresa posto que não há nos autos nenhuma aferição de diminuição de vendas ou confiança dos consumidores em consequência do ocorrido*”.

Insurge-se a Autora alegando que as reclamações realizadas evidenciam excesso ao direito de liberdade de expressão em face da omissão acerca solução subsequente ao vício na prestação do serviço. Sustenta que o pedido de retratação deve ser acolhido e configurado o dano moral, porque comprovada a desistência de contratação por novo cliente.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Deduziu a Autora a pretensão de compelir a Ré a suprimir as críticas que fez inserir em “sites” dedicados à proteção ao consumidor, em especial “Reclame Aqui”, dando conta de ter sido atendido em sua reclamação, cumulando pedido de indenização por dano moral.

As pretensões foram bem rechaçadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela sentença recorrida. A meritíssima juíza de primeiro reconheceu que a Ré se valeu de seu direito de manifestação e crítica, sem abuso que tornasse seu comportamento ilícito.

A Autora fora contratada para fornecer e instalar uma porta de uma cozinha profissional, e prestou serviço defeituoso, com erros nas medidas e instalação inadequada, tanto que se viu obrigada a substituir o produto.

A existência do vício é aspecto incontroverso da demanda, e a correspondência eletrônica trocada entre as partes, cujo teor não fora impugnado, revela a injustificada resistência da Autora e indiferença em relação às reclamações da Requerida, estas que foram superadas pela insistência do representante da empresa Ré.

Verificou-se, ainda, impontualidade e demora na correção dos vícios.

Ao que tudo indica, ao final, a porta fora satisfatoriamente instalada, sem que se possa, entretanto, impor à Ré retratação ou cancelamento da reclamação.

Nem se vislumbra ato ilícito, na reclamação feita diretamente à Autora e nos “sites de proteção ao consumidor”, antes regular exercício de direito. Note-se que a linguagem pouco polida ficou reservada às conversas em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comunicação privada, pelo aplicativo “WhatsApp”, sem divulgação que pudesse macular a honra a Autora.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, com elevação da verba honorária para 20% do valor da causa. Nos termos do parágrafo 11 do artigo 85 do CPC.

Pedro Baccarat

Relator