



ABUSO DO DIREITO DE RECLAMAR: A FRONTEIRA ENTRE O LÍCITO E O ILÍCITO

Mateus Casseiro RODRIGUES¹
Matheus de Toledo STUANI²

RESUMO: O trabalho ponderou sobre o direito de reclamar e seu exercício abusivo, quando ofensivo a outros valores juridicamente tutelados, e delimitou fronteiras para a configuração de ambos. Ainda, estabeleceu o conceito, a natureza jurídica e a fundamentação que os permeiam. Para tanto, fora realizado levantamento doutrinário e, em especial, jurisprudencial. Concluiu pelo contorno e caracterização do abuso do direito de reclamar.

Palavras-Chave: Direito de Reclamar. Liberdade de Manifestação do Pensamento. Abuso do Direito de Reclamar. Ato Ilícito.

1 INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica, além de inaugurar novos direitos, promove a ressignificação daqueles já concebidos, mormente quanto ao modo de exercê-los. Esse fenômeno atinge, inclusive, a liberdade de manifestação do pensamento, cuja fluidez e o alcance são aumentados, principalmente, em razão das redes sociais. É fácil expressar a opinião, donde se incluem o descontentamento e a reclamação.

Pouquíssimos direitos, no entanto, são absolutos, pois sofrem mitigações ante outros interesses juridicamente tutelados. Assim, o exercício de um direito, por vezes, medeia o limbo do lícito e do ilícito, como é o caso do direito de reclamar, cuja abusividade, ao ofender direitos alheios, pode resultar na responsabilização civil. Portanto, é necessário delimitar ambos corretamente para extrair, em sequência, as consequências corretas. Trata-se do objetivo deste trabalho, erigido pelo método dedutivo através de considerações doutrinárias e jurisprudenciais.

¹ Discente do 10º termo do curso de Direito do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mateuscasseiro064@gmail.com. RA: 001.1.17.363.

² Discente do 10º termo do curso de Direito do Centro Universitário “Antônio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mtstu99@gmail.com. RA: 001.1.17.103.



2 DISCUSSÃO

O direito de reclamar é vislumbrado como a manifestação da liberdade de pensamento através da veiculação de um descontentamento ou crítica a respeito de um fato que repercute na esfera jurídica ou fática do indivíduo que o exerce, cujo fundamento remonta ao art. 5º, IV da Constituição Federal. Este dispositivo abarca a possibilidade de emitir “opinião, convicção, comentário, avaliação ou julgamento sobre qualquer assunto ou sobre qualquer pessoa, envolvendo tema de interesse público, ou não, de importância e de valor, ou não”³, onde se inclui o direito de reclamar.

Sua prática, regular ou abusiva, é observada, especialmente, no âmbito consumerista. A efetiva proteção do consumidor exige a liberdade deste expor as nuances da relação consumerista, como, por exemplo, a qualidade do produto fornecido ou do serviço prestado. Nesse sentido, inclusive, existem *websites* destinados a estimular o direito de reclamar, permitindo a conscientização sobre determinados produtos ou serviços através da comunicação entre consumidores, como faz, por exemplo, o “ReclameAQUI”, em que, “Diariamente, mais de 600 mil pessoas pesquisam as reputações das empresas antes de realizar uma compra, contratar um serviço ou resolver um problema”⁴.

Ainda que constitucionalmente assegurado, contudo, o exercício do direito de reclamar é condicionado à observância dos limites estabelecidos pelo próprio ordenamento jurídico. Por não ser absoluto, quando colidente com outros direitos como, em especial, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, físicas ou jurídicas, pode ser suplantado por meio da ponderação entre o fato e ambos os direitos conflitantes, o que, pontua-se, não ocorre *a priori*, mas apenas através da análise do caso concreto⁵, uma vez que expressões idênticas em contextos diferentes poderão implicar consequências distintas. Assim, caso esse

³ BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; MENDES, Gilmar Ferreira. Curso de direito constitucional. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. E-book.

⁴ RECLAMEAQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>. Acesso em: 15 set. 2020.

⁵ FERNANDES, Bernardo Gonçalves. Curso de direito constitucional. 12. ed., rev., atual., ampl. Salvador: Ed. JusPodivm, 2020, p. 484.



exame não indique o regular exercício do direito de reclamar, ter-se-á sua manifestação abusiva, porquanto o titular do direito, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico, social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Trata-se de perfeita subsunção à literalidade do art. 187 do Código Civil, pois, formalmente, tem-se o exercício regular de um direito – de reclamar -, mas, materialmente, existe prática violadora de outros direitos. Em outras palavras, quando a reclamação não encontra correspondência substancial e estrita à liberdade de manifestação do pensamento, por infringir outros direitos, revela-se abusiva e, portanto, ilícita. Esta é a natureza jurídica do abuso do direito de reclamar.

Logo, por ser ato ilícito, quem o pratica está obrigado a reparar eventuais danos causados nos termos do art. 927 do Código Civil, o que se dá de maneira objetiva, sem aferição de dolo ou culpa do agente⁶. Todavia, em razão do direito de reclamar ser legítimo, apenas o desvio de sua finalidade será considerado abusivo e ensejador de reparação. Assim, duas situações podem ser ponderadas.

Primeiro, o exercício do direito de reclamar dentro dos limites constitucionais e legais é lícito, pois se cauciona no exercício regular de um direito, o que não implica consequências jurídicas danosas a quem o pratica. Colhe-se da jurisprudência o seguinte exemplo:

TUTELA PROVISÓRIA - Ação de indenização - Pleito de retirada de postagem realizada na rede social Facebook - Descabimento - Publicação que vem, prima facie, lastreada em fato verdadeiro e se limita a narrar o descontentamento do consumidor com a qualidade do produto oferecido pelos autores, sem imputar ofensas às pessoas jurídicas - Abusos porventura ocorridos que, ademais, poderão ser dirimidos pela via indenizatória - Facebook que, ademais, sequer integra o polo passivo da lide, o que aparentemente inviabiliza a imposição de medidas contra a empresa - Requisitos dos art. 300 e ss, CPC, não evidenciados - Recurso desprovido.⁷

Porém, se transpassados os limites do ordenamento jurídico, como, por exemplo, a vedação ao anonimato ou o dever de respeitar a intimidade, a vida

⁶ TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil: volume único. 10. ed., rev., atual., ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020. E-book.

⁷ TJSP, 9ª Câmara de Direito Privado, AI 2163341-76.2020.8.26.0000, rel. Des. Galdino Toledo Júnior, j. 28/08/2020; DJE 28/08/2020.



privada, a honra e a imagem, das pessoas, nos termos do art. 5º, incisos IV e X da Constituição Federal, respectivamente, haverá desvio de finalidade e, por conseguinte, abuso no direito de reclamar, isto é, ocorre um ato ilícito passível de ser indenizado. São hipóteses em que a reclamação é acintosa, não verdadeira, ou alheia às nuances da relação consumerista, como, por exemplo:

INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. POSTAGENS OFENSIVAS EM REDE SOCIAL. Insurgência contra sentença de improcedência da ação principal e do pedido contraposto. Sentença reformada. Recurso do autor. Divulgação de vídeos e comentário sobre mercadoria supostamente imprópria para consumo sem informação de que o mercado a havia recolhido e restituído o valor pago gera dano moral. Indenização fixada em R\$ 1.000,00. Recurso dos réus. Não há dano moral se o produto que continha corpo estranho não chegou a ser utilizado ou ingerido pelo consumidor. Precedente. Recurso do autor parcialmente provido e negado provimento ao recurso dos réus.⁸

É no medeio entre lícito e ilícito, entre o tolerável e o desvirtuamento que a jurisprudência brasileira concebe a abusividade no direito de reclamar. O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios manteve a condenação de uma consumidora a pagar danos morais a uma loja de móveis em razão da ilicitude de suas postagens no “Facebook” e no “ReclameAQUI”, pois “O excesso de linguagem em publicações nas redes sociais e sítios de reclamações de consumidores desborda da mera exposição do pensamento para tornar-se ofensa à honra objetiva [...]”⁹.

Vale ressaltar que, embora a jurisprudência reconheça o dano moral à pessoa jurídica (Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça), este não se configurará quando o abuso do direito de reclamar tender à violação da honra subjetiva ou da imagem-retrato da pessoa jurídica¹⁰. Não obstante a ausência de dano e, conseqüentemente, do dever de indenizar, a ilicitude do abuso do direito de reclamar subsiste, de modo que pode ser reprimido por outros meios, como, por exemplo, através de ação judicial para excluir a postagem ofensiva das redes sociais.

⁸ TJSP, 3ª Câmara de Direito Privado, APC 1000351-68.2019.8.26.0299, rel. Des. Carlos Alberto de Salles, j. 07/07/2020; DJE 07/07/2020.

⁹ TJDFT, 6ª Turma Cível, APC nº 20140111789662, rel. Des. Hector Valverde, j. 15/08/2015; DJE 07/12/2015.

¹⁰ STJ, 3ª Turma, Resp. 1.650.725/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 18/05/2017; DJE 26/05/2017.



3 CONCLUSÃO

Ante ao exposto, conclui-se que, embora o ordenamento jurídico confira liberdade de manifestação de pensamento à sociedade, não o faz de maneira descomedida. Seu exercício deve se pautar dentro dos limites constitucionais e infraconstitucionais, sob pena de ser considerado abusivo, e, portanto, ilícito. Logo, deve-se analisar no caso concreto os liames entre a licitude e ilicitude da conduta, assim como os demais elementos da responsabilidade civil, para que os direitos de terceiros violados possam ser devidamente tutelados e reparados.

REFERÊNCIAS

BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; MENDES, Gilmar Ferreira. **Curso de direito constitucional**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. E-book.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves. **Curso de direito constitucional**. 12. ed., rev., atual., ampl. Salvador: Ed. JusPodivm, 2020.

RECLAMEAQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/institucional/>. Acesso em: 15 set. 2020.

STJ, 3ª Turma, Resp. 1.650.725/MG, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 18/05/2017; *DJE* 26/05/2017.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único**. 10. ed., rev., atual., ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020. E-book.

TJDFT, 6ª Turma Cível, APC nº 20140111789662, rel. Des. Hector Valverde, j. 15/08/2015; *DJE* 07/12/2015.

TJSP, 3ª Câmara de Direito Privado, AI 2208113-27.2020.8.26.0000, rel. Des. Beretta da Silveira, j. 11/09/2020; *DJE* 11/09/2020.

TJSP, 3ª Câmara de Direito Privado, APC 1000351-68.2019.8.26.0299, rel. Des. Carlos Alberto de Salles, j. 07/07/2020; *DJE* 07/07/2020.

TJSP, 9ª Câmara de Direito Privado, AI 2163341-76.2020.8.26.0000, rel. Des. Galdino Toledo Júnior, j. 28/08/2020; *DJE* 28/08/2020.

Tribunal da Relação de Lisboa, 1ª Secção, Apelação 7527/04.3YXLSB.L1-1, rel. João Aveiro Pereira, j. 23/03/2010.