

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE DIREITO**

Amanda Felizardo Silva

Abuso do Direito de Reclamar

**Juiz de Fora
2014**

Amanda Felizardo Silva

Abuso do Direito de Reclamar

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Direito, da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial a obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientador: Prof^o. Plínio Lacerda Martins.

Juiz de Fora

2014

Amanda Felizardo Silva

Abuso do Direito de Reclamar

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Faculdade de Direito, da Universidade Federal de Juiz de Fora como requisito parcial a obtenção do grau de bacharel em Direito.

Aprovada em 11 de dezembro de 2014

BANCA EXAMINADORA

Prof^o. Plínio Lacerda Martins - Orientador
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof^o. Abdalla Daniel Curi
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof^a. Dra. Raquel Bellini de Oliveira Salles
Universidade Federal de Juiz de Fora

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por mais esta etapa cumprida.

Agradeço aos meus pais, exemplo de dedicação, amor e provas maiores de que todo o esforço sempre será recompensado. Obrigada pelo apoio incondicional.

Agradeço ao meu irmão pelo companheirismo e apoio diário.

Agradeço ao Professor orientador Plínio Lacerda Martins, pela orientação, paciência e dedicação, mesmo em momentos tão conturbados. Obrigada por estar sempre disposto e por expandir meus conhecimentos sobre o Direito do Consumidor.

RESUMO

Objetiva o presente trabalho delinear os contornos atuais das condutas do abuso de direito, mais especificamente no âmbito do direito de reclamar. Anseia analisar os princípios, teorias e conceitos a ele inerentes, além da exposição de problemas e perspectivas atuais. Para tanto, foram realizadas pesquisas em livros, artigos, revistas eletrônicas, materiais encontrados na internet, bem como a jurisprudência dos tribunais superiores. É importante frisar que a principal fonte utilizada é o acórdão da desembargadora Nídia Corrêa Lima do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, imprescindível para todo o senso crítico exposto nos posicionamentos defendidos. A conclusão do estudo esclarecerá que é imprescindível que o direito de reclamar seja exercido de maneira fundamentada e razoável para que o consumidor não ocorra em abuso.

Palavras- chave: Direito de Reclamar; Abuso de Direito; Boa-fé; Direito Potestativo.

ABSTRACT

The present work aims to outline the contours of the current abuse of right conduct, specifically in the context of the right to complain. Longs to analyze the principles, theories and concepts inherent to it, and the exposure of current problems and perspectives. For this, research in books, articles, electronic journals, materials found on the Internet, as well as rulings of higher courts were held. Importantly, the main source used is the judgment of Nidia Correa Lima federal judge of the Court of Justice of the Federal District and the Territories, for all essential critical thinking espoused in exposed positions. The study concluded that it is essential to clarify that the right to claim to be exercised in a reasoned and reasonable manner so that the consumer does not occur in abuse.

Keywords: Right to complain; Abuse of law; Good faith; Potestative right.

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	8
1	ABUSO DE DIREITO	10
1.1	BREVE HISTÓRICO DO INSTITUTO DO ABUSO DE DIREITO.....	10
1.2	CONCEITO ATUAL DO ABUSO DE DIREITO.....	13
1.3	REQUISITOS PARA A CARACTERIZAÇÃO DO ABUSO DE DIREITO.....	16
2	DIREITO DE RECLAMAR	18
2.1	BREVE RETROSPECTO.....	18
2.2	PRINCÍPIOS APLICÁVEIS.....	19
2.3	DEFINIÇÃO.....	20
2.4	DIREITO DE RECLAMAR NO CDC.....	22
2.5	AS FORMAS E OS EFEITOS DA RECLAMAÇÃO.....	24
2.6	NATUREZA JURÍDICA: RECLAMAÇÃO COMO UM DIREITO POTESTATIVO.....	25
3	ABUSO DO DIREITO DE RECLAMAR	28
3.1	CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES.....	28
3.2	ANÁLISE DO ACORDÃO.....	28
	CONCLUSÃO	32
	REFERÊNCIAS	34
	ANEXOS	38

INTRODUÇÃO

O trabalho a seguir objetiva realizar um estudo sobre as perspectivas que envolvem o direito de reclamar e a ocorrência do abuso deste direito em casos que há relação de consumo, mais especificamente na prestação de serviços. A análise terá enfoque nos princípios orientadores, nas teorias adotadas pelos autores e nas situações tipificadoras das normas aplicáveis. Além disso, tratará o problema apontando suas causas e consequências para que seja evitado a ocorrência de casos futuros. Analisar e informar sobre o direito de reclamar do consumidor de modo que este não cometa abusos é a meta deste trabalho de conclusão de curso.

A preocupação com uma harmonia nas relações de consumo domina os esforços dos legisladores atuais. Muitos cidadãos pleiteiam pelos seus direitos enquanto consumidores, mas até que ponto pode-se reclamar, embasado nas leis do Código de Defesa do Consumidor (CDC), sem que seu pleito excessivo possa ser considerado abusivo? Esse questionamento foi despertado por uma notícia (Anexo I) veiculada em um site (www.g1.br/ 2013) que condena um cidadão a pagar indenização por danos morais à empresa reclamada por abuso no direito de reclamar. O caso foi debatido tanto através de site especializado na defesa e proteção do consumidor quanto no Procon.

A presente monografia não possui a pretensão de apontar a fórmula certa, mas de redirecionar o cerne da problemática para outros conceitos de suma importância. Para tanto, dividiu-se o estudo em introdução, três capítulos, conclusão a serem expostos.

O capítulo 1 aborda noções acerca do abuso do direito, teoria fundamental para o entendimento do que vem a ser abuso do direito de reclamar. Trata-se as principais discussões doutrinárias acerca dos atos abusivos, dos requisitos de caracterização do instituto, que conferirá bases para o estudo aprofundado do abuso no direito de reclamar e seus problemas.

O capítulo 2 trata sobre o direito de reclamar propriamente dito. Nele serão dispostos o conceito, as hipóteses, os requisitos.

O capítulo 3 expõe o abuso no direito de reclamar, isto é, até que ponto o consumidor poderá reclamar sem ocorrer em abuso. Além disso, haverá a exposição da problemática ignorada ou rasamente explorada pelos doutrinadores, com uma análise crítica da situação, bem como a respectiva tentativa de resolução.

Para a elaboração do trabalho foi necessário considerável estudo bibliográfico, valendo-se de livros, direito comparado, artigo de periódicos, materiais encontrados na internet e, primordialmente, o acórdão (Anexo II) da desembargadora Nídia Corrêa Lima do

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, imprescindível para todo o senso crítico exposto nos posicionamentos defendidos.

Com conclusão desta pesquisa depreende-se que se o direito de reclamar, no âmbito administrativo, for feito de forma desmedida, infundada, acarretará danos inestimáveis a justiça em futuro processo judicial, trazendo prejuízos tanto para a repressão de condutas desleais nas relações de consumo quanto para o fornecedor prejudicado com o abuso.

1 O ABUSO DE DIREITO

1.1 BREVE HISTÓRICO DO INSTITUTO DO ABUSO DE DIREITO

De acordo com Vladimir Mucury Cardoso¹ o início do abuso do direito tem origem pretoriana no surgimento da necessidade de solucionar conflitos sociais envolvendo o exercício aparentemente lícito de direitos subjetivos. O abuso configurava-se quando o titular de um direito subjetivo, notadamente o de propriedade vinculado ao direito de vizinhança², exercia-o de modo a prejudicar o titular do outro direito, o vizinho.

Os romanos já haviam percebido que o direito não poderia ser exercido de forma a contrariar as suas finalidades próprias, mas não formularam a teoria do abuso propriamente dita. A noção não consistia num princípio geral³, porém, era praticada em vista à necessidade de “reajustamento da ordem jurídica aos casos engendrados pela vida social”⁴.

Foi a partir dessa época que surgiu a expressão “aemulatio” em que consistia no “exercício de um direito, sem utilidade própria, com a intenção de prejudicar outrem”⁵, com a finalidade de provocar um prejuízo, ou seja, emulação a terceiros sem qualquer proveito do seu ato.

A expressão abuso do direito deve-se a Laurent, que assim se referiu àqueles que agiram na condição de titular de um direito subjetivo com o intuito de causar danos a terceiros. Via de regra, o direito de propriedade era limitado pelo direito subjetivo do outro proprietário. Tratava-se, assim, de conflito entre direitos subjetivos decorrente do exercício injusto por parte de um deles que causava prejuízo ao outro. Porém, a limitação não estava escrita na lei dos direitos subjetivos. Caio Mário⁶ sustenta que o individualismo do sec. XIX não se conformava com limitações aos direitos subjetivos que não estivessem claras no texto legal. Foi que no século XX os juristas efetivaram a teoria baseadas em antigos princípios

¹ CARDOSO, Vladimir Mucury, *Os Princípios do direito Civil Contemporâneo - O abuso do Direito na Perspectiva Civil-Constitucional*, coordenação de Maria Celina de Bodin de Moraes, Rio de Janeiro, editora Renovar, 2006, p. 61

² MARTINS, P. Baptista, *O abuso do direito e o ato ilícito*, 3ª ed., Rio de Janeiro, Forense, 1997, p. 15.

³ MARTINS, P. Baptista, *O abuso do direito*, cit., 3ª ed., Rio de Janeiro, Forense, 1997, p. 16. No mesmo sentido: A Mendes Cordeiro, *Tratado de direito civil português*, vol. I, t. I, 2ª ed., Coimbra, Almedina, 2000, p. 242.

⁴ DANTAS, San Tiago, *Programa de direito Civil*, vol. I, 3ª ed., rev. e atual. Por Gustavo Tepedino et. al., Rio de Janeiro, Forense, 2001, p.316.

⁵ CORDEIRO, A. Menezes, *Da boa fé no direito civil*, Coimbra, Almedina, 1997, p. 675.

⁶ PEREIRA, Caio Mário da Silva, *Responsabilidade Civil*, 3ª ed., Rio de Janeiro, Forense, 1992, pag. 251.

consagrados desde o direito romano. As decisões judiciais do sec. XIX serviram, pois, como pontapé inicial para a formulação do conceito de hoje.

A jurisprudência francesa é a precursora da teoria do abuso de direito, tal afirmação é extraída do entendimento do artigo 1382 do Código Civil francês: “1382. Qualquer ato do homem que cause prejuízo a outrem obriga aquele que tenha concorrido com culpa a repará-lo”.

No ordenamento jurídico brasileiro o instituto foi tratado de forma simplória no Código Civil de 1916 no artigo 160, I, sendo ele “Art. 160- Não constituem ato ilícito: I – Os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido”.

Desta forma, a atual doutrina do abuso do direito possui aproximadamente um século de vida e originou-se como uma forma de reação à mentalidade individualista das primeiras grandes codificações⁷.

Intimamente ligado a esta teoria estão os conceitos de direito subjetivo, a intenção do indivíduo e até que ponto eles inferem na concretização de um suposto ato ilícito para a caracterização do abuso do direito. De acordo com Fábio de Oliveira Azevedo⁸:

[...] teoria mista ou eclética, defendida por George Jellinek, Michoud, Saleilles, Ferrara e Ruggiero, majoritária entre os autores brasileiros, entende que o direito subjetivo é um poder da vontade (como defende a teoria voluntarista), mas para a satisfação dos interesses humanos (como defende a teoria do interesse), em conformidade com a ordem jurídica.

A crítica à teoria da vontade não seria de todo correta, pois o absolutamente incapaz pode ser titular de direitos subjetivos, embora não possa exercê-los pessoalmente pela ausência de capacidade de fato. Por outro lado, também é verdade que esse exercício não pode ser arbitrário, devendo respeitar uma finalidade.

O legislador ao legalizar o que seria ato regular, induzia, por consequência, o seu exercício irregular o que faz aplicar a teoria do abuso do direito. Assim, o ato ilícito é o exercício do direito subjetivo e contrário aos atos praticados da esfera do exercício regular.

Ressalta Clóvis Bevilacqua⁹ que no Código Civil de 1916 não constituía ato ilícito o exercício regular de um direito, o seria, a contrário senso, o exercício irregular, diga-se, abuso de direito. Com isso o código passa a adotar a teoria objetiva do abuso de direito. Por

⁷ ABDO, Helena Najjar, *O abuso do Processo*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p.114.

⁸ AZEVEDO, Fábio de Oliveira, *Direito civil: introdução e teoria geral*, 4. ed. rev., atual e ampl. - Rio de Janeiro: Forense, 2014, p. 69.

⁹ BEVILAQUA, Clóvis, *Código Civil dos Estados Unidos do Brasil Comentado*, vol. 8, 10ª ed., Rio de Janeiro, 1956, p. 420.

outro lado, a norma relaciona o abuso a critérios puramente objetivos, qual seja, uso anormal do direito. Desta forma deixa de lado a corrente subjetivista de Ripert para se alinhar a concepção finalista de Jossierand. Reputa-se abusivo o “exercício anormal” do direito uma vez que a consciência pública reprova o exercício do direito pelo indivíduo quando contrário ao destino econômico e social do direito. Já Washington de Barros Monteiro¹⁰ acolhe explicitamente a doutrina subjetivista, ligando o abuso à emulação.

A evolução do conceito de direito subjetivo começa a partir das correntes ditas internas e da própria ciência jurídica. A concepção de direito considera a tutela de interesses de forma que os preceitos jurídicos constituam expressões de interesses de ordens diversas presentes na sociedade. Nesta medida o legislador como pessoa seria substituído pelo interesse, ou seja, a vontade do legislador é suplantada pelo “fatores causais motivantes”, os quais são representados pelos interesses sociais que se tornam as causas jurídicas¹¹.

Menezes Cordeiro¹² propõe sua definição particular segundo o qual o direito subjetivo seria uma permissão normativa específica de aproveitamento de um bem. Notável avanço deve-se à doutrina de Perlingieri, que parte da ideia de que a situação subjetiva em questão sempre inserida em uma relação jurídica assevera “Só existe um direito na medida em que existe um correlato dever e só existe uma obrigação e um dever na medida em que existe interesse protegidos.” Defende o autor ainda a necessidade de harmonização do direito subjetivo com o princípio da solidariedade.

A noção do abuso de direito como um exercício irregular de um faculdade jurídica continua encontrando apoio no ordenamento vigente (Código Civil de 2002). É verdade que o novo código não concede o abuso como um instituto autônomo, vinculando-o como uma ato ilícito. Amplia-se o conceito ao princípio da boa-fé e aos bons costumes, não mais apenas ao fim econômico e social do direito.

Insta salientar que é necessário realizar uma avaliação da aplicabilidade da teoria eclética aos novos conceitos delineados pelo Código Civil de 2002, principalmente por causa do princípio da Eticidade e da importância da preservação da autonomia privada.

¹⁰ MONTEIRO, W. de Barros, Curso de direito civil, vol. 1, 31ª ed., São Paulo, Saraiva, 1990-1993, p. 283.

¹¹ Vladimir Mucury cit. Idem 1 Apud LARENZ, Karl, *Metodologia da ciência do direito*, trad. De J. Lamago, 3. Ed., Lisboa, Calouste Gubenkian, 1997, p. 63.

¹² CORDEIRO, A. Menezes, *Da boa fé no direito civil*, Coimbra, Almedina, 1997, p. 154.

1.2 CONCEITO ATUAL DO ABUSO DE DIREITO

No Código Civil de 2002 a teoria do abuso do direito foi abordada no artigo 187, que aduz:

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Na interpretação dos dizeres do dispositivo os atos praticados em contrário aos preceitos sociais e econômicos ou em divergência com os princípios da boa-fé e costumes são tratados como ilícitos. O legislador empregou conceitos amplos como “fim econômico” e “social”, “boa-fé” e “bons costumes” para conferir maior abrangência à teoria.

A autora Judith Martins-Costa¹³ ao escrever sobre a boa-fé subjetiva:

Diz-se subjetiva justamente porque, para a sua aplicação, deve o intérprete considerar a intenção do sujeito da relação jurídica, o seu estado psicológico ou íntima convicção. Antitética à boa-fé subjetiva está a má-fé, também vista subjetivamente como a intenção de lesar a outrem.

Segunda a mesma autora agora com relação a boa-fé objetiva afirma que “É um modelo de conduta social, arquétipo ou standard jurídico, segundo o qual cada pessoa deve ajustar a própria conduta a esse arquétipo, obrando como obraria um homem reto: com honestidade, lealdade, probidade.” Isto quer dizer que a boa-fé objetiva representa uma regra de conduta, enquanto a boa-fé subjetiva é apenas um condição momentânea da consciência do ser humano.

O autor Ripert¹⁴ admitia a possibilidade de abuso de direito através da aplicação da teoria subjetivista. Aproximando-se da doutrina dos atos emulativos, o abuso era visto como o ato praticado com a intenção de prejudicar. Sua característica fundamental recaiu sobre o elemento subjetivo, isto é, a motivação do agente. Nessa perspectiva, Ripert aliou o abuso de direito à regra moral que proíbe qualquer um de causar um prejuízo a outro, o que consiste numa limitação dos direitos subjetivos.

Abusar do direito seria, então, “cobrir com a aparência do direito o ato que era um dever não realizado”, especialmente quando inspirado pelo desejo de prejudicar. A intenção maléfica teria o objetivo de modificar o caráter do ato. A corrente subjetivista baseia-se nesses dois elementos, cuja conjunção representa o abuso do direito: a intenção maléfica de causar

¹³ Judith Martins-Costa, *A boa-fé no direito privado*, p. 411.

¹⁴ RIPERT, G., *A regra moral nas obrigações civis*, trad. De O. de Oliveira, 3. Ed., Campinas, Bookseller, 2000, p. 171.

um dano e a aparência do direito¹⁵. O autor argumenta que é necessário que o ato praticado seja em si irrepreensível se não fosse viciado pelo espírito que o inspira, o qual se descobre através do exame do resultado o ato.

Nas lições de Calcini¹⁶:

Para se verificar o abuso do direito, segundo o art. 187 do CC vigente, por violação à boa-fé, deve-se analisar somente seu caráter objetivo, prescindindo-se, por conseguinte, o cotejo do estado psicológico que se refere à esfera subjetiva. Equivalente dizer que o Código Civil vigente adotou a boa-fé objetiva, sendo de rigor, para se verificar o abuso do direito, uma análise que vislumbre, objetivamente, se o exercício do direito subjetivo pautou-se em padrões normais de comportamento, valendo-se da lealdade, probidade e transparência.

No aprofundamento do estudo do abuso do direito são propostas diferentes teorias doutrinárias que procuram fundamentá-la, sendo que a teoria objetivo-finalista é a mais adequada ao ordenamento nacional. A Teoria finalista assenta-se na aplicação da hermenêutica teleológica ao direito subjetivo¹⁷, do qual se extrai dos ensinamentos de Castanheira Neves que “uma intenção normativa que apenas subsiste na sua validade jurídica enquanto cumpre concretamente o fundamento axiológico-normativo que a constitui”¹⁸.

O elemento subjetivo ou volitivo não seria analisado no abuso do direito visto que processualmente é muito complexo prová-lo, bastaria que o direito fosse exercido contrariamente a suas finalidades sociais ou econômicas.

Ensina o professor Caio Mário¹⁹ que o indivíduo, para exercer um direito que lhe foi conferido, deverá conter-se dentro de uma limitação ética; assim, ele conceitua abuso de direito da seguinte forma:

Abusa, pois, de seu direito o titular que dele se utiliza levando um malefício a outrem, inspirando na intenção de fazer o mal, e sem proveito próprio. O fundamento ético da teoria pode, pois, assentar em que a lei não deve permiti que alguém se sirva de seu direito exclusivamente para causar dano a outrem.

¹⁵ RIPERT, G., *A regra moral nas obrigações civis*, trad. De O. de Oliveira, 3. Ed., Campinas, Bookseller, 2000, p. 172 e 173.

¹⁶ CALCINI, F.P. *Abuso do direito e o novo código civil*, Revista dos Tribunais, p.41. Apud DEUS LIMA, P.C. de Abuso do direito e tutela ética do processo, p. 121.

¹⁷ PINHEIRO, Rosalice Fidalgo, *O Abuso do direito e as relações contratuais*, Rio de Janeiro: Renovar, 2002, p. 94.

¹⁸ NEVES, Castanheira, *Questão de fato questão de direito ou o problema metodológico da juridicidade: ensaio de uma reposição crítica*, p.522, Apud PINHEIRO, R.F. *O Abuso do direito e as relações contratuais*. P. 94.

¹⁹ PEREIRA, Caio Mário da Silva, *Instituições de Direito Civil, V, 1*, 18º ed. Ver. E atual. Rio de Janeiro: Forense. 2011, p. 153.

Neste sentido, o indivíduo extrapola seu direito ao realizar uma conduta que desvia dos fins morais, éticos da lei, verificando-se que o titular age contrariando o objeto e a finalidade da norma, e o faz com total consciência de que seu direito poderá lesionar a parte adversária.

Ainda nas colocações de Jossierand²⁰:

Devemos admitir a existência de um espírito dos direitos, inerentes a toda prerrogativa subjetivas, isoladamente consideradas e que, tal como a lei, não poderia ser aplicada contra seu próprio espírito [...], nossos direitos não podem se realizar a torto e a direito, contra sua missão social e desprezando-a: concebe-se que o fim possa justificar os meios desde que estes sejam legítimos em si mesmo; mas intolerável que os meios, mesmo intrinsecamente incesuráveis, pudessem justificar todos os fins, sendo eles odiosos e inconcebíveis.

Conclui-se que é inerente a relação entre abuso do direito e a aplicação do princípio da boa-fé visto que este é um parâmetro balizador para a aplicação daquele.

A doutrina sobre abuso de direito do jurista Cunha de Sá²¹ afirma que abusar seria a violação da estrutura formal do direito, ou coloca-la a serviço de um valor diverso ou oposto do fundamento axiológico interno do direito. Isto é, o indivíduo exerce o direito que possui, mas com o objetivo diferente do previsto na lei. Esta noção delinea a importância do direito subjetivo sob a perspectiva civil-constitucional e representa as escolhas valorativas do legislador.

Conforme assinala Maria Celina Bodin de Moraes²²:

O problema do abuso diz respeito, propriamente, à comparação de interesses que estão em conflito, tanto no desenvolvimento de uma determinada relação jurídica quanto na regulamentação dos interesses privados, quando a prevalência há de ser, então, atribuída ao interesse consentâneo com as finalidades sociais da norma de tutela e excluído aqueles que se manifesta despidos de legítima motivação.

Com os ensinamentos da autora constata-se que o direito subjetivo encontra-se limites na sua função social em benefício da sociedade.

Em uma perspectiva civil constitucional a doutrina de Perlingieri²³ encontra aplicação na medida em que os valores que inspiram o ordenamento jurídico são preconizados

²⁰ JOSSERAND, Louis. Apud CARPENA, H. *Abuso do direito nos contratos de consumo*, p.52-53. Apud DEUS LIMA, P. C. de, *Abuso do direito e tutela ética do processo*, p.106.

²¹ CUNHA DE SÁ, F. A. *Abuso do direito*, cit, pp.453-454.

²² MORAES, Maria Celina Bodin de, *Recusa à realização do exame de DNA na investigação da paternidade e de direitos da personalidade*, in *Direito, Estado e Sociedade*, n. 9, 1996. p. 99.

em última instância na Constituição Federal. Destaca-se o respeito aos interesses existenciais que encontra-se em uma situação jurídica que se insere o direito que pretende exercer. A inobservância dos interesses sociais no exercício do direito, ocasiona o desmerecimento da tutela do ato, que se torna ilegítimo por configurar abuso do direito.

1.3 – REQUISITOS PARA A CARACTERIZAÇÃO DO ABUSO DE DIREITO

A normatização do instituto é composta por cláusulas gerais, abertas e dinâmicas, de acordo com a concepção tridimensional de Miguel Reale²⁴ pela qual o Direito é fato, valor e norma. Por esta característica o magistrado terá uma maior flexibilização para a aplicação da regra diante o caso concreto. Desta forma, os requisitos do abuso devem estar amparados na Constituição Federal, pois ela determinará o limite de atuação do indivíduo do direito subjetivo, sendo paradigma para a delimitação do abuso do direito. Então, o que dispõe o artigo 187 do Código Civil reflete justamente valores já assegurados pela Carta Magna.

Para se verificar a ocorrência do abuso do direito deve-se analisar, primeiramente, a conduta proferida pela vontade do indivíduo e se ocasionou uma injustiça para a outra parte. A referida conduta é classificada por Flávio Tartuce²⁵ como ato emulativo (*ad emulationem*), ou seja, o ato é originalmente lícito, mas foi exercido fora dos limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé objetiva ou pelos bons costumes.

Conforme explicado no item anterior, a teoria objetivo-finalista adotada por nosso sistema dispõe que o abuso do direito se passa no uso anormal e antifuncional do direito ou nas palavras de Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery²⁶ a pessoa atua no exercício irregular de direito. Neste sentido, cabe ressaltar que é imprescindível que haja a ocorrência de uma dano ao terceiro prejudicado para ele seja configurado.

²³ PERLINGIERI, P. Perfis do direito civil, Introdução ao direito civil constitucional, trad. de M. C. Cicco, Rio de Janeiro, Renovar, 1999, p. 120.

²⁴ REALE, Miguel. Teoria tridimensional do Direito. Situação Atual. 5ª ed., tir., São Paulo, editora Saraiva, 2003, p. 254.

²⁵ TARTUCE, Flávio, Manual de Direito Civil: volume único, 2ª ed., rev., atual. E ampl., Rio de Janeiro, Forense; São Paulo, editora Método, 2012, p. 420.

²⁶ NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código Civil anotado. 2ª ed. São Paulo: RT, 2003, p. 255.

Resumindo o estudo sobre os requisitos, Humberto Teodoro Junior²⁷ os organiza em: a) conduta humana; b) existência de um direito subjetivo; c) exercício desse direito de forma emulativa; d) dano para outrem; e) ofensa aos bons costumes e à boa-fé; f) prática em desacordo com o fim social ou econômico do direito subjetivo.

²⁷ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Comentários ao novo Código Civil*, vol. III, 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 159-160.

2 DIREITO DE RECLAMAR

2.1 BREVE RETROSPECTO

O Código de Defesa do Consumidor foi uma lei inovadora criada em 1990 através da promulgação da lei 8.078 para regulamentar normas de interesse social e de ordem pública para a proteção das relações de consumo.

Nas lições de Sergi Cavalieri Filho²⁸:

Antes do Código do Consumidor não havia uma legislação eficiente para proteger o consumidor contra os danos causados pelos fornecedores de produtos e serviços. Os riscos do consumo corriam por conta do consumidor, de sorte que o fornecedor só respondia no caso de dolo ou culpa, cuja prova era praticamente impossível. "A culpa, como assinala Pizzaro, apresentava-se como verdadeira couraça que tinha a singular virtude de proteger a quem havia causado um dano, liberando-o de toda obrigação de responder, deixando a vítima abandonada à sua própria sorte." Falava-se na aventura do consumo, porque consumir, em muitos casos, era realmente uma aventura. O fornecedor limitava-se a fazer a chamada oferta inocente e o consumidor, se quisesse, que assumisse os seus riscos, muito embora não tivesse outra alternativa.

A relação jurídica consumerista é caracterizada pela compreensão dos conceitos de “consumidor-fornecedor”, de acordo com as definições e equiparações contidas no código do consumidor.

Segundo Filomeno²⁹ projeto (2001, pg. 17) “ o CDC trata de uma política de relação de consumo, é uma compilação de regras e preceitos que visam ajudar a organizar as relações econômicas entre os fornecedores de produtos e serviços e os consumidores, proporcionando harmonia e justiça nas trocas.”

Nos contratos em que há relação de consumo é reconhecida a vulnerabilidade do consumidor, fato este que norteia todas as normas e faz com que tenha um viés protetivo. O Código do Consumidor alterou melhorando a disciplina jurídica então existente, transferindo os riscos do consumo para o fornecedor.

Os direitos básicos do consumidor são delineados a partir do artigo 4º, com o princípio da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, prosseguindo com o

²⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio, *Responsabilidade das Instituições Bancárias por danos causados a correntistas e a terceiros*, Revista de Direito do Consumidor, vol. 34, 2000, p. 102.

²⁹ FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*, Imprensa, São Paulo, Atlas, 2001, p. 195.

artigo 6º com o rol dos princípios básicos tais como: informação; boa-fé objetiva; proibição da publicidade enganosa e abusiva; conservação dos contratos com modificação das cláusulas abusivas; facilitação da defesa do consumidor em juízo, com a inversão do ônus da prova a critério do juiz dentre outras.

Os órgãos administrativos e entidades civis atuam de forma direta e indiretamente para a efetiva defesa dos interesses do consumidor. De acordo com João Batista Almeida³⁰:

Vem a ser, muitas vezes, o primeiro e único atendimento do consumidor, em face dos excelentes resultados obtidos na mediação dos conflitos, culminando, na grande maioria, em conciliação das partes. É o aparato estatal, descentralizado e abrangente, colocado a serviço do cidadão-consumidor, no atendimento de suas queixas e reclamações e no esclarecimento de suas dúvidas, bem como na apuração das fraudes contra ele cometidas.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor junto com os demais órgãos de proteção nas esferas federais, estaduais e municipais criaram o SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – previsto no CDC artigo 5º e Dec. 2181 de 20/03/1997 art. 3º.

O consumidor mediante uma lesão procurará um desses órgãos responsáveis em averiguar a suposta lesão às preceitos de proteção das relações de consumo para que seja formalizada uma reclamação e o impasse seja resolvido.

2.2 PRINCÍPIOS APLICÁVEIS

O conceito de boa-fé objetiva fornece um balizamento para consumidores e fornecedores no sentido de agirem com respeito, transparência e sinceridade. Na vigência do negócio jurídico devem ser observados padrões éticos para que seu desfecho seja satisfatório para ambas as partes. Neste sentido afirma Leonardo de Medeiros Garcia³¹:

[...]a boa-fé objetiva constitui um conjunto de padrões de comportamento, aferíveis objetivamente, que devem ser seguidos pelas partes contratantes em todas as fases da existência da relação contratual, desde a sua criação, durante o período de cumprimento e até mesmo, após a sua extinção.

³⁰ ALMEIDA, João Batista de, *Manual de direito do consumidor*, 5ª. ed., rev., São Paulo, Saraiva, 2011, p.146.

³¹ GARCIA, Leonardo de Medeiros, *Direito do Consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões*, decreto nº 2181 /97, 6ª ed. , ver., ampl., pelas leis 11989/09 e 12039/09, Niterói: Impetus, 2010, p.34.

Este princípio tem duas concepções: a objetiva e a subjetiva. Enquanto a noção de subjetiva guarda relação ao íntimo psicológico, pensa o indivíduo estar agindo conforme o direito, a boa-fé objetiva dispõe de um princípio valorativo em que se ordena agir de forma honesta, leal e respeitosa.

No que se refere ao direito do consumidor a sua aplicação é plena, vez que o vasta possibilidade de deveres e faculdades presentes na lei tanto para fornecedores como principalmente para consumidores faz com que a boa-fé tenha que permear como um todo. Paralelamente é necessário relacioná-la com a efetividade dos outros princípios, como o da educação e informação dos consumidores, da coibição e repressão de abuso no mercado, do acesso à justiça no CDC.

O princípio do equilíbrio nas relações de consumo também merece destaque. Guarda relação com valores muito importantes na proteção da relação contratual tais como: vedação de cláusulas abusivas e injustas que onerem por demais o comprimento efetivo da prestação.

Ainda no estudo dos princípios não podemos deixar de citar o dever de veracidade de suma importância vez que este se encontra correlato com o direito de reclamar. O dever em questão traduz-se na necessidade do consumidor sempre dizer a verdade e se abster daquilo que não corresponde aos fatos. Neste sentido, não se pode permitir que a deslealdade e o abuso de direito dentro do instituto da reclamação originados pela mentira sejam capazes de confundir o convencimento, vez que, em última análise, a própria atividade estatal encontra-se-ia descredibilizada pelas atitudes desarrazoadas e absolutamente despropositadas da parte de má-fé³².

2.3 DEFINIÇÃO

O direito de reclamar é a manifestação do inconformismo do consumidor frente as atividades dos fornecedores no mercado que causam prejuízos em diversos campos da relação de consumo. As péssimas práticas comerciais de algumas empresa visam exclusivamente o lucro, o aumento do número de clientes e deixam de lado o respeito e a proteção do cidadão. O código de defesa do consumidor compreendeu muito bem esta necessidade e criou o mecanismo da reclamação para que o mal fornecedor possa solucionar defeitos em seus produtos ou serviços.

³² CARPENA, Mário Louzada, *Da (des)lealdade no processo civil in Revista de Processo*, v. 180. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 4.

Como visto anteriormente a boa-fé objetiva é um dos essenciais princípios do CDC e exige que todos os envolvidos, inclusive os consumidores, atuem com honestidade, lealdade e cooperação. Por conseguinte, o instituto da reclamação é um direito do consumidor e como tal deverá ser exercido de forma racional, proporcional e razoável, não servindo como uma forma de vingança privada. Isto é, os fatos expostos devem retratar a realidade fática de forma verdadeira, fundamentada a fim de que o vício seja sanado o mais rapidamente possível.

Com a observância de todas essas diretrizes o consumidor que formalizar sua reclamação comporá uma lista em que são identificados os fornecedores que lesionaram algum dos direitos legalizados no CDC. Neste sentido, define Fernando Costa de Azevedo³³ o direito de Reclamar da seguinte forma:

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas contra os fornecedores pode ser definido como todo sistema de informações organizado e mantido pelo Poder Público no exercício de seu dever constitucional de proteção dos interesses e direitos fundamentais dos consumidores (art. 5.º, XXXII da CF/1988 (LGL/1988\3)). A finalidade do Cadastro é dar publicidade aos cidadãos a respeito do procedimento irregular dos fornecedores no mercado de consumo, isto é, da conduta ilegal e/ou abusiva dos fabricantes, comerciantes, prestadores de serviços e demais fornecedores, a evidenciar lesão aos direitos dos consumidores assegurados no Código Brasileiro de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11.09.1990).

Dispõe o artigo 44 do CDC (LGL/1990/40) que "Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-los pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamações foi atendida ou não pelo fornecedor".

O Código de defesa do Consumidor não foi preciso na aplicação da expressão "reclamação fundamentada" no artigo 44, sendo fundamental a edição do decreto regulamentar 2181/97 para explicar a matéria genericamente colocada pelo legislador.

É preciso compreender o significado do termo reclamação fundamentada e para isso recorreremos ao decreto acima referido, mais precisamente em seu artigo 58, II que trata sobre a norma jurídica em questão, define inclusive, para a aplicação adequada, o que devemos entender sobre reclamação fundamentada:

³³ AZEVEDO, Fernando Costa de, *Cadastro de reclamações fundamentadas contra os fornecedores: sobre a admissibilidade de divulgação das reclamações sem o devido processo legal com decisão definitiva*, Revista de Direito do Consumidor, vol. 63, 2007, P. 165.

Art. 58 (...)

II – reclamação fundamentada: a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva.

Este mesmo decreto 2181/97 citado anteriormente instituiu o dinâmica de utilização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ou seja, o funcionamento em conjunto de órgão administrativos e de entidades civis relacionadas com a defesa do consumidor - artigo 105 do CDC- que têm o dever-poder de desempenhar a tutela dos direitos e interesses, no âmbito administrativo, dos consumidores no país.

Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamim³⁴ observa, a respeito, que:

"A reclamação fundamentada não é só aquela que tem um parecer final do órgão. 'Fundamentada', aqui, qualifica a reclamação que traz *fumus boni iuris*. É a que não é claramente descabida. Não é sinônimo de procedência. Essa depende de apreciação aprofundada que, de resto, pelo menos para tal fim, não é imposta pelo Código".

Seria, portanto, uma medida de atuação efetiva do cidadão que atua como reclamante e requerente de uma ação protetiva do estado frente às irregularidades cometidas por parte dos fornecedores. Isto é, se o consumidor sentir-se prejudicado poderá abrir uma reclamação, que seja ao menos legítima, para que gere a volta do status quo anterior à lesão, além de uma sanção para seu causador.

Pode-se aferir, deste modo, dois aspectos relevantes para a fixação do conceito do direito de reclamação: a) apresenta-se como uma forma de controle social na medida em que o consumidor torna público que uma determina empresa está descumprindo normas de defesa do consumo; e b) provoca a instauração de uma investigação para se apurar uma possível lesão que posteriormente dará início a um processo administrativo.

2.4 O DIREITO DE RECLAMAR NO CDC

Na ótica do Código de defesa do consumidor o direito de reclamar de problemas ocorridos com a prestação de serviços ou defeito em produtos está previsto no artigo 26 e 27, *in verbis*:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

³⁴ BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos e, *Comentário ao Código de Proteção do Consumidor*, coordenação de Juarez de Oliveira, Ed. Saraiva, 1991, p.18.

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II- vetado

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Os artigos 26 e 27 da lei versam sobre o instituto da decadência e da prescrição, respectivamente. Conforme transcrevem muitos juristas o direito caduca e a pretensão prescreve. No caso do direito de reclamar observa-se a incidência da decadência, porque o consumidor tem um prazo específico e determinado por lei para exercer seu direito de reclamar. Pelas lições de Leonardo de Medeiros Garcia³⁵:

Mais tecnicamente, o prazo do art. 26 é de decadência, pois se trata de decurso de prazo para que o consumidor exerça um direito potestativo (direito de reclamar), impondo uma sujeição ao fornecedor, para que possa sanar os vícios do produto ou serviço em razão da responsabilidade por vícios de inadequação estampada nos art. 18 a 25 do CDC.

Já com relação ao cinco anos estipulado no artigo 27 trata-se do prazo prescricional para casos de defeitos de produtos ou serviços, que gerem acidentes de consumo, para reclamá-los é contados a partir do conhecimento do dano e de sua autoria. O início de sua contagem pressupõe o conhecimento do dano e de sua autoria que pode se dar posteriormente à ocorrência do dano.

O consumidor diante de um vício terá um prazo que varia de 90 dias em se tratando de bens e serviços duráveis ou 30 dias para os bens ou serviços não duráveis para comunicar o fornecedor, este terá o dever de resolver o problema. Isto é, o cidadão tem o direito de cobrar do fornecedor medidas a fim de sanar os vícios. Para não perder o amparo legal o consumidor tem que exercer o direito de reclamar dentro do tempo estipulado,

³⁵ Idem 16.

chamado de garantia legal. Thereza Alvim³⁶ aponta que eles não são suscetíveis de alteração pela vontade das partes.

Pela compreensão extraída dos parágrafos primeiro e terceiro do artigo 26 o direito de reclamar inicia-se quando o produto é entregue ou quando findo a execução do serviço. Já com relação aos vícios ocultos ou de difícil constatação o prazo para reclamar começa da constatação do defeito. Luiz Antônio Rizzatto³⁷ entende que havendo garantia contratual, o termo inicial do prazo legal para reclamar somente se inicia quando aquele houver expirado. A respeito, o Superior Tribunal de Justiça vem entendendo que a garantia contratual eventualmente ofertada pelo fornecedor é complementar ao prazo de garantia legal, sendo que este tem início após o prazo da primeira.

2.5 AS FORMAS E O EFEITO DA RECLAMAÇÃO

O consumidor frente a uma lesão dos seus direitos está legitimado para formalizar sua reclamação a fim de obter resolução por parte do fornecedor de produtos ou serviços. Mas para isso o sistema de proteção dos direitos consumeristas, exercido por entidades específicas, precisa ser provocado.

O primeiro contato do consumidor junto o fornecedor informando o defeito do produto ou serviço poderá ser feito através de carta, e-mail, notificação extrajudicial via correios. Caso o fornecedor mantenha-se inerte surge para o cidadão um poder-dever de fazer com que seus direitos sejam respeitados, realizando um verdadeiro controle externo das atividades comerciais do país.

Recentemente foi criado um portal eletrônico, cujo endereço é www.consumidor.gov.br³⁸, para facilitar a comunicação entre o cidadão e a empresa. O Consumidor.gov.br é um novo serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo por meio da internet, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores e incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor. As empresas participantes se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

³⁶ ALVIM, Thereza, *Código do consumidor comentado*. 2ª ed., São Paulo, ed. RT, 1995, p. 89.

³⁷ NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. 2ª ed., São Paulo: Saraiva, 2005, p.261.

³⁸ www.consumidor.gov.br, acessado em 10/10/2014.

Se por ventura o fornecedor ainda não solucionar o problema, há a possibilidade da provocação ocorrer através da formalização da reclamação por escrito dirigida ao Procons municipais ou estaduais ou entidades cíveis vinculadas ao SNDC (Secretaria Nacional Defesa do Consumidor) nos prazos estipulados pelo artigo 26 do CDC.

Os doutrinadores divergem na interpretação do artigo supra citado. O cumprimento dos prazos estipulados no artigo seria para as reclamações produzirem efeitos no âmbito judicial ou no âmbito administrativo? Cláudia Lima Marques³⁹, por exemplo, entende que os prazos do caput são para o consumidor "reclamar judicialmente"; já Mirella Caldeira⁴⁰ defende que se trata de prazo para o consumidor "constituir o seu direito de reclamar por um vício existente no produto ou serviço, sob pena de perdê-lo".

Após uma análise detalhada defendemos a opinião de que o prazo estipulado pelo CDC, não é para ajuizar ação cabível, mas sim para apresentar reclamação. Preleciona Antônio Benjamin dentre outros autores na obra que ⁴¹:

"O prazo é de trinta dias para *reclamar* e não para *ajuizar* a ação. Isto é, não se exige que o consumidor, impreterivelmente, proponha a ação cabível em trinta dias 'a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços'. Faculta-se-lhe observar esse prazo, direta (reclamação junto ao fornecedor) ou indiretamente (inquérito civil instaurado pelo Ministério Público)."

Obrigar o indivíduo a seguir rigorosamente o limite temporal para o ajuizamento de ação judicial é ir contra os próprios princípios da lei consumerista.

2.6 NATUREZA JURÍDICA: RECLAMAÇÃO COMO UM DIREITO POTESTATIVO

O direito potestativo é aquele que se contrapõem ao um estado de sujeição, pois encerrala a outra parte, nas palavras de Flávio Tartuce⁴². Este mesmo autor cita Francisco Amaral que complementa "direito potestativo é o poder que a pessoa tem de influir na esfera jurídica de outrem, sem que este possa fazer algo que não se sujeitem. (...) Opera na espera

³⁹ MARQUES, Cláudia Lima, *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo, ed. RT, 2004, p.67.

⁴⁰ CALDEIRA, Mirella D'Angelo. Aspectos da prescrição e decadência no código de defesa do consumidor, p.6.

⁴¹ BENJAMIN, Antônio Herman V. ; MARQUES, Claudia. Lima; BESSA, Leonardo. Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*, 2.ed. rev. atual. e ampl., São Paulo, ed. Revista dos Tribunais, 2009, p. 309.

⁴² TARTUCE, Flávio, *Manual de Direito civil: volume único*, 2ª ed., ver., atual. E ampl., Rio de Janeiro, editora Forense; São Paulo, Método, 2012, p. 659.

jurídica de outrem, sem que este tenha algum dever de cumprir.” Em suma, no estado de sujeição não há como se esquivar, pois o fornecedor tem que se sujeitar a situação imposta pelo consumidor, como indica a sua própria denominação.

Afirma ainda o jurista José Carlos Moreira Alves⁴³ que:

O direito potestativo são direitos sem pretensão, pois são insuscetíveis de violação, já que a eles não se opõe um dever de quem quer que seja, mas a uma sujeição de alguém (o meu direito de anular o negócio jurídico não pode ser violado pela parte a quem anulação prejudica, pois está apenas sujeita a sofrer as consequências da anulação, não tento, portanto, dever algum que possa descumprir).

Com relação ao Código de defesa do Consumidor o estado de sujeição que o fornecedor está obrigado a aceitar são os casos de defeito do produto ou serviços em que o consumido poderá escolher entre as opções estabelecidas nos artigos 18 e 20 do CDC, quais sejam: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço. Nos casos de produtos com vícios em que o fornecedor não solucionou em 30 dias. Já com relação a prestação de serviços as opções são verificadas conforme os ditames do art. 20: a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço.

A fim de fornecer um maior embasamento teórico realizaremos um paralelo com o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, na qual também é uma faculdade dada pelo legislador ao consumidor como medida de proteção. Portanto, não pode encontrar nenhum tipo de óbice para o seu exercício. O direito de arrependimento assim como o direito de reclamar corresponde a necessidade de oferecer ao consumidor um mecanismo rápido e ágil para a desistência do negócio, sem que este tenha que recorrer ao Poder judiciário⁴⁴.

⁴³ MOREIRA ALVES, José Carlos. *A Parte geral do Projeto de Código Civil brasileiro*. 2ª. Ed., São Paulo, editora Saraiva, 2003, p. 161.

⁴⁴ AMARAL JÚNIOR, Alberto e VIEIRA, Luciane Klein, *As recentes alterações no direito brasileiro sobre o arrependimento nas relações de consumo estabelecidas por meios eletrônicos: legislação atual e norma projetada*. Revista de Direito do Consumidor, ed. RDC, 2013, pag. 231.

Resumindo, o direito de reclamar é considerado um direito potestativo sobre o qual não recai qualquer discussão quanto ao seu cabimento. É incontroverso, cabendo a outra parte apenas aceitá-lo sujeitando-se ao seu exercício.

3 ABUSO DO DIREITO DE RECLAMAR

3.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

No capítulo anterior buscou-se esquematizar os requisitos para o entendimento do que seja o direito de reclamar. O consumidor diante de uma violação de direitos previstos no código de defesa do consumidor buscará resolvê-los através de uma reclamação nos órgãos de proteção. Estas entidades relatam o caso por escrito e encaminham para o fornecedor que terá o prazo de 30 dias para se defender. Os argumentos serão ponderados e caso o pleito do consumidor não seja aceito ou não haja possibilidade de conciliação entre as partes há a instauração de um processo administrativo, na qual será analisado se o fornecedor de produtos ou serviços violou preceitos normativos do CDC.

Este é o procedimento geral e simplificado de reclamações que possuem fundamentação, ou seja, que possuem base e procedência. Pois tal acontecimento tem que representar fatos verídicos que justifiquem o movimento da máquina pública.

Não obstante a todo o esforço acerca da condução da questão, as partes insistem em violar deveres como os da boa-fé expressamente disciplinados no art, 4, III do Código de Defesa do Consumidor, a fim de obter vantagens a qualquer custo. Sobre tal questão foi publicado uma reportagem em 2013 em que um consumidor excedeu em seu direito de reclamação formalizando um fato que foi considerado desproporcional e descabido em julgamento realizado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

3.2 ANÁLISE DO ACORDÃO

Na maioria esmagadora dos casos quem viola os preceitos legais do CDC é o fornecedor, porém no ano de 2013 quem afrontou com seus próprios direitos foi o consumidor. A 3ª Turma Cível do TJDF condenuou o consumidor ao pagamento da importância de R\$9.000,00 (nove mil reais) à título de danos morais por abuso no direito de reclamar, além da exclusão da reclamação pública veiculada na internet. O indivíduo já teve seu pedido julgado improcedente na 19ª Vara Cível de Brasília anteriormente, mas apelou.

Relata-se que o réu firmou um contrato de prestação de serviços de treinamento para o curso de designer gráfico, no módulo “treinamento de imagem”. Conforme os autos do processo, o aluno era frequente, fez todas as avaliações e obteve nota para a aprovação. Três anos após a conclusão do Curso o consumidor procurou a empresa solicitando a devolução do

valor pago, alegando que o serviço não foi cumprido conforme havia sido contratado. Sem obter êxito junto à empresa, ele formalizou reclamação no site ‘Reclame aqui’ (www.reclameaqui.com.br) e no Procon-DF. Na ação judicial de indenização por danos morais com pedido cumulado de obrigação de fazer posteriormente impetrada pela empresa ora reclamada o réu realizou várias afirmações que macularam a imagem da empresa além de ter feito alusões negativas com relação ao curso ministrado. Já na contestação ele afirmou que a publicidade do curso foi enganosa e que não houve o cumprimento aceitável do contrato.

É notável que o consumidor, neste caso, excedeu em seu direito de reclamar e ocorreu em abuso, haja vista que durante a vigência do curso não se manifestou em sentido contrário, desaprovando a instituição de ensino.

Como bem escreve Benjamin⁴⁵ (2007, p. 500):

“Não é qualquer informação contra fornecedores de produtos e serviços. Exige-se a sua fundamentação, ou seja, algo que suporte. Uma nota de compra, uma fotografia do produto, um recibo, uma declaração do consumidor [...]. O que não se admite é a inclusão nos arquivos de mera ‘fofoca de consumo’”. Isto quer dizer que as reclamações feitas perante os órgãos de defesa do consumidor devem ser baseadas em comprovantes que justifiquem tal vínculo consumerista.

O que se busca demonstrar é que nenhum direito poderá ser exercido por seu titular tardiamente e de forma desequilibrada. Ao menos tem que se demonstrar indícios de probidade e de boa-fé. Ocorrerá em abuso aquele que agente que se utilizar que uma prerrogativa legal, que é o direito de reclamar, para atingir um objetivo não admitido pelo consenso social.

Com base em Benjamin⁴⁶ novamente (2009):

A categoria do abuso do direito surgiu justamente no intuito de reprimir os atos que, embora praticados com estrita observância da lei, violavam o seu espírito (Gustavo Tepedino et alii, Código Civil interpretado, p. 341). Em que pese a diversidade de conceitos e critérios de aferição de abusividade, sustenta-se na atualidade a noção abuso como uma conduta que, embora lícita, mostra-se desconforme com a finalidade que o ordenamento pretende naquela circunstância fática e promover “. Em razão dessa noção, há muito defendida pela doutrina, existem limites para o exercício de qualquer direito, até mesmo dos direitos do consumidor. É verdade que os contornos desses limites são, invariavelmente, desenhados no caso concreto. Todavia, o que se quer ressaltar é que a noção de abuso do direito, atualmente expressa no

⁴⁵ BENJAMIN, Antônio Herman V. ; GRINOVER, Ada Pellegrine; DANIEL, Roberto Fink; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; JÚNIOR, Nelson Nery; DENARI, Zelmo. *Código Brasileiro de defesa do consumidor comentado*. Ed. Forense Universitária. 9ª edição. 2007, p. 500.

⁴⁶ BENJAMIN, Antônio Herman V. ; MARQUES, Claudia. Lima; BESSA, Leonardo. Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. - 2.ed. rev. atual. e ampl. -São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p.156.

Código Civil, é a única referência lógica para, em diálogo das fontes, buscar coerência entre a disciplina do Código Civil e a do CDC. (BENJAMIM, 2009, p.156)

Insta salientar que todo dispositivo legal que procura salvaguardar a posição de uma das partes em um relação jurídica pode ser por ela própria utilizado em abuso contra a outra. Quanto ao consumidor, normalmente entende ser seu dever o pagamento do valor do contrato e o cumprimento das cláusulas dispostas no mesmo. Porém, existem diversas outras obrigações que, se não respeitadas, podem causar prejuízos para a parte contrária. Princípios estes periféricos ao negócio jurídico central, mas de suma importância como lealdade e veracidade.

O consumidor publicou uma reclamação pública no site eletrônico “Reclame Aqui” e outra junto ao Procon-DF contra a empresa, citando-a de forma difamatória, caluniosa e ofensiva onde também teriam alegações inverídicas. Nos argumentos da apelação, o cidadão afirmou que não cometeu ato ilícito visto que o material entregue fora impróprio e que não estaria capacitado para recuperar e restaurar fotos.

A publicação de reclamações em sites específicos e nas redes sociais é atualmente uma prática muito comum e de fundamental importância controle externo feito pela população. A função desses sites é alertar os consumidores quanto as empresas que deixam de cumprir com seus contratos. A prática de divulgação surgiu para suprir a necessidade de informação quando não há órgãos públicos eficientes na proteção dos interesses dos consumidores. Todavia, no caso em questão, o réu não se limitou a expressar sua insatisfação para informar os outros leitores, ultrapassou os limites da razoabilidade e fez uso de termos difamatórios.

Para o tribunal de justiça o consumidor, agindo dessa forma, ofendeu a honra e a reputação da empresa. Nas próprias palavras da relatora do acórdão:

"A reclamação excedeu, e muito, o limite do razoável. Ainda que o curso não tenha sido a contento [o que não parece ter acontecido], o Código de Defesa do Consumidor não contempla o excesso cometido pelo réu, cujas manifestações resultaram em ‘violação do direito de personalidade dos autores, em face das palavras ofensivas perpetradas pelo réu na rede mundial de computadores’”.

O consumidor pretendia que se fosse avaliado a qualidade dos serviços prestados pela empresa, mas a justiça baseia-se em critérios objetivos e não apenas em um julgamento parcial feito por uma pessoa ou por terceiros como pretendia o reclamante. Cabe ressaltar ainda que os outros alunos que frequentaram o mesmo curso não compactuaram com a opinião desse consumidor, visto que naquela época o curso foi avaliado positivamente.

Na apreciação do caso, conclui-se que houve um excesso por parte do réu ao manifestar sua insatisfação quanto ao curso oferecido, expondo previamente a imagem da empresa e dos seu funcionários à avacalhação e sujeitando descabidamente a vexame perante o mercado consumerista.

Para corroborar exponho os ensinamento de Robert Alexy⁴⁷ :

A máxima da proporcionalidade, consiste em três máximas parciais: a máxima parcial da adequação, a máxima parcial da necessidade e a máxima parcial da proporcionalidade em sentido estrito. Todas as três máximas parciais expressam a ideia de otimização. [...] A ponderação torna-se então necessária. A ponderação é o objeto da terceira máxima parcial da máxima da proporcionalidade, a saber, a máxima da proporcionalidade em sentido estrito. Essa máxima expressa o que significa a otimização no que diz respeito às possibilidades jurídicas. Ela é idêntica a uma regra que pode ser denominada “lei da ponderação”.

Por fim, cabe salientar que o direito quando legalizado tem sua efetividade auferida quando seguem ditames da razoabilidade e da proporcionalidade. O direito de reclamar, no caso em questão, deveria ter sido exercido de maneira razoável, fundamentada, apenas demonstrando a sua insatisfação. Porém, conforme narrado anteriormente o consumidor cometeu excessos que de nada justificam a utilização do aparato legal consumerista para protegê-lo. Isto é, o modo como o direito foi usado não correspondeu a necessidade nem a adequação pensada pelo legislador na elaboração da norma.

⁴⁷ ALEXY, Robert, *Princípios formais: e outros aspectos da teoria discursiva do Direito*, organização Alexandre Travessoni Gomes Trivisonno, Aziz Tuffi Saliba e Mônica Sette Lopes. 1. ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2014, p. 12.

CONCLUSÃO

O estudo do Direito de Reclamar proporciona uma nova visão sobre a importância de combater o abuso dentro do instituto, bem como a eficiência da reclamação para resolver problemas consumeristas. Uma breve pesquisa jurisprudencial demonstra que as condenações por abuso no direito de reclamar são raras, realçando a fragilidade para o combate a tais desvios éticos. A atual normatização protetiva das relações de consumo buscou a completude nas tipificações das condutas vedadas por parte dos fornecedores, mas esqueceu-se de conferir ao sistema do CDC um conjunto de meios eficazes e compatíveis para prevenir e punir os abusos dos consumidores ao realizarem suas reclamações.

O presente trabalho buscou demonstrar que não se pode permitir as reiteradas condutas abusivas, que afrontam em última instância o Estado de Direito, mas que também não se mostra coerente a condenação arbitrária, desprovida das garantias fundamentais do devido processo legal e de uma decisão judicial motivada. Através da análise dos diversos institutos, restou evidenciado que o aparato legislativo é hábil a coibir os abusos nas reclamações, basta evitar a narração de fatos inverídicos e infundados que acabam por macular a função protetiva e repressiva do direito de reclamar.

A análise do acórdão condenou o consumidor ao pagamento de nove mil reais por abusar do direito de reclamar após divulgar em um portal eletrônico no Procon uma reclamação difamatória e sem fundamentos. Ao longo do trabalho foi explicado que para a ocorrência do abuso do direito é necessário a conjugação de fatores como a vontade humana finalisticamente dirigida a causar dano a outrem, ofendendo os bons costumes e a boa-fé. O indivíduo utiliza-se de um direito subjetivo com práticas em desacordo com o fim a qual elas foram dirigidas. Isto é, o cidadão exerce o direito de reclamar, mas o faz de maneira abusiva.

Ao longo do segundo capítulo foi explicitado todos os conceitos que envolvem o direito de reclamar. É uma forma do consumidor fazer valer seus direitos caso eles sejam violados. O código de defesa do consumidor criou o mecanismo da reclamação para que o mal fornecedor possa solucionar defeitos em seus produtos ou serviços. A boa-fé objetiva é um dos essenciais princípios do CDC e exige que todos os envolvidos, inclusive os consumidores, atuem com honestidade e lealdade. Por conseguinte, o instituto da reclamação é um direito do consumidor e como tal deverá ser exercido de forma racional, proporcional e razoável, não servindo como uma forma de vingança privada.

Como visto o abuso no direito de reclamar ocorrerá quando um cidadão no exercício do direito subjetivo previsto no CDC ao registrar a reclamação desvia a finalidade que a ordem jurídica e social impuseram a ele.

Resta claro que o direito de reclamar é um direito potestativo cabendo a outra parte aceitá-lo, sujeitando-se ao seu exercício. Não convém discutir o seu cabimento. Com relação ao Código de defesa do Consumidor o estado de sujeição que o fornecedor está obrigado a aceitar são os casos de defeito do produto ou serviços em que o consumido poderá escolher entre as opções estabelecidas nos artigos 18 e 20 do CDC.

No entanto, alguns consumidores ainda insistem em efetuar reclamações sem base ou procedência que violam deveres da boa-fé com a finalidade de obterem vantagens ilícitas.

Após todas as considerações feitas, chega-se à conclusão de que o procedimento de reclamar para a apuração de violação de preceitos do CDC é imprescindível ao direito, uma vez que ela se traduz na melhor e mais ágil forma de garantir que as relações de consumo sejam equilibradas. Atos abusivos de consumidores que expõe reclamações desproporcionais, descabidas e infundadas devem ser coibidos.

REFERÊNCIAS

ABDO, Helena Najjar, *O abuso do Processo*, São Paulo: Revista dos Tribunais, vol. 63, 2007.

ALEXY, Robert, *Princípios formais: e outros aspectos da teoria discursiva do Direito*, organização Alexandre Travessoni Gomes Trivisonno, Aziz Tuffi Saliba e Mônica Sette Lopes. 1ª. ed., Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2014.

ALMEIDA, João Batista de, *Manual de direito do consumidor*, 5ª. ed., rev., São Paulo: Saraiva, 2011.

ALVIM, Thereza, *Código do consumidor comentado*. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

AMARAL JÚNIOR, Alberto e VIEIRA, Luciane Klein, *As Recentes alterações no direito brasileiro sobre o arrependimento nas relações de consumo estabelecidas por meios eletrônicos: legislação atual e norma projetada*. Revista de Direito do Consumidor, ed. RDC, 2013.

AZEVEDO, Fábio de Oliveira, *Direito civil: introdução e teoria geral*, 4. ed. rev., atual e ampl., Rio de Janeiro: Forense, 2014.

AZEVEDO, Fernando Costa de, *Cadastro de reclamações fundamentadas contra os fornecedores: sobre a admissibilidade de divulgação das reclamações sem o devido processo legal com decisão definitiva*, Revista de Direito do Consumidor, vol. 63, 2007.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos e, *Comentário ao Código de Proteção do Consumidor*, coordenação de Juarez de Oliveira, Ed. Saraiva, 1991.

BENJAMIN, Antônio Herman V. ; GRINOVER, Ada Pellegrine; DANIEL, Roberto Fink; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; JÚNIOR, Nelson Nery; DENARI, Zelmo. *Código Brasileiro de defesa do consumidor comentado*. Ed. Forense Universitária. 9ª edição. 2007.

BENJAMIN, Antônio Herman V. ; MARQUES, Claudia. Lima; BESSA, Leonardo. Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. - 2.ed. rev, atual. e ampl., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BENJAMIN, Antônio Herman V. ; MARQUES, Claudia. Lima; BESSA, Leonardo. Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. - 2.ed. rev, atual. e ampl., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

BEVILAQUA, Clóvis, *Código Civil dos Estados Unidos do Brasil Comentado*, vol. 6, 10ª ed., Rio de Janeiro, ed. Actual, 1956. Disponível em <<http://www.lexml.gov.br/urn:urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:1956;000036261>> . Acesso em 18 de outubro de 2014.

BRASIL, Lei 8078 de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências, Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em 09 de setembro de 2014.

BRASIL, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos territórios. Condenação do consumidor pelo abuso do direito de reclamar. Paulo Vinícius de Jesus Madeira e Valio Educação Profissional LTDA. Relator(a) Nídia Corrêia Lima, 14 de agosto de 2013. Disponível em < www.tjdft.jus.br > . Acesso em 04 de maio de 2014.

CALCINI, Fábio Pallaretti. *Abuso do direito e o novo código civil*, ed. Revista dos Tribunais, Apud LIMA, Patrícia Carla de Deus, *Abuso do direito e tutela ética do processo*, 2007.

CALDEIRA, Mirella D'Angelo. *Aspectos da prescrição e decadência no código de defesa do consumidor*. Disponível em < <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/24149-24151-1-PB.htm> > Acesso em: 02 Out. 2014.

CARDOSO, Vladimir Mucury, *Os Princípios do direito Civil Contemporâneo - O abuso do Direito na Perspectiva Civil-Constitucional*, coordenação de Maria Celina de Bodin de Moraes, Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

CARDOSO, Vladimir Mucury, *Os Princípios do direito Civil Contemporâneo - O abuso do Direito na Perspectiva Civil-Constitucional*, Apud LARENZ, Karl, *Metodologia da ciência do direito*, trad. De J. Lamago, 3. Ed., Lisboa, Calouste Gubenkian, 1997.

CARPENA, Mário Louzada, *Da (des)lealdade no processo civil in Revista de Processo*, vol. 180, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio, *Responsabilidade das Instituições Bancárias por danos causados a correntistas e a terceiros*, Revista de Direito do Consumidor, vol. 34, 2000.

CORDEIRO, A. Menezes, *Da boa fé no direito civil*, Coimbra: Almedina, 1997.

[Consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br). Disponível em < www.consumidor.gov.br >. Acesso em 10 de outubro de 2014.

CUNHA DE SÁ, Fernando Augusto, *Abuso do direito*, Coimbra: Livraria Almedina, 1997.

DANTAS, San Tiago, *Programa de direito Civil*, vol. I, 3ª ed., rev. e atual. Por Gustavo Tepedino et. al., Rio de Janeiro: Forense, 2001.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*, Imprensa, São Paulo, Atlas, 2001. Disponível em <www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:1991>. Acesso em 02/09/2014 às 19:02.

GARCIA, Leonardo de Medeiros, *Direito do Consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões*, decreto nº 2181 /97, 6ª ed. , ver., ampl., pelas leis 11989/09 e 12039/09, Niterói: Impetus, 2010.

JOSSERAND, Louis. Apud CARPENA, Heloísa. *Abuso do direito nos contratos de consumo*, p.52-53. Apud DEUS LIMA, P. C. de, *Abuso do direito e tutela ética do processo*. Dissertação de Mestrado, Centro de Ciência Jurídica e Sociais, Universidade Católica, Curitiba, 2006.

JOSSERAND, Louis, *Evolução da Responsabilidade Civil*, Rio de Janeiro, ed. Revista Forense, 1941. Disponível em <http://notasdeaula.org/apoio/9/responsabilidade_civil/responsabilidade_civil_texto3.pdf>. Acesso em 26 de setembro de 2014.

COSTA, Judith Martins, *A boa-fé no direito privado: sistema e tópica no processo obrigacional*, 1ª ed., 2ª tir., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

MARQUES, Cláudia Lima, *Comentários ao código de defesa do consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARTINS, P. Baptista, *O abuso do direito e o ato ilícito*, 3ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1997.

MARTINS, P. Baptista, *O abuso do direito*, cit., 3ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1997 Apud Mendes Cordeiro, *Tratado de direito civil português*, vol. I, t. I, 2ª ed., Coimbra: Almedina, 2000.

MONTEIRO, W. de Barros, *Curso de direito civil*, vol. 1, 31ª ed., São Paulo: Saraiva, 1990-1993.

MORAES, Maria Celina Bodin de, *Recusa à realização do exame de DNA na investigação da paternidade e de direitos da personalidade*, 1996. Disponível em <www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/8228-8227-1-PB.doc>. Acesso em 15 de novembro de 2014.

MOREIRA ALVES, José Carlos. *A Parte geral do Projeto de Código Civil brasileiro*. 2ª. Ed., São Paulo: Saraiva, 2003.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código Civil anotado*. 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

NEVES, Castanheira, *Questão de fato questão de direito ou o problema metodológico da juridicidade: ensaio de uma reposição crítica*, Apud PINHEIRO, R.F. *O Abuso do direito e as relações contratuais*, Coimbra, 1967. Disponível em <<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/12576>>. Acesso em 20 de outubro de 2014.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. 2ª ed., São Paulo: Saraiva, 2005.

PEREIRA, Caio Mário da Silva, *Instituições de Direito Civil, V, 1*, 18º ed. Ver. E atual. Rio de Janeiro: Forense. 2011.

PEREIRA, Caio Mário da Silva, *Responsabilidade Civil*, 3ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1992.

PERLINGIERI, P. *Perfis do direito civil, Introdução ao direito civil constitucional*, trad. de M. C. Cicco, Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

PINHEIRO, Rosalice Fidalgo, *O Abuso do direito e as relações contratuais*, Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

Portal de Notícias G1, “TJ condena consumidor do DF por 'abuso no direito de reclamar””, Disponível em <<http://g1.globo.com/distrito-federal/noticia/2013/09/tj-condena-consumidor-do-df-por-abuso-no-direito-de-reclamar.html>> . Acesso em 30 de junho de 2014.

REALE, Miguel. *Teoria tridimensional do Direito. Situação Atual*. 5ª ed., tir., São Paulo: Saraiva, 2003.

RIPERT, G., *A regra moral nas obrigações civis*, trad. De O. de Oliveira, 3. Ed., Campinas, Bookseller, 2000.

TARTUCE, Flávio, *Manual de Direito Civil: volume único*, 2ª ed., rev., atual. E ampl., Rio de Janeiro, Forense; São Paulo: Editora Método, 2012.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Comentários ao novo Código Civil*, vol. III, 2ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

ANEXO I – Reportagem intitulada “TJ condena consumidor do DF por 'abuso no direito de reclamar”.

TJ condena consumidor do DF por 'abuso no direito de reclamar'

Ele terá de retirar reclamação em site e pagar indenização de R\$ 9 mil. Cliente pediu devolução de dinheiro três anos após concluir curso.

A 3ª Turma Cível do TJDF condenou um consumidor do Distrito Federal por abuso no direito de reclamar. O réu terá de retirar a queixa de um site de reclamações na internet e também no Procon. Ele também terá de indenizar a empresa em R\$ 9 mil por danos morais. O réu disse que vai recorrer ao Superior Tribunal de Justiça (STJ).

O consumidor já havia sido condenado pela 19ª Vara Cível de Brasília, mas recorreu. Segundo o TJ, o réu havia firmado contrato de prestação de serviços de treinamento para o curso de designer gráfico, no módulo 'tratamento de imagem'. De acordo com o processo, o homem participou das aulas, realizou as provas e foi aprovado com nota 8,5.

O pedido de devolução de dinheiro, alegando que o serviço não foi satisfatório, ocorreu três anos após a conclusão do curso. Sem obter êxito junto à empresa, ele formalizou reclamação no site e no Procon-DF.

Segundo o processo, o réu fez péssimas referências ao curso e denegriu a imagem da empresa. Na defesa, ele disse que a publicidade dos autores foi enganosa e que não houve o cumprimento satisfatório do contrato.

Não houve registro de reclamação do consumidor durante o curso e a pesquisa de satisfação mostrou que os alunos atribuíram menção "ótimo ou muito bom" a quase todos os itens, informou a juíza na decisão.

Para a Justiça, o réu não se limitou a alertar outros consumidores sobre sua insatisfação com a qualidade do curso, mas ofendeu a honra e a imagem da empresa.

"A reclamação excedeu, e muito, o limite do razoável. Ainda que o curso não tenha sido a contento [o que não parece ter acontecido], o Código de Defesa do Consumidor não contempla o excesso cometido pelo réu', cujas manifestações resultaram em 'violação do direito de personalidade dos autores, em face das palavras ofensivas perpetradas pelo réu na rede mundial de computadores'", constou na decisão.

O réu terá de pagar R\$ 9 mil mais correção monetária e juros e determinar a retirada da reclamação no site sob pena de multa diária de R\$ 60. O consumidor também terá de arcar com as custas do processo, que corresponde a 10% sobre o valor da condenação (GLOBO g1, 2013).