

**IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO E INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL (IV CIDIA)**

**DIREITO CIBERNÉTICO, LIBERDADE DE
EXPRESSÃO E PROTEÇÃO DE DADOS I**

D598

Direito cibernético, liberdade de expressão e proteção de dados I [Recurso eletrônico on-line] organização IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (IV CIDIA): Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Heron José de Santana Gordilho, Lucas Gonçalves da Silva e Maurício Requião – Belo Horizonte: Skema Business School, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-778-6

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os direitos dos novos negócios e a sustentabilidade.

1. Direito. 2. Inteligência artificial. 3. Tecnologia. I. IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (1:2023 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34

skema
BUSINESS SCHOOL

LAW SCHOOL
FOR BUSINESS

IV CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IV CIDIA)

DIREITO CIBERNÉTICO, LIBERDADE DE EXPRESSÃO E PROTEÇÃO DE DADOS I

Apresentação

O IV Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial - CIDIA da SKEMA Business School Brasil, realizado nos dias 01 e 02 de junho de 2023 em formato híbrido, consolida-se como o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil. Estabeleceram-se recordes impressionantes, com duzentas e sessenta pesquisas elaboradas por trezentos e trinta e sete pesquisadores. Dezenove Estados brasileiros, além do Distrito Federal, estiveram representados, incluindo Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Pará, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

A condução dos trinta e três grupos de trabalho do evento, que geraram uma coletânea de vinte e cinco livros apresentados à comunidade científica nacional e internacional, contou com a valiosa colaboração de sessenta e três professoras e professores universitários de todo o país. Esses livros são compostos pelos trabalhos que passaram pelo rigoroso processo de double blind peer review (avaliação cega por pares) dentro da plataforma CONPEDI. A coletânea contém o que há de mais recente e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação entre inteligência artificial, tecnologia e temas como acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, sustentabilidade, democracia e responsabilidade civil, entre outros temas relevantes.

Um sucesso desse porte não seria possível sem o apoio institucional de entidades como o CONPEDI - Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito; o Programa RECAJ-UFMG - Ensino, Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais; o Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil - IBERC; a Comissão de Inteligência Artificial no Direito da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Minas Gerais; a Faculdade de Direito de Franca - Grupo de Pesquisa Políticas Públicas e Internet; a Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA - Programa de Pós-graduação em Direito - Laboratório de Métodos Quantitativos em Direito; o Centro Universitário Santa Rita - UNIFASAR; e o Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos (PPGPJDH) - Universidade Federal do Tocantins (UFT) em parceria com a Escola Superior da Magistratura Tocantinense (ESMAT).

Painéis temáticos do congresso contaram com a presença de renomados especialistas do Direito nacional e internacional. A abertura foi realizada pelo Professor Dierle Nunes, que discorreu sobre o tema "Virada tecnológica no Direito: alguns impactos da inteligência artificial na compreensão e mudança no sistema jurídico". Os Professores Caio Lara e José Faleiros Júnior conduziram o debate. No encerramento do primeiro dia, o painel "Direito e tecnologias da sustentabilidade e da prevenção de desastres" teve como expositor o Deputado Federal Pedro Doshikazu Pianchão Aihara e como debatedora a Professora Maraluce Maria Custódio. Para encerrar o evento, o painel "Perspectivas jurídicas da Inteligência Artificial" contou com a participação dos Professores Mafalda Miranda Barbosa (Responsabilidade pela IA: modelos de solução) e José Luiz de Moura Faleiros Júnior ("Accountability" e sistemas de inteligência artificial).

Assim, a coletânea que agora é tornada pública possui um inegável valor científico. Seu objetivo é contribuir para a ciência jurídica e promover o aprofundamento da relação entre graduação e pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da CAPES. Além disso, busca-se formar novos pesquisadores na área interdisciplinar entre o Direito e os diversos campos da tecnologia, especialmente o da ciência da informação, considerando a participação expressiva de estudantes de graduação nas atividades, com papel protagonista.

A SKEMA Business School é uma entidade francesa sem fins lucrativos, com uma estrutura multicampi em cinco países de diferentes continentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua dedicação à pesquisa de excelência no campo da economia do conhecimento. A SKEMA acredita, mais do que nunca, que um mundo digital requer uma abordagem transdisciplinar.

Expressamos nossos agradecimentos a todas as pesquisadoras e pesquisadores por sua inestimável contribuição e desejamos a todos uma leitura excelente e proveitosa!

Belo Horizonte-MG, 14 de julho de 2023.

Prof^a. Dr^a. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Coordenador de Pesquisa – SKEMA Law School for Business

ABUSO DO DIREITO DE RECLAMAR E A PROTEÇÃO DA IMAGEM DO FORNECEDOR

ABUSE OF THE RIGHT ON COMPLAINING AND PROTECTION OF THE SUPPLIER'S IMAGE

**Lindianne Cibelle Silva de Araujo
Lucas Gabriel de Brito Souza
Fabrício Germano Alves**

Resumo

Com a disseminação das tecnologias da informação e comunicação, os consumidores e fornecedores encontraram novos desafios na prestação dos serviços ou compras de produtos, sendo um deles o abuso no âmbito do direito de reclamar. Nesse contexto, utilizando das prerrogativas do Código de Defesa do Consumidor e da Constituição, tem-se que tal direito deve ser exercido pelos consumidores de forma lícita, caso contrário, o fornecedor pode ter os atributos de sua reputação maculados, sendo passíveis, no que couber, de resguardo.

Palavras-chave: Direito de reclamar, Consumidor, Fornecedor, Abuso de direito

Abstract/Resumen/Résumé

With information technologies and communication in several, consumers and suppliers have found new challenges in service provision or purchasing products, one of which is the abuse of the right to complain. In this context, using the prerogatives of the Consumer Protection Code and the Constitution, it is understood that this right must be lawfully exercised by consumers, otherwise, the supplier may have his reputation tarnished, being liable for protection.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Right to complain, Consumer, Supplier, Abuse of right

1 INTRODUÇÃO

A evolução da tecnologia trouxe impactos nas mais diversas esferas da vida humana, principalmente para os meios de comunicação e acesso — com as redes sociais, aplicativos e *sites*. Esse desenvolvimento também foi responsável por acarretar mudanças nas relações de consumo, uma vez que fornecedor e consumidor estão cada vez mais conectados e, desse modo, a troca de informações e comentários tornou-se uma ferramenta essencial nessas relações (SILVA, 2014). Nesse sentido, os fornecedores adotaram os serviços de atendimento ao consumidor (SAC), que, segundo o PROCON, são responsáveis por registrar reclamações, queixas, informações e, se for o caso, elogios aos produtos e/ou serviços.

Esse processo diz respeito ao exercício do direito de reclamação, um reflexo dos muitos consumidores que passaram a exigir o cumprimento dos seus direitos. Esse instituto é encontrado no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de setembro de 1990, onde delinea os procedimentos e prazos para o exercício de tal direito. Desse modo, o consumidor pode expressar suas críticas — sejam positivas ou negativas —, em um determinado período de tempo, acerca do produto ou serviço consumido, sendo assim uma forma de protegê-lo frente à capacidade técnica do fornecedor. Cabe ressaltar que a vulnerabilidade do consumidor é reconhecida pelo CDC, em seu artigo 4º, inciso I, fato este que baseia todas as disposições normativas protetivas e as resoluções dos litígios. Além disso, o consumidor, quando lesado, poderá procurar o Poder Judiciário para que os danos materiais e morais causados sejam ressarcidos.

Entretanto, apesar do CDC ter o objetivo de proteger o sujeito mais vulnerável da relação de consumo, é fato que existe uma relação de reciprocidade, em que tanto o consumidor quanto o fornecedor possuem interesses legítimos e ambos devem agir de boa fé, como preconizado pelo artigo 4º, inciso III. Desse modo, quando uma informação é “jogada” na internet, sua difusão torna-se incontrolável e, conseqüentemente, seus danos — à integridade física e moral — também são incalculáveis (BARBOZA, 2017).

Dessa forma, os danos causados pelo abuso do direito de reclamar afetam diretamente os direitos da personalidade da pessoa jurídica, como assegurado pelo artigo 52 do Código Civil, Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Assim, apesar de não possuir vida física, há uma existência jurídica atuante na sociedade que, quando ofendida, deve ser protegida, pois os atributos de sua reputação — identidade, honra, nome e marca — fazem parte das características intrínsecas à sua essencialidade, passíveis, no que couber, de resguardo (RABELO, 2018).

Nesse sentido, considerando os efeitos danosos que os comentários das redes sociais podem acarretar, o instituto da reclamação deve ser praticado de forma racional e proporcional, para que a imagem do fornecedor não seja maculada. Dessa forma, surge o questionamento: em que medida o consumidor pode ser responsabilizado civilmente frente a violação do direito à honra do fornecedor.

2 OBJETIVOS

O presente trabalho visa descrever como deve ser aferida a responsabilidade civil do consumidor frente às práticas de reclamações desproporcionais que acabam gerando danos morais ao fornecedor. Além disso, cabe discutir a respeito da integridade moral e o direito à honra.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa possui natureza aplicada e caráter descritivo, em que se fundamenta em análise bibliográfica de natureza qualitativa, visando mapear o posicionamento da literatura jurídica e da legislação na atribuição da responsabilidade civil ao consumidor que comete reclamações desproporcionais ao fornecedor e suas consequências.

4 DESENVOLVIMENTO

Antes de definir qual a responsabilização imputada ao consumidor, é importante averiguar até onde a reclamação é lícita e de que forma a integridade moral do fornecedor pode ser afetada em decorrência de comentários exagerados e desrespeitosos. Desse modo, é importante ressaltar que alguns aspectos são considerados antes dos indivíduos comprarem um produto ou utilizarem um determinado serviço, principalmente em decorrência da facilidade e rapidez que as informações são obtidas no ambiente virtual.

Nesse contexto, uma das responsáveis por fundamentar a decisão de adquirir ou não um produto são as opiniões postadas por consumidores, pois são essas recomendações que algumas vezes representam mais confiança e credibilidade para outros possíveis consumidores. Ademais, os comentários on-line também são responsáveis por atingir inúmeros consumidores — reais ou potenciais —, que geralmente possuem a tendência de serem mais sensíveis às informações negativas (ALMEIDA, RAMOS, 2012).

Dessa maneira, as avaliações e comentários de consumidores em redes sociais e *sites online* são considerados relevantes para outros potenciais consumidores, uma vez que são capazes influenciar a decisão de não adquirir o produto e, conseqüentemente, prejudicar a reputação do fornecedor. Desse modo, é importante ter em mente que as reclamações lícitas, em que o consumidor pontua a má qualidade do produto ou serviço, são diferentes das reclamações ofensivas e desmoralizantes, em que abusam do direito de reclamar.

4.1 RESPONSABILIDADE CIVIL: ABUSO DO DIREITO DE RECLAMAR

Tendo as reclamações ultrapassado os limites dos direitos que pertencem ao consumidor, cabe analisar qual a responsabilização civil que recai sobre esse abuso de direito. Assim, tendo em vista o artigo 187 do CC “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”. É essencial que o direito de reclamar seja exercido de forma lícita, ou seja, a não prejudicar a imagem do fornecedor. Caso não seja feito, tal ação caracteriza-se como um ato ilícito, uma vez que a honra objetiva do fornecedor é ofendida, sendo passível de ressarcimento (BRASIL, 1999).

Essa honra objetiva das pessoas jurídicas diz respeito ao juízo ético e de valor que a sociedade faz a seu respeito, não sendo necessário que haja um prejuízo material para que ocorra a reparação civil. Neste sentido, a pessoa jurídica, apesar de não ser capaz de sentir emoções e dor, possui uma reputação que é observada pela sociedade, a qual deve ser respeitada, uma vez que há um dano e abalo a fama perante os seus consumidores. Portanto, as pessoas jurídicas são titulares de direitos da personalidade, sendo uma delas a honra objetiva, pois possui existência autônoma e uma reputação no espaço que está inserido (SOUZA, ROCHA, 2017).

Ademais, a Constituição Federal assegura o direito de indenização por dano material ou moral decorrente da violação da honra, artigo 5º, inciso X, além de estabelecer a vedação ao anonimato, em seu artigo 5º, inciso IV, que viabiliza a responsabilização em caso de abuso e ofensa, preservando os direitos de personalidade. Nesse sentido, apesar dos danos morais estarem relacionados com os direitos da personalidade, que são próprios da pessoa humana, podem, tais danos, serem estendidos a pessoa jurídica, uma vez que é titular de uma honra objetiva, sendo constatado pelos danos à sua imagem e bom nome comercial (RABELO, 2018).

Em contrapartida, os tribunais também entendem que a pessoa jurídica pode ser vítima de dano moral, pois por meio da Súmula nº 227 foi consolidado pelo Supremo Tribunal de Justiça (STJ) que o excesso de linguagem em publicações nas redes sociais e sítios de reclamações de consumidores que difere da mera exposição do pensamento para tornar-se ofensa à honra objetiva, configura dano moral.

Em relação ao 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 no artigo 18, tendo o consumidor um prazo específico para exercer seu direito. Além de apresentar, em seu artigo 12, as circunstâncias para que tal reclamação seja legítima. Dessa maneira, o consumidor tem o direito de cobrar do fornecedor, em um determinado prazo, medidas para sanar os vícios do produto. Esse direito deve ser exercido e acatado com base no artigo 4º, inciso III do CDC, que preconiza a necessidade do respeito à boa-fé.

4.2 DECISÃO DO STJ: DANOS MORAIS À PESSOA JURÍDICA

No caso julgado pelo STJ, 3ª Turma, foi analisada a compensação de danos morais à pessoa jurídica em decorrência de comentários depreciativos nas redes sociais. Nesse caso, o fornecedor acusou uma consumidora de ter publicado ofensas contra a instituição em virtude da demora na expedição dos diplomas, alegando que tais comentários denegriram a imagem da instituição e o seu bom nome perante a sociedade. O pedido inicial foi julgado procedente, condenando a ré ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) pela compensação do abalo moral sofrido. O recurso especial em análise foi interposto pelo fornecedor em decorrência da decisão proferida em segunda instância, que julgou improcedente o pedido inicial, dando provimento à apelação da consumidora, pois entendeu-se que as atitudes, embora ilícitas, não afetaram a imagem do fornecedor e, conseqüentemente, não há configuração de dano.

O STJ entendeu que os usuários da internet são os principais responsáveis pelo que publicam e, assim, estão sujeitos a serem condenados por abusos que venham a praticar, além de citar a Súmula nº 227 que confirma o entendimento que pessoa jurídica também pode sofrer danos morais. Assim, a honra subjetiva é atingida pelo crime de injúria — realizada por atribuições que ofendam a dignidade e o decoro — e a honra objetiva ocorre pelo crime de difamação ou calúnia — que atinge o modo como a pessoa é valorada socialmente (BRASIL, 2017, p. 9). A relatora Nancy Andriighi comentou que nas falas publicadas pela ré existe a atribuição de qualidades negativas à instituição de ensino, não podendo se enquadrar em

atribuições que de fato ofendam a reputação da recorrente, uma vez que a atribuição de qualidades negativas somente é capaz de lesar a honra subjetiva e, assim, a Terceira Turma, por unanimidade, negou-lhe provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Porém, é importante destacar que caso tais declarações tivessem realmente ofendido a honra objetiva do fornecedor do serviço, maculando sua reputação e imagem haveria a configuração de dano moral passível de indenização.

5 CONCLUSÃO

O direito de reclamar é um instituto que deve ser realizado com base no princípio da boa-fé. Entretanto, existem consumidores que efetuam as reclamações com excessos, violando esse princípio e maculando a honra objetiva do fornecedor. Com isso, esse abuso no exercício do direito de reclamação é registrado quando um consumidor ao escrever sua reclamação, desvia de sua finalidade, ou seja, a resolução do problema.

Nesse sentido, é nítido que o procedimento de reclamar é uma forma ágil e imprescindível para que as denúncias de vícios de qualidade dos produtos ou pelo mau atendimento do serviço sejam resolvidas e, dessa forma, a relação de consumo entre em equilíbrio. Porém, mesmo possuindo grande importância, não é incomum que tais reclamações sejam realizadas de formas abusivas, cometidas mediante reclamações desproporcionais, descabidas e infundadas.

Assim, apesar do consumidor estar em situação de desvantagem na relação de consumo, ambas as partes devem agir com respeito, transparência e sinceridade. Desse modo, o fornecedor, que é detentor de uma honra objetiva, deve ser respeitado e ter seus direitos de personalidade resguardados, uma vez que o exercício impróprio das reclamações pode gerar lesões à imagem e à honra da pessoa jurídica perante a sociedade. O fornecedor, pelas consequências decorrentes de tais lesões, possui o direito a danos morais, como já pacificado pelo STJ, vez que os comentários atribuídos a ele, quando realizados com excessos, podem prejudicar o desenvolvimento de suas atividades, além de causar o descrédito de seus produtos ou serviços frente ao mercado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tatiane Nunes Viana de; RAMOS, Anália Saraiva Martins. Os impactos das reclamações on-line na lealdade dos consumidores: um estudo experimental. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 5, p. 1-20, out. 2012. Disponível

em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/V8KBycRB6Krf7JLcQbhjVXt/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 02 abr. 2023.

ANDRADE, André Gustavo C. de. A evolução do conceito de dano moral. **Revista da Emerj**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 24, p. 18-19, 2003. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista24/revista24_143.pdf. Acesso em: 02 abr. 2023.

BARBOZA, K.B. **Responsabilidade civil por danos à pessoa humana nas redes sociais virtuais**: danos à honra. 2017. 87 f. Monografia (Graduação em Direito) – UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro, 2017.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. Recurso Especial. Ação de Compensação de Danos Morais. Rede Social. Facebook. Ofensas. Pessoa Jurídica. Honra Subjetiva. Impertinência. Honra Objetiva. Lesão. Tipo de Ato. Atribuição da Autoria de Fatos Certos. Bom Nome, Fama e Reputação. Direito Penal. Analogia. Definição dos Crimes de Difamação e Calúnia. nº 1.650.725. Relator: MINISTRA NANCY ANDRIGHI. **Recurso Especial Nº 1.650.725 - Mg (2017/0018900-9)**. Brasília, . Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201700189009&dt_publicacao=26/05/2017. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 227**, Segunda Seção. 08 de setembro de 1999. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_17_capSumula227.pdf > Acesso em: 05 abr. 2023.

RABELO, Crislaine Alves. **Dano moral da pessoa jurídica**. 2018. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás, Anápolis, 2018. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/jspui/handle/aee/561>. Acesso em: 15 abr. 2023.

SILVA, Amanda Felizardo. **Abuso do direito de reclamar**. 2014. 38 f. TCC (Graduação) - Curso de Direito, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2014. Cap. 1. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/4192>. Acesso em: 05 abr. 2023.

SOUZA, Marcus Vinícius de Souza e; ROCHA, Maria Vital da. A honra objetiva das pessoas jurídicas e o direito de resposta em face de notícias de suspeita de envolvimento em casos de corrupção. **Revista Brasileira de Direito Civil em Perspectiva**, [S.L.], v. 3, n. 1, p. 128, 1 jun. 2017. Conselho Nacional de Pesquisa e Pos-Graduação em Direito - CONPEDI. <http://dx.doi.org/10.26668/indexlawjournals/2526-0243/2017.v3i1.2150>.