

INFORMATIVO 9 / 2025

## **PRECEDENTE SOBRE RECLAMAÇÃO ABUSIVA DE CONSUMIDOR**

0 Em 31/1/2025, a segunda instância do Tribunal de Justiça do DF confirmou, de maneira unânime, a sentença de primeira instância a respeito de assunto de interesse geral. Assim, corretamente, apontou o entendimento da Justiça sobre o tema. Aqui estão as principais partes (com nossos destaques) e, ao final deste informativo, constam nossas considerações complementares.

*“Trata-se de APELAÇÃO interposta por EX-CONSUMIDORA contra a sentença que, na “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO INDENIZATÓRIO” ajuizada pelo CENTRO DE EDUCAÇÃO X, julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:*

*“Em face das considerações alinhadas, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 8.000,00.*

*Condeno a ré EX-CONSUMIDORA, ainda, na obrigação de fazer, consistente em realizar retratação pública nos grupos Mães Y, lançando pedido formal de desculpas pela difamação feita contra a autora CENTRO DE EDUCAÇÃO X, com texto de no mínimo quatro linhas, o qual deverá permanecer ativo pelo prazo mínimo de 1 ano.”*

*A Apelante EX-CONSUMIDORA sustenta que seu objetivo, com as postagens, “era tão somente registrar seu descontentamento com os serviços prestados pelo colégio Apelado, onde o filho estudava, objetivou-se apenas “alertar” outras mães sobre o ocorrido, sem nenhum cunho difamatório”. Salieta que “a mera crítica quando realizada sem excesso, é amparada pela*

liberdade de expressão e pensamento, não sendo capaz de gerar ofensa indenizável”. *Conclui que exerceu a liberdade de expressão dentro dos limites legais, pois “apenas publicou informação no grupo das mães sem nenhum cunho difamatório, apenas relatando a experiência vivenciada por seu filho dentro da escola. E mesmo que tivesse, isso não teve o condão de macular a honra, justamente pela ausência do propósito de ofender”*.

*Em resposta, a escola argumenta que a ex-consumidora “tinha total consciência dos seus atos e que agiu com o único intuito de lesar a escola, como um ato de vingança, não por entender que algo havia sido feito com seu filho, mas porque estava contrariada com o encerramento do contrato (feito pela escola) em razão da forma como ela (ex-consumidora) tratava todos os funcionários da escola”. Ressalta que “as publicações extrapolaram, e muito, os limites da liberdade de expressão, sobretudo porque imputaram a ocorrência de crimes contra pessoas notoriamente inocentes”. Conclui que “o objetivo da ex-consumidora, com suas postagens nas redes sociais e suas denúncias, foi o de falsear a verdade dos fatos com claro intuito de maldizer a imagem da escola”*.

#### ***É o relatório.***

*A escola alegou, na petição inicial, que em 2021 foi surpreendida com postagens da ex-consumidora em redes sociais afirmando que os profissionais da escola maltratavam seus alunos e que, por diversas vezes, negligenciaram os cuidados com o seu filho.*

*A sentença acolheu os pedidos de condenação ao pagamento de indenização por dano moral e de obrigação de fazer (retratação), mediante a seguinte fundamentação.*

*“Indagar outras mães da mesma escola e trocar informações acerca do comportamento das professoras a fim de tentar esclarecer os fatos e a existência de eventuais situações semelhantes não constitui extrapolação ao exercício do direito da liberdade de expressão, constitucionalmente assegurado. **Entretanto, a ré foi muito além.** Postou, nos grupos, um relato com conteúdo manifestamente difamatório. Na narração, afirma que tomou a decisão de tirar o filho do colégio porque “acredito sim que o colégio tem o dever de vigilância e não pode deixar meu filho ser arranhado no rosto deixando uma cicatriz eterna na sua pele” (...) “é muito menos meu filho está brincando sozinho, se perfurar fundo e ninguém saber nem o que aconteceu”. O*

machucado no nariz da criança foi ínfimo, conforme se observa na imagem contida na página 4 de ID 115304656, tendo havido nítido exagero da ré ao falar em cicatriz eterna na pele. Por sua vez, a lesão na perna da criança não constituiu corte profundo, mas mero arranhão, conforme constatado pela autoridade policial. Restou apurado pelo Conselho Tutelar, autoridade policial e Ministério Público, que as lesões sofridas pelo menor fazem parte da situação normal de convivência entre crianças que interagem e brincam no dia a dia.

Ora, não se constatou a existência de lesões de maior gravidade, tratando-se de arranhões e hematomas leves, aos quais crianças pequenas estão expostas ao brincar e interagir com outras crianças, sem evidências de que a ré tenha atuado de forma omissiva ou comissiva para a causação de danos na integridade física do primeiro autor. Nos vídeos do episódio do arranhão, percebe-se que as crianças estavam brincando devidamente supervisionadas e em ambiente adequado e a monitora atendeu com prontidão ao primeiro autor, prestando os cuidados necessários.

**Houve nítido exagero, que ultrapassou a liberdade de oferecer crítica.** Destaca-se que o alcance das postagens foi alto, porquanto a ré agradeceu às milhares de mensagens de apoio em relação ao alerta que fez sobre a escola.

Assim, o Ministério Público entendeu haver indícios de denúncia caluniosa e injúria cometidas pela ré, o que se coaduna com o entendimento ora esposado de que, de fato, a ré ultrapassou os limites da liberdade de expressão.

Desse modo, o pedido indenizatório merece guarida, porquanto a conduta ilícita da ré gerou abalo à boa-fama da escola, haja vista a série de comentários de outras pessoas que, em razão das postagens, disseram revoltadas, que a situação deveria ser denunciada, que a escola deveria ser fechada.”

*Houve realmente abuso de direito.*

*É de conhecimento geral que, sobretudo na época em que passam por experiências novas (por exemplo, convivência com terceiros, seja na escola, seja em clubes, por exemplo), as crianças de tenra idade interagem fisicamente, o que não raro causa arranhões, quedas, batidas, por exemplo. O caso concreto não indica a presença de indício de que os respectivos episódios tenham exacerbado limites de normalidade.*

*O Ministério Público, na mesma linha, concluiu pelo arquivamento do termo circunstanciado e pela existência de indícios de denúncia caluniosa e injúria perpetradas pela ex-consumidora.*

*Essa síntese do conjunto probatório revela que a ex-consumidora exerceu, de maneira abusiva, e, por via de consequência, ilícita, a liberdade de expressão assegurada no artigo 5º, incisos IV e IX, da Constituição Federal, e o direito de entrar com processo judicial contra terceiro.*

*No que diz respeito à liberdade de manifestação do pensamento, a ex-consumidora acabou por se exceder nas postagens que, conquanto tenham começado com um “alerta” razoável sobre a escola, terminou por estimular reações irrefletidas, exaltadas e desproporcionais em redes sociais que repercutiram no nome e na imagem da escola.*

*No âmbito criminal, expôs a escola a uma investigação policial ao exacerbar a gravidade dos fatos. **Em virtude da obstinação infundada da ex-consumidora, a escola sofreu abalo na sua reputação e na sua imagem, teve o seu nome associado a maus tratos a crianças e foi exposta a investigação criminal,** contexto dentro do qual emerge incontestável a existência de dano moral passível de compensação pecuniária.”*

0.1 Agora, nossos comentários.

1 Primeiro - A decisão foi muito acertada em reconhecer que a ex-consumidora exagerou, de maneira ilegal, nas suas críticas públicas e perseguições contra a escola. Muitos fornecedores sofrem exposições negativas nas redes sociais, mas, neste caso, existiram agressões intoleráveis. Tais hostilidades aconteceram **não apenas pelas manifestações na internet, mas na condução de processo criminal irresponsável pela ex-consumidora**, que resultou em óbvia inocência penal das pessoas da instituição de ensino.

2 Segundo - Em assuntos de redes sociais, é sempre bom lembrar que os administradores podem ser responsabilizados se omissos em relação a ilegalidades acontecidas dentro de tais grupos. Isto, especialmente, se

recebem reclamação de vítima e nada fazem para apurar e\ou reprimir ilegalidades.

Brasília, 1º de fevereiro de 2025.

Henrique de Mello Franco    Valério A. M. de Castro  
OAB/DF 23.016                    OAB-DF 13.398