

# A liberdade de expressão do consumidor frente ao direito à honra do fornecedor/prestador de serviços

Autora: Thais Rosa de Oliveira (BIC)  
Orientador: Prof. Dr. Marcelo Schenk Duque

## Introdução

O presente estudo visa a analisar a prática de restrições a direitos fundamentais, com enfoque principal na proteção do consumidor, a partir da garantia constitucional de livre desenvolvimento da personalidade. Verificar-se-á até que ponto o consumidor pode expressar o seu descontentamento com maus produtos adquiridos ou serviços contratados. Nessa linha, será analisado o conflito entre a liberdade de expressão do consumidor frente ao direito à honra e à imagem do fornecedor/prestador de serviços. Buscar-se-á respostas, também, em relação aos conflitos entre direitos fundamentais maximizados, no âmbito das relações de consumo. Nessa linha, será investigada a forma como os Tribunais tendem a ponderar conflitos dessa natureza, a fim de verificar se há, ou não, sintonia com a doutrina majoritária sobre o tema.

## Questão Central

Até que ponto o consumidor poderá usufruir de seu direito à liberdade de expressão, utilizando-se de meios como, por exemplo, redes sociais, mensagens impressas, faixas, cartazes etc. para demonstrar a sua insatisfação em face de produtos ou serviços adquiridos, sem que venha a violar a honra e a imagem do fornecedor/prestador de serviços?

## Referencial Teórico

Como marcos teóricos serão utilizadas as obras *Teoria dos Direitos Fundamentais* (Alexy, 2011) e *Contratos no Código de Defesa do Consumidor* (Marques, 2006). Em sua obra, Robert Alexy fornece critérios sobre técnicas de ponderação de conflitos entre direitos fundamentais. Já na obra de Cláudia Lima Marques, as respostas são referentes à necessidade de proteção do consumidor diante de vícios nos produtos ou serviços fornecidos.

## Objetivos

### A pesquisa se propõe a analisar:

- A forma como os direitos fundamentais relacionam-se no curso das relações de consumo;
- A maneira como os conflitos entre direitos fundamentais podem ser potencializados por meio das redes sociais e outros meios eletrônicos, em conjunto com outros meios tradicionais de comunicação;
- A tendencial dificuldade dos Tribunais em ponderar conflitos entre princípios fundamentais concernentes às relações de consumo.

### Procedimentos Metodológicos

A técnica utilizada foi a (1) consulta bibliográfica a diferentes obras, como, por exemplo, (Alexy, 2011), (Duque, 2009-2010), (Hesse, 1998), (Marques, 2006), (Mendes, 2011), (Miragem, 2010), (Sanseverino, 2010); bem como a (2) análise de casos práticos e das decisões deles decorrentes, em particular, o caso *Construtora Rio Novo*.

### Resultados Parciais

- O conflito visualizado na pesquisa comprova que os direitos fundamentais produzem efeitos nas relações privadas;
- Em relação aos Tribunais temos que, não raro, apontam soluções diversas das preconizadas tanto pela lei quanto pela doutrina;
- Concernente aos direitos fundamentais, estes necessitam de uma definição clara do seu âmbito de proteção;
- Já no que tange as redes sociais, faixas, cartazes, etc. temos que o uso indiscriminado de tais meios como forma de demonstrar a insatisfação de consumidores por conta de maus produtos ou serviços adquiridos pode potencializar conflitos entre direitos fundamentais.

## Considerações finais

- As restrições a direitos fundamentais constituem um dos temas mais importantes do Direito, com reflexos tanto no Direito Público quanto no Privado, afirmando-se o Direito do Consumidor como matéria transversal nesses ramos jurídicos.
- A garantia do livre desenvolvimento da personalidade protege a liberdade do consumidor de expressar o seu descontentamento diante dos vícios nos produtos e/ou serviços contratados.
- A utilização dos modernos meios como, por exemplo, as redes sociais, torna-se frequente. Contudo, o seu uso descomedido pode, em certas situações, causar lesões a direitos fundamentais protegidos, de titularidade do fornecedor/prestador de serviços.
- Os Tribunais, não raro, visualizam o conflito por uma ótica diversa da doutrina pesquisada, bem como da lei. Tal realidade conduz a uma ponderação equivocada, como visualizado pelo caso *Construtora Rio Novo* (caso norteador da pesquisa).



## Referências

- ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2011.
- DUQUE, Marcelo Schenk. *A eficácia dos direitos fundamentais nas relações privadas: a teoria dos deveres de proteção do Estado como corolário do modelo de convergência do direito privado para a constituição, à luz dos contratos de consumo*. 2010. 700f. Tese. (Doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010.
- \_\_\_\_\_. DUQUE, Marcelo Schenk. A proteção do consumidor como dever de proteção estatal de hierarquia constitucional. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, vol. 18, n. 71, jul.-set. 2009, p. 142-167.
- HESSE, Konrad. *Elementos de direito constitucional da República Federal da Alemanha*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1998.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev. e aum. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.
- MENDES, Gilmar Ferreira. *Estado de Direito e jurisdição Constitucional: 2002-2010*. São Paulo: Saraiva, 2011.
- MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. *Curso de direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.
- SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.