

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E POLÍTICAS**  
**ESCOLA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS**

**FÁBIO DA SILVA COSTA**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL NO *E-COMMERCE***  
**(COMÉRCIO ELETRÔNICO)**

**RIO DE JANEIRO**  
**2018**

**FÁBIO DA SILVA COSTA**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL NO *E-COMMERCE*  
(COMÉRCIO ELETRÔNICO)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Escola de Ciências Jurídicas da Universidade  
Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)  
como requisito parcial à obtenção do grau de  
Bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Doutora Patrícia  
Ribeiro Serra Viera

RIO DE JANEIRO  
2018

## RESUMO

A crescente introdução de tecnologia no cotidiano das pessoas e, em especial, nas relações de consumo, trouxe consigo uma crescente vulnerabilização do consumidor. Dentre essas tecnologias, a internet, se se firmou como meio de comunicação e viabilizou negócios comerciais de produtos e serviços a uma gama de consumidores que aumenta consideravelmente a cada dia, criou novas relações jurídicas, apesar de eliminar as barreiras de tempo e espaço prejudiciais ao comércio, também as eliminou aos fraudadores. Ocorre que as facilidades propiciadas pelo e-commerce são acompanhadas pelo substancial aumento nos riscos relacionados as compras virtuais. O ambiente virtual coloca o consumidor numa situação de maior vulnerabilidade ao expô-lo a possíveis fraudes, obrigando-o a ter confiança num prestador de serviços desconhecido, que muitas vezes sequer se utiliza de site próprio para efetuar suas relações comerciais e de prestação de serviço. O presente estudo analisa a aplicação da responsabilidade civil ao comércio eletrônico. Foi necessário inicialmente traçar um breve histórico do desenvolvimento do comércio tradicional e do comércio eletrônico, para esse fim. Retoma breves considerações sobre o desenvolvimento do instituto da responsabilidade civil e do direito do consumidor, para, afinal, examinar as soluções dos acidentes de consumo e sua aplicação.

Palavras-chave: Direito do Consumidor; Comércio Eletrônico; Internet; Responsabilidade Objetiva Civil.

## **ABSTRACT**

The increasing introduction of technologies in everyday lives and, especially, in consumption relationships, increased the consumer vulnerability. Among these technologies, the internet has established itself as a mean of communication and enabled commercial trades of products and services to a range of consumers which rises considerably each day, created new legal relations, despite eliminating the barriers of time and space detrimental to commerce, it also eliminated these barriers to the fraudsters. It occurs that e-commerce facilities are accompanied by a substantial rise in the risks related to virtual purchases. Virtual environment places the consumers in a bigger vulnerability situation when it exposes them to possible frauds, forcing them to have confidence in an unknown service provider, who often does not even use his or her own site to carry out his business and service providing relations. This paper analyses the application of civil liability for e-commerce. Initially, it was necessary to trace a brief history of traditional commerce and e-commerce development to that end. It takes up brief considerations on the development of the civil liability institute and the consumer law in order to finally examine the solutions to consumer accidents and their application.

**Keywords:** Consumer Law; Electronic Commerce; Internet; objective civil liability.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AgRg no Ag - Agravo em Recurso Especial

APL - Apelação Cível

ARPA - Advanced Research Projects Agency (Agência de Projetos de Pesquisa Avançados)

B2B (business to business) - negócios de sociedades empresárias com sociedades empresárias.

B2C (business to consumer) - negócios de sociedades empresárias com consumidores.

C2C (consumer to consumer) - negócios de consumidores com consumidores.

CC/2002 - Código Civil de 2002

CDC - Código de Defesa do Consumidor

CRFB - CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

EUA - Estados Unidos da América.

REsp - Recurso Especial

RI –Recurso Inominado

STJ- Superior Tribunal de Justiça

TJ – Tribunal de Justiça.

URSS - União das Repúblicas Socialistas Soviéticas

v.u. - Votação unanime

## Sumário

INTRODUÇÃO.....	6
1. HISTÓRICO DO DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO E DO DIREITO DO CONSUMIDOR .....	7
1.1. Breve introdução do desenvolvimento do comércio.....	7
1.2. Breve introdução ao desenvolvimento da internet.....	9
1.3. Breve introdução ao desenvolvimento do comércio eletrônico (e-commerce) .....	10
1.4. Breve introdução à evolução do direito do consumidor .....	12
2. ELEMENTOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	17
2.1. Definição de consumidor .....	17
2.2. Definição de consumidor equiparado .....	20
2.3. Definição de fornecedor.....	20
2.4. Definição de produto e serviço .....	21
2.5. Tipos de sujeitos participantes do comércio eletrônico .....	22
3. RESPONSABILIDADE CIVIL.....	24
3.1. Breve introdução ao desenvolvimento da responsabilidade civil.....	24
3.2. Conceito de responsabilidade civil .....	27
3.3. Responsabilidade civil subjetiva e objetiva .....	29
4. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	31
4.1. A responsabilidade objetiva como regra no Código de Defesa do Consumidor .....	32
4.2. Responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço .....	35
4.3. Excludentes de responsabilidade civil do fornecedor.....	38
4.4. A responsabilidade civil no comércio eletrônico.....	40
4.5. Negócio final e negócio intermediário no comércio eletrônico.....	41
CONCLUSÃO.....	50
REFERÊNCIAS.....	51

## INTRODUÇÃO

O comércio de varejo eletrônico, ou *e-commerce*, já é uma realidade vivenciada pela sociedade e vem crescendo impulsionado por diversas razões, onde destacam-se a facilidade nas pesquisas de preços e nas compras, o preço diferenciado, a variedade de produtos, a facilidade de pagamento, dentre outras.

Além disso, o tempo utilizado para compras no ambiente físico está diminuindo, isso ocorre na sociedade contemporânea, pois nos grandes centros urbanos, amontoam-se compromissos e a falta de tempo se torna mais um fator a favor da migração das compras para o universo virtual.

Diante desses aspectos, o *e-commerce* surgiu como uma solução, tanto para os consumidores atraídos pelas facilidades e comodidades do e-commerce, quanto para os fornecedores; pois para estes, muito interessa a potencialidade de atingir uma gama maior de consumidores.

No entanto, na mesma proporção do crescimento acentuado das vendas no *e-commerce*, cresce a insegurança para o consumidor, que inserido num mercado onde não há comparecimento físico simultâneo dos contratantes, ou mesmo, os produtos se encontram fisicamente disponíveis, o consumidor torna-se ainda mais vulnerável na relação de consumo.

Nesse ambiente, torna-se necessário garantir ao consumidor garantias que os negócios jurídicos realizados no e-commerce serão pautados pela boa-fé, gerando a segurança e a confiança necessárias as relações de consumo, protegendo o consumidor, parte vulnerável, exposto a um ambiente fértil para fraudes.

Dessa forma, esse trabalho propõe-se a apresentar o conceito da responsabilidade civil, prevista no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor, como os entendimentos jurisprudências aplicadas pelos nossos tribunais ao tema, e sua incidência sobre o *e-commerce*. Bem como, desvendar as modalidades de comércio eletrônico, e por fim, realizar a análise da responsabilidade dos *sites* intermediadores de comércio eletrônico em relação a teoria do risco de empreendimento.

# 1. HISTÓRICO DO DESENVOLVIMENTO DO COMÉRCIO E DO DIREITO DO CONSUMIDOR

## 1.1. Breve introdução do desenvolvimento do comércio

O desenvolvimento do comércio se confunde com o desenvolvimento da própria sociedade. Não é possível traçar um marco teórico do início das práticas comerciais desde os primórdios da humanidade.

É Fato que foram levantadas hipóteses e projeções que tratam do assunto, dentre elas aparece a que defende que as pequenas populações humanas produziam o necessário para seu sustento pela coleta, caça ou pela agricultura. Nesse cenário, caso o grupo familiar precisasse aumentar a produção, ou mesmo, diversificá-la, teria que acrescentar mais tempo para a execução dessas tarefas. Essa forma de produção era eficiente para pequenas aglomerações e aldeias. Contudo, com o aumento das populações, se tornava insuficiente a produção frente as necessidades crescentes de consumo do grupo<sup>1</sup>.

Outro problema a ser enfrentado era que os grupos familiares não tinham tempo suficiente para se dedicar as inúmeras atividades necessárias para criar todos os produtos que necessitavam. A solução para esse impasse foi a troca de mercadorias excedentes com outros grupos familiares. Com isso, um pecuarista poderia trocar animais, ovos, peles e outros com um agricultor, este poderia lhe fornecer seu excedente de produção de outro produto. Fora que o escambo permitia que cada grupo se especializasse no trabalho em que eram mais aptos ou naqueles em que eram mais produtivos<sup>2</sup>.

Essas trocas levaram ao desenvolvimento da noção de propriedade privada, nesse momento, vista de maneira não individual, como a atual, mas de cerne coletivo na sua gênese. Com o crescimento da população e com aumento de suas demandas, progressivamente a produção deixa de focar nas necessidades do produtor ou da sua comunidade, para uma produção focada no objetivo prioritário do escambo. Com isso se inicia um momento rudimentar do que conhecemos como mercado na atualidade.

A próxima grande evolução que ocorreu foi a substituição do escambo pela moeda de troca. Inicialmente foram usadas conchas, sal, metais e outros. Esse acontecimento se deu pela

---

<sup>1</sup> MARTINS, Fran. **Curso de direito comercial**. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005, p. 13

<sup>2</sup> *ibidem*, p. 13

necessidade de facilitar as trocas num ambiente cada vez mais complexo, onde o escambo já não poderia resolver satisfatoriamente a maioria das relações comerciais<sup>3</sup>.

O advento do cristianismo, a ascensão do direito canônico e o sistema feudal criaram alguns empecilhos ao comércio, pois a usura e os juros foram tratados como pecado e o motor do comércio é o lucro, conforme expõe Cynara de Barros:

As leis e costumes variavam de cidade para cidade e algumas eram até hostis ao desenvolvimento do comércio. Um bom exemplo disso era o direito canônico, que exacerbava o poder da Igreja Católica nesse período e proibia práticas essenciais ao capitalismo como a cobrança de juros (MISES; KAHANE; HAYEK, 1981). Às leis locais somavam-se as cortes locais, presididas por bispos ou senhores feudais, e destinadas apenas às necessidades locais, razão pela qual não abarcavam situações mais complexas como o comércio entre mercadores de diferentes jurisdições (MANGELS, 1999)<sup>4</sup>

A revitalização do comércio europeu se deu no fim da baixa idade média, quando ocorreu a criação e o desenvolvimento do crédito, outro marco no desenvolvimento das relações comerciais. Este progressivamente se tornou o grande veículo de trocas no ambiente econômico desde então<sup>5</sup>.

Resumidamente os grandes períodos econômicos da humanidade são *(i)* o do escambo, *(ii)* o da circulação de moeda e *(iii)* o surgimento das operações de crédito<sup>6</sup>.

O crescimento do comércio acarretou a necessidade de criar regras que coordenassem essas relações. Na Grécia, o comércio era regulado por costumes, mas é aí a origem dos primeiros contratos e legislação escrita que regulamentava o comércio marítimo. Já em Roma o comércio era mal visto pela elite e era praticado pela plebe sendo regulamentado pela *jus gentium*<sup>7</sup>.

O sistema feudalista começou a se mostrar insuficiente partir do século XII, o que deu espaço para o surgimento do Renascimento Comercial. Já nessa época, o crescimento do comércio esbarrava no enorme número de pequenos feudos que existiam, essa

<sup>3</sup> Museu de Valores do Banco Central. **Origem e Evolução do Dinheiro**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/htms/origevol.asp>. Acesso em: 03 de out. de 2017.

<sup>4</sup> DE BARROS COSTA, Cynara. **O DIREITO DO COMÉRCIO INTERNACIONAL: Desconstruindo o mito da Lex Mercatoria medieval**. FACULDADE DAMAS – CADERNO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS – V.3, N.5, 2012. pp. 32-45.

<sup>5</sup> TELLECHEA, Rodrigo. **Parte III – As noções econômica e jurídica de crédito**. 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/parte-iii-as-nocoos-economica-e-juridica-de-credito/70135/>. Acessado em: 08 de out. de 2017.

<sup>6</sup> Idem, **Parte I - As origens do comércio, da propriedade e do mercado: o problema da troca**. 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/parte-i-as-origens-do-comercio-da-propriedade-e-do-mercado-o-problema-da-troca/70132/>. Acessado em: 08 de out. de 2017.

<sup>7</sup> ÂMBITO JURÍDICO. SANCHES GARCIA, Ayrton. **Noções históricas de Direito Comercial**. Revista Âmbito Jurídico. Disponível em: [http://ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2059](http://ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2059). Acesso em: 02 de out. de 2017.

fragmentariedade estimulou a organização pelos próprios artesãos das corporações de ofício e das práticas e tradições dos comerciantes surgiu o direito comercial, onde os comerciantes criaram regras para regular suas atividades e resolver conflitos<sup>8</sup>. Com surgimento dos estados nacionais ocorreu que estes se tornaram a nova fonte do direito comercial, posteriormente com o liberalismo econômico e a Revolução Francesa diminuiu de maneira sensível a intervenção estatal na seara econômica. A edição dos Códigos Civil e Comercial Napoleônicos vieram a influenciar as legislações de outros países relacionadas a esse tema, isso até chegar as legislações atuais. Passando da visão de estado liberal não interventor nos assuntos civis, para o estado social, com foco na boa-fé, se denota maior interferência no direito civil, para equilibrar as relações de seus cidadãos, cada dia mais fragilizadas ante o grande capital.

## 1.2. Breve introdução ao desenvolvimento da internet

A internet teve sua origem numa pesquisa do comando militar dos Estados Unidos da América (EUA), o Pentágono. Esse temia que um ataque da antiga União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) que junto com EUA era uma das superpotências militares que estavam envolvidas na guerra fria, desde o final da Segunda Guerra Mundial.

A possibilidade de sofrer um ataque que inutilizasse os meios de comunicação convencionais, fez com que o Pentágono criasse um projeto de comunicações que permitisse a troca e compartilhamento de informações de maneira descentralizada; que pudesse sobreviver a destruição de uma parcela de sua infraestrutura, mesmo assim, mantendo seu funcionamento<sup>9</sup>.

Com início das pesquisas no final dos anos 50, bem no auge da guerra fria. Foi criado pela ARPA (*Advanced Research Projects Agency* – Agência de Projetos de Pesquisa Avançados) a ARPANET, com fim de estabelecer conexão e comunicação segura para os militares dos EUA frente a um hipotético ataque da URSS. Em 29 de outubro de 1969, essa rede, foi utilizada para testar o envio da primeira mensagem por via da rede, a mensagem tinha como conteúdo apenas a palavra “*LOGIN*” e o computador travou após o envio da letra O, o teste foi realizado entre o Instituto de Pesquisa de Stanford e a Universidade da Califórnia<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> CHAGAS, Edimilson Enedino das. **Direito Empresarial Esquematizado**. 4 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2017, p.43

<sup>9</sup> FEATHERLY, Kevin. **ARPANET - United States Defense Program**. Encyclopedia Britannica. Disponível em: <<https://www.britannica.com/topic/ARPANET>>. Acesso em 26 de set. de 2017

<sup>10</sup> DIÁRIO DE NOTÍCIAS. ZAMITH, Fernando. **Primeira mensagem de correio eletrônico enviada há 40 anos**. 2009. Disponível em: <<https://www.dn.pt/ciencia/tecnologia/interior/o-primeiro-e-mail-foi-escrito-ha-40-anos-1401633.html>>. Acesso em 02 de out. de 2017

Na década de 1970, houve uma sensível diminuição da tensão entre os EUA e URSS, com isso, o governo dos EUA permitiram o acesso de pesquisadores e alunos universitários a ARPANET a partir de suas faculdades e centros de pesquisa. Transformando a ARPANET num novo meio de comunicações acadêmicas.

Somente em 1992, a internet chegou a população comum. O engenheiro Tim Bernes-Lee desenvolveu o conceito de *World Wide Web* (rede de alcance mundial) possibilitando a criação de interfaces gráficas com sites dinâmicos e visualmente agradáveis<sup>11</sup>.

Nesse ano a empresa americana Netscape criou o protocolo de transferência de hipertexto seguro (HTTPS – *HyperText Transfer Protocol Secure*)<sup>12</sup>, que viabiliza o envio de dados criptografados pela internet, fato que possibilitou a sua utilização para transações financeiras seguras que eram necessárias para as transações comerciais.

Depois com a chegadas dos navegadores de internet (*browsers*) como o Internet Explorer, Netscape, Mozilla Firefox, fora a criação de redes sociais, blogs, chats e outros ocorreu a popularização e rápida expansão da internet.

### 1.3. Breve introdução ao desenvolvimento do comércio eletrônico (e-commerce)

A partir de 1994, ficou claro para as grandes empresas americanas o potencial de vendas geradas pela internet. Essa havia se transformado numa via de comunicação direta com os clientes que possibilitava utilizar as características do telefone, fax, rádio e televisão para as vendas.

A empresa pioneira no comércio eletrônico foi a norte americana Sears, que em 1888 vendia relógios através de um catálogo que permitia a encomenda de seus produtos via telégrafo. No caso, a Sears criou a inovação estratégica de vender a distância para seus consumidores, mesmo fora das suas lojas, isso em moldes absolutamente diferentes do comércio eletrônico atual<sup>13</sup>.

Em 1979, Michael Aldrich, criou o conceito de *teleshopping*<sup>14</sup>, com a união das comunicações telefônicas integradas a um televisor, executando uma transação em tempo real

<sup>11</sup> EL PAIS. CLEMENTE, RAFAEL. **A World Wide Web completa 25 anos**. Barcelona: 12 de mar. 2014. Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2014/03/11/tecnologia/1394554623\\_973239.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2014/03/11/tecnologia/1394554623_973239.html)>. Acesso em: 11 de out. de 2017.

<sup>12</sup> IBM - developerWorks®. **The Secure Sockets Layer and Transport Layer Security**. Disponível em: <<https://www.ibm.com/developerworks/library/ws-ssl-security/>>. Acesso em: 11 de out. de 2017.

<sup>13</sup> ESTRATEGIA DIGITAL. **7 momentos que marcaram a história do e-commerce**. Disponível em: <<http://www.estrategiadigital.pt/historia-do-e-commerce/>>. Acesso em: 10 de out. de 2017

<sup>14</sup> MICHAEL ALDRICH ARCHIVE. ALDRICH, Michael. **Inventor's Story**. Disponível em: <[http://www.aldricharchive.com/inventors\\_story.html](http://www.aldricharchive.com/inventors_story.html)>. Acesso em: 07 de set. 2017

processada por um computador. O que foi uma verdadeira revolução tecnológica e começou a dar forma aos conceitos de e-commerce atuais, podendo ser aplicado tanto aos negócios B2B (*business to business*) como a negócios B2C (*business to consumer*).

A primeira transação B2B da história foi realizada pela agência de viagens Thomson Holidays, que criou a primeira loja virtual B2B para comercializar seus serviços, seu sistema se chamava TRACKS (*thomson reservation and administration control system*). Fato ocorrido em 1981, a empresa contava com 66 agentes que interagiam com seus clientes via web, orientando a compra de passagens aéreas e pacotes turísticos pela internet<sup>15</sup>.

Em 1990, surgiu o Nexus o primeiro navegador da web, com isso, estava resolvida a maior dificuldade que inviabilizava os usuários comuns de utilizar a internet. Tendo criado um ambiente gráfico mais simples e amigável para o público.

Em 1994, com um site simples onde o usuário inseria apenas o seu nome e endereço, o PizzaHut registrou a primeira venda B2C da história. Tratou-se de uma pizza de cogumelos e pepperoni com queijo extra.

Em 1995, surgem a Amazon e o eBay nos EUA, estes revolucionam o comércio eletrônico, pois, desde então, tudo passou a ser vendido pela internet e para todos os lugares. Superaram-se as barreiras impostas aos consumidores pela distância; a falta de diversidade de produtos; e, o aumento do acesso a conteúdo de qualidade e melhores preços para produtos e serviços.

Com a criação das redes sociais e em especial do Facebook por Mark Zuckerberg em 2004, milhares de empresas começaram a se utilizar da facilidade por ele geradas, com a simplicidade de criar perfis, muito mais simples que sites ou fóruns comuns aos usuários. A rede social alcançou centenas de milhões de usuários. Os quais são analisados por algoritmos que determinam seus interesses e enviam propaganda selecionada pela rede social, com fim de potencializar as vendas das empresas anunciantes.

Nos anos 2000, foram aperfeiçoados os *smartphones*, que evoluíram de funções simples de texto e mensagens de e-mail, se transformando em verdadeiros computadores portáteis, levando a internet junto com as facilidades da rede a qualquer lugar. Se transformou com o tempo, de simples instrumento de comunicação, para assumir diversas funções, além daquelas inicialmente projetadas, tais como de compra, substituição de cartões de crédito, de documentos de identificação, dentre outros. Isso num ambiente em constante evolução, onde os demais

---

<sup>15</sup> MICHAEL ALDRICH ARCHIVE. ALDRICH, Michael. **Thomson Holidays Folder**. Disponível em: < <http://www.aldricharchive.com/downloads/Thomson.pdf>.> Acesso em: 07 de set. de 2017

dispositivos e até os eletrodomésticos estão se conectando a rede, numa constante evolução tecnológica.

Por fim, em 1999, Kevin Ashton, em uma palestra na empresa Procter & Gamble (P&G), traz a lume o conceito da IoT (*Internet of Things* ou Internet das Coisas). Originado na pesquisa do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT) que criou um sistema de identificação de bens global, usando um número único para cada bem, chamado *Electronic Product Code*. Esse se utiliza de comunicação por radiofrequência (RFID) e *Wireless Sensor Networks*. Permite a captura de informações do mundo real para um banco de dados utilizando se da internet. Essa é a próxima grande evolução que vivemos, contudo ela exige atenção, porque hoje além dos celulares veremos em pouco tempo todos os equipamentos eletrônicos providos de acesso à internet e com potencial tanto para gerenciar negócios, facilitar tratamentos médicos e seu acompanhamento, evitar desperdício, e outros fins<sup>16</sup>. Isso não afasta o risco de facilitar cada vez mais o acesso de hackers, fraudadores e demais criminosos interessados de utilizar das vulnerabilidades desses aparelhos para cometer ilícitos, munidos de novas ferramentas tecnológicas, que vão exigir regulamentação estatal, para evitar abusos contra os direitos do consumidor e dar à devida cautela a segurança das informações captadas pelas empresas gestoras desses aparelhos. Afinal, eles terão potencial para monitorar tudo 24 horas por dia se tornando um sério risco para privacidade.

#### 1.4. Breve introdução à evolução do direito do consumidor

O conceito de consumidor atual começou a surgir a partir do final do século XVIII, porém antes desse período, as legislações do mundo antigo trataram de maneira pontual de alguns assuntos relacionados ao consumidor. No código de Hamurabi, elaborado no século XVIII A.C. nos arts. 215 ao 282 eram tratados salários, honorários e responsabilidade dos médicos, veterinários; arquitetos e bateleiros, os arts. 233 e 235 tratam da responsabilidade com os seguintes comandos:

Art. 233 - Se um arquiteto constrói para alguém uma casa e não a leva ao fim, se as paredes são viciosas, o arquiteto deverá à sua custa consolidar as paredes.

Art. 235 - Se um bateleiro constrói para alguém um barco e não o faz solidamente, se no mesmo ano o barco é expedido e sofre avaria, o bateleiro deverá desfazer o barco e refazê-lo solidamente à sua custa; o barco sólido ele deverá dá-lo ao proprietário<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> CISCO. **Uma introdução à Internet da Coisas (IOT)**. Disponível em <[https://www.cisco.com/c/dam/global/pt\\_br/assets/brand/iot/iot/pdfs/lopez\\_research\\_an\\_introduction\\_to\\_iiot\\_102413\\_final\\_portuguese.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/pt_br/assets/brand/iot/iot/pdfs/lopez_research_an_introduction_to_iiot_102413_final_portuguese.pdf)> Acesso em: 07 de set de 2017

<sup>17</sup> DHnet DIREITOS HUMANOS NA INTERNET DERECHOS HUMAN RIGHTS BRASIL (org). **Código Hamurabi**. Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/hamurabi.htm>>. Acesso em: 02 de out. de 2017.

Nesses artigos do Código de Hamurabi fica clara a aplicação do que hoje chamaríamos do princípio da confiança, este deriva do princípio da boa-fé, e o princípio da lealdade e do respeito aplicados as relações de consumo; afinal o consumidor espera que o produto ou o vínculo contratual seja um instrumento adequado para sanar os fins propostos à utilização do produto. Nesse caso, o consumidor estaria calçado quanto à construção ineficiente da casa ou do barco, tendo o obreiro a responsabilidade de reparar ou substituir os mesmos em caso de vícios de produção.

A tutela pontual do consumidor também estava presente na Lei das XII tábuas, pois nele era estabelecido na tábua sexta, nos arts. 1º e 2º, tal como se pontua: “ art. 1º. Se alguém empenhar a sua coisa ou vender em presença de testemunhas, o que prometeu terá força de lei. Art. 2º. Se não cumprir o que prometeu, que seja condenado em dobro.”<sup>18</sup>.

Esses artigos têm clara intenção de proteger o consumidor. Ocorria que na Grécia antiga, a situação era percebida de maneira diferente, visto que existiam garantias para o consumidor quanto a vícios ocultos nas relações comerciais. Apesar de, nessa época, o produtor ser visto como aquele que cria, a semelhança de um Deus; recebia um enorme reconhecimento social, enquanto ao consumidor destinava-se a alcunha daquele que não contribuía de maneira significativa para o desenvolvimento da *polis*. Digno apenas de reprovação, atrelado uma existência pouco criativa, de forma que era considerado um cidadão de menor importância, onde abusos do fornecedor possuíam uma fundamentação sócio filosófica que os consideravam normais, segundo Joyceane Bezerra de Menezes<sup>19</sup>:

Enquanto o consumo não era valorizado, a fabricação tinha uma representação mais exaltada na *polis*, pois consistia no trabalho de reificação desenvolvido pelo *homo faber*. O processo de reificação dos bens duráveis envolve a arte criadora do homem que altera o reino da natureza e cria, à semelhança de um Deus, as coisas a partir de determinada substância. Esta atividade do *homo faber* se contrapõe a do *animal laborans* que somente se esforça para o consumo. Enquanto a tarefa do primeiro é importante para a *polis*, a tarefa do segundo é considerada ignóbil. Embora o *homo faber* também necessitasse do consumo para suas necessidades vitais, distinguia-se do *animal laborans* por seu potencial criativo, desenvolvendo um daqueles modos de vida dignos do cidadão, já citados anteriormente.

Apenas com surgimento das ideias liberais seguidas da revolução francesa, o Estado inicia a tutela coletiva dos direitos dos consumidores de forma mais recorrente. Nesse momento eram atendidos os princípios civis romanistas *pacta sunt servanda*, da autonomia da vontade e

<sup>18</sup> DHnet DIREITOS HUMANOS NA INTERNET DERECHOS HUMAN RIGHTS BRASIL (org). **Lei das XII Tábuas - (450 A.C.)**. Disponível em: < <http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/12tab.htm>>. Acesso em: 03 de out. de 2017.

<sup>19</sup> BEZERRA MENEZES, Joyceane. **A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social**. Fortaleza: Revista de Humanidades. nº 18, 2003, p. 55. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rh/article/view/642>> Acesso em: 17 de out. de 2017.

da responsabilidade fundada na culpa. Estes princípios não conseguiriam atender às necessidades das relações de consumo massificadas, visto que se fundamentavam sobre relações interpessoais que estavam rapidamente se tornando relações coletivas de consumo, a partir de uma ideologia focada na não intervenção estatal, fundada numa visão liberal da economia que acreditava que a não intervenção viria a igualar todos os integrantes da sociedade.

O advento revolução industrial (do carvão e do aço) mudou significativamente a capacidade de produção humana. Iniciou o êxodo rural para cidades e houve um forte aumento na demanda por produtos e posteriormente por serviços. Progressivamente, a capacidade de contratar com os produtores passou de uma relação que permitia as partes negociarem matérias-primas e formas de produção. Se impõe a produção em massa, contexto onde o consumidor nada, ou quase nada, sabia das formas de produção e dos materiais utilizados como matéria-prima, estando reduzido a aceitar ou não consumir um produto pré-concebido. Ou ainda, de não consumir e ficar sem os produtos que necessitava para sua sobrevivência, numa situação de completa impotência frente aos produtores.

Na concepção de Adam Smith<sup>20</sup>, o consumidor guiado pela razão, seria senhor soberano do mercado e, através de suas escolhas, imporá ao mercado a sua vontade; e, por via da competição no mercado, todos sairiam ganhando. Expectativas essas que não foram confirmadas pela evolução tecnológica, que colocou o consumidor numa relação onde se encontrava cada dia mais vulnerável frente à concentração econômica das empresas, do desenvolvimento tecnológico, afastado das decisões relativas a forma de produção das mesmas, sequer tendo forças para iniciar qualquer negociação real com os produtores e fornecedores, tendo como única opção consumir os produtos oferecidos a ele, no mercado.

Com a adição de novos conhecimentos, tecnologias, da produção em série e com a demanda por produtos e serviços crescente, ocorreu conjuntamente com a massificação da produção a multiplicação dos riscos, gerados por produtos defeituosos, seja por erros de projeto, pesquisa ou de produção. Esses traziam aos consumidores produtos que podiam ser prejudiciais a saúde e a segurança coletiva dos trabalhadores, fato que só seria percebido mais claramente nos anos 1960, como bem observa Ecio Perin<sup>21</sup>:

“A tragédia da talidomida no início dos anos 60 assumiu um caráter emblemático na história do Direito do Consumidor, chamando a atenção da comunidade científica, jurídica e dos agentes envolvidos com a saúde pública para a nova magnitude dos

---

<sup>20</sup> PGE-SP. TRINDADE, José Damiano de Lima. **Anotações sobre a história social dos direitos humanos**. Disponível em: < <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/direitos/tratado1.htm>>. Acesso em: 04 de out. de 2017.

<sup>21</sup> PERIN JUNIOR, Ecio. **A globalização e o direito do consumidor** - Aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. São Paulo: Manole, 2003, pp. 9-10.

riscos e perigos envolvidos nas tecnologias aplicadas à nova forma de organização da produção fordista e do mercado massificado.

O anúncio de novas pesquisas salientando o caráter danoso à saúde de diversos produtos e bens de consumo culinário e cosmético lançou diariamente novos alertas para a nova natureza dos problemas de segurança à saúde envolvidos nas relações de consumo em uma “sociedade de consumo de massa”.

A questão da defesa do consumidor paulatinamente passava a associar-se direta e intimamente com valores e interesses não exclusivamente econômicos do consumidor.”

No início do século XX, nos EUA, os trabalhadores começaram a criar associações com fim de lutar pelos direitos trabalhistas. Estas usavam a força da união dos consumidores para boicotar as empresas que não respeitavam seus direitos trabalhistas e posteriormente migraram para defesa dos seus direitos como consumidores. Sergio Cavalieri<sup>22</sup> descreve:

“Em Nova York, por exemplo, Josephine Lowell criou a New York Consumers League, uma associação de consumidores que tinha por objetivo a luta pela melhoria das condições de trabalho locais e contra a exploração do trabalho feminino em fábricas e comércio. Essa associação elaborava “Listas Brancas”, contendo o nome dos produtos que os consumidores deveriam escolher preferencialmente, pois as empresas que os produziam e comercializavam respeitavam os direitos dos trabalhadores, como salário mínimo, horários de trabalho razoáveis e condições de higiene condignas. Era uma forma de influenciar a conduta das empresas pelo poder de compra dos consumidores. ”

Na Europa, apenas com a substituição do estado liberal pelo estado social, no fim da segunda guerra mundial, é que começaram a surgir associações de consumidores. Contudo o marco inicial do reconhecimento do consumidor como hoje entendemos, ocorreu apenas em 1962, com o discurso de John Fitzgerald Kennedy. Este enviou ao congresso americano uma mensagem especial onde definia o conceito de consumidor, sua importância e principalmente definiu os princípios básicos dos direitos do consumidor, a saber: direito i) à saúde, ii) à segurança, iii) à informação, iv) à escolha e principalmente v) à serem ouvidos.

Com advento da revolução tecnologia e com a globalização ocorreu uma nova massificação na produção e a adoção do marketing agressivo, fatos que evidenciaram a fragilidade do consumidor frente ao grande capital, as corporações e a um mercado de consumo que abrangia até mesmo as artes e a cultura, transformando tudo em mercadoria e em fonte de influência sobre o consumidor.

Na década de 1970, o direito do consumidor alcançou status internacional com o reconhecimento dos direitos básicos do consumidor pela 23ª Comissão de Direitos Humanos da ONU. Ainda nesse ano a Assembleia Consultiva da do Conselho da Europa editou a Carta de Proteção ao Consumidor, onde eram dispostas regras para proteção, prevenção e reparação de danos ao consumidor. Esta terminou por servir de base para a Resolução do Conselho da

---

<sup>22</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas. 2008, p. 4

Comunidade Europeia de 14/04/1975. Em abril de 1985, foi editada a Resolução 39/248 da ONU que estabelecia parâmetros para serem utilizados pelos países para editar normas de tutela ao consumidor e trazia normas internacionais aplicadas as relações de consumo<sup>23</sup>.

No Brasil, ocorreram movimentos criando associações e entidades civis visando à proteção do consumidor a partir dos anos 1970. Em 1974, no Rio de Janeiro, foi criado o Conselho de Defesa do Consumidor (CODECOM), em 1976, em Curitiba, a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC), no mesmo ano, em Porto Alegre, a Associação de Proteção ao Consumidor (APC) e em 1976, em São Paulo, o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor que viria a criar entre os seus órgãos o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, que viria a ser chamado depois de PROCON<sup>24</sup>. Ecio Perin<sup>25</sup> complementa que a ação na esfera legislativa federal se deu muito depois das iniciativas estaduais, visando à defesa do consumidor:

O primeiro sinal público do consumerismo brasileiro é o Decreto nº 7890, expedido pelo Governo do Estado de São Paulo em 1976. É importante notar que esta intervenção não foi feita na esfera federal, mas sim somente em nível estadual. Nota-se a ausência total do Governo Federal nas questões consumeristas.

Dois anos depois, em 1978 o sistema se reforça com a lei nº 1903 do Estado de São Paulo que cria o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, PROCON.

Em nível federal, somente nos anos 80 é criado o Conselho Nacional de Defesa ao Consumidor (CNDC). Foi em 1985, com a função da elaboração de uma política nacional de defesa do consumidor.

Trata-se de um marco importante, uma vez que convergiam amplos setores da sociedade civil, tornando-se um fórum de debates, especialmente no que diz respeito à conquista de uma nova legislação consumerista.

Integravam esse órgão associações de consumidores, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria e Comércio, o Ministério Público, entre outros.

Foi por meio do CNDC que surgiram propostas à Constituinte visando a inclusão da defesa do consumidor no texto da nova carta constitucional e, ainda, a idéia e a criação de uma comissão de notáveis juristas, com o objetivo de elaborar o Anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo Sergio Cavaliere<sup>26</sup>, somente nos anos de 1980, impulsionado pela crise financeira na época do Plano Cruzado, o consumidor brasileiro despertou para a defesa de seus interesses que foram consolidados como matéria constitucional em 1988. Trazendo a defesa do consumidor como obrigação do Estado e determinando prazo para criação de mecanismos de defesa do consumidor. Nesse contexto, se deu a edição do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

<sup>23</sup> **Idem**, pp. 5-6

<sup>24</sup> PERIN JUNIOR, Ecio. **Op. cit.**, pp. 14-15

<sup>25</sup> **Idem, ibidem.**

<sup>26</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op. cit.**, p. 7.

## 2. ELEMENTOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.

### 2.1. Definição de consumidor

Segundo Leonardo de Medeiros<sup>27</sup>, são três os elementos que caracterizam o consumidor e que permitem identificar as situações em que as relações de consumo serão abrangidas pela legislação consumerista:

O primeiro deles é o subjetivo, (pessoa física ou jurídica), o segundo é o objetivo (aquisição ou utilização de produtos ou serviços) e o terceiro e último é o teleológico (a finalidade pretendida com a aquisição de produto ou serviço) caracterizado pela expressão destinatário final. Interessante observar que não é consumidor apenas quem adquire, mas também quem utiliza (por exemplo, um familiar do adquirente ou quem ganhou de presente um produto).

Fica caracterizado o consumidor quando estão conjugados esses três elementos subjetivo, objetivo e teleológico. A definição legal de consumidor foi estabelecida na Lei 8.078 de 1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), no art. 2º, quanto ao caráter subjetivo abrange tanto a pessoa física quanto a pessoa jurídica:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo<sup>28</sup>.

Apesar de o legislador ter definido o conceito de consumidor, faltou explicitar o que seria utilizar o produto como destinatário final, fato de suma importância para determinar quando a pessoa jurídica vai figurar como consumidora. Segundo Sergio Cavalieri<sup>29</sup> o consumidor tem como características: a) ser o destinatário fático do produto ou serviço, b) adquirir o produto ou serviço com fins de suprir necessidade própria, de sua família ou de algum subordinado, c) a utilização do produto fora da cadeia de produção, salvo no caso de pequenas empresas e profissionais, onde esteja em evidência a sua vulnerabilidade e d) estar vulnerável em sentido amplo, nos casos que exista vulnerabilidade técnica, psíquica, jurídica ou científica e fática ou econômica.

Para tentar resolver a dúvida gerada pela indefinição do termo “ser o destinatário final”, foi necessário buscar a auxílio na doutrina, segundo Sergio Cavalieri, foram formadas duas correntes acerca desse tema. Que são as doutrinas finalista (ou subjetivista) e maximalista. Para os finalistas, a pessoa jurídica só pode ser considerada consumidora, caso o bem ou serviço

<sup>27</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado** - Artigo por Artigo. 13 ed. Salvador: Juspodium, 2017, p. 27

<sup>28</sup> CASA CIVIL. **Lei 8078/1990**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)>. Acesso em 08 de Abr. de 2018.

<sup>29</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op. cit.**, p. 56.

adquirido tenha uma destinação final econômica, nesse caso o produto deve corresponder a uma necessidade pessoal do consumidor. Já para os maximalistas, que tem uma visão mais abrangente do significado “do termo destinatário final” a pessoa jurídica será consumidora no caso em que o produto ou serviço não integre a sua cadeia de produção (transformação) ou serviço, dado que pessoa jurídica é a consumidora de fato do produto ou serviço.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) possui jurisprudência firmada quanto à adoção da teoria finalista como critério para determinar se a pessoa jurídica está contida na esfera de defesa consumerista no caso concreto.

CONFLITO DE COMPETÊNCIA. SOCIEDADE EMPRESÁRIA. CONSUMIDOR. DESTINATÁRIO FINAL ECONÔMICO. NÃO OCORRÊNCIA. FORO DE ELEIÇÃO. VALIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO E HIPOSSUFICIÊNCIA. NÃO CARACTERIZAÇÃO.

1 - A jurisprudência desta Corte sedimenta-se no sentido da adoção da teoria finalista ou subjetiva para fins de caracterização da pessoa jurídica como consumidora em eventual relação de consumo, devendo, portanto, ser destinatária final econômica do bem ou serviço adquirido (REsp 541.867/BA).

2 - Para que o consumidor seja considerado destinatário econômico final, o produto ou serviço adquirido ou utilizado não pode guardar qualquer conexão, direta ou indireta, com a atividade econômica por ele desenvolvida; o produto ou serviço deve ser utilizado para o atendimento de uma necessidade própria, pessoal do consumidor.

2 - No caso em tela, não se verifica tal circunstância, porquanto o serviço de crédito tomado pela pessoa jurídica junto à instituição financeira de certo foi utilizado para o fomento da atividade empresarial, no desenvolvimento da atividade lucrativa, de forma que a sua circulação econômica não se encerra nas mãos da pessoa jurídica, sociedade empresária, motivo pelo qual não resta caracterizada, in casu, relação de consumo entre as partes.

3 - Cláusula de eleição de foro legal e válida, devendo, portanto, ser respeitada, pois não há qualquer circunstância que evidencie situação de hipossuficiência da autora da demanda que possa dificultar a propositura da ação no foro eleito. 4 - Conflito de competência conhecido para declarar competente o Juízo Federal da 12ª Vara da Seção Judiciária do Estado de São Paulo.<sup>30</sup>

Nos mesmos moldes, destacam-se os seguintes julgados a) STJ - CC: 92519 SP 2007/0290797-4, Relator: Ministro FERNANDO GONÇALVES, Data de Julgamento: 16/02/2009, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: --> DJe 04/03/2009; b) STJ - REsp: 208793 MT 1999/0025744-8, Relator: Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, Data de Julgamento: 18/11/1999, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: --> DJ 01/08/2000 p. 264 RDR vol. 18 p. 337 RT vol. 787 p. 202.

Em julgados mais recentes, o STJ mudou seu entendimento e migrou a caracterização do consumidor da avaliação do polo subjetivo, realocando o critério determinante para a situação fática de vulnerabilidade da pessoa física ou jurídica frente ao fornecedor, sendo essa

<sup>30</sup> STJ - CC: 92519 SP 2007/0290797-4, Relator: Ministro FERNANDO GONÇALVES, Data de Julgamento: 16/02/2009, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: --> DJe 04/03/2009

a base para configuração da condição de consumidor. Leonardo de Medeiros<sup>31</sup> devido a relevância para o tema, transcreve parte do voto da Min<sup>a</sup>. Nancy Andrighi no REsp. 476428/SC, publicado no dia 09/05/2005.

Para se caracterizar o consumidor, portanto, não basta ser, o adquirente ou utente, destinatário final fático do bem ou serviço: deve ser também o seu destinatário final econômico, isto é, a utilização deve romper a atividade econômica para o atendimento de necessidade privada, pessoal, não podendo ser reutilizado, o bem ou serviço, no processo produtivo, ainda que de forma indireta. Nesse prisma, a expressão "destinatário final" não compreenderia a pessoa jurídica empresária. Por outro lado, a jurisprudência deste STJ, ao mesmo tempo que consagra o conceito finalista, reconhece a necessidade de mitigação do critério para atender situações em que a vulnerabilidade se encontra demonstrada no caso concreto. Isso ocorre, todavia, porque a relação jurídica qualificada por ser "de consumo" não se caracteriza pela presença de pessoa física ou jurídica em seus polos, mas pela presença de uma parte vulnerável de um lado (consumidor), e de um fornecedor, de outro. Porque é essência do Código o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado, princípio-motor da política nacional das relações de consumo (art. 4o, I). Em relação a esse componente informador do subsistema das relações de consumo, inclusive, não se pode olvidar que a vulnerabilidade não se define tão somente pela capacidade econômica, nível de informação, cultura ou valor do contrato em exame. Todos esses elementos podem estar presentes e o comprador ainda ser vulnerável pela dependência do produto; pela natureza adesiva do contrato imposto; pelo monopólio da produção do bem ou sua qualidade insuperável; pela extremada necessidade do bem ou serviço; pelas exigências da modernidade atinentes à atividade, dentre outros fatores. Por isso mesmo, ao consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor, para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo, isto é, a relação formada entre fornecedor e consumidor vulnerável, presumidamente ou não. Cite-se, a respeito, recente precedente da 4ª Turma, pioneira na adoção do critério finalista: o REsp. 661.145, de relatoria do Min. Jorge Scartezzini, j. 22/02/2005, do qual transcrevo o seguinte excerto, porque ilustrativo: *"Com vistas, porém, ao esgotamento da questão, cumpre consignar a existência de certo abrandamento na interpretação finalista, na medida em que se admite, excepcionalmente e desde que demonstrada in concreto a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica, a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor a determinados consumidores profissionais, como pequenas empresas e profissionais liberais"*. Quer dizer, não se deixa de perquirir acerca do uso, profissional ou não, do bem ou serviço; apenas, como exceção, e à vista da hipossuficiência concreta de determinado adquirente ou utente, não obstante seja um profissional, passa-se a considerá-lo consumidor.

É importante notar que não há presunção de vulnerabilidade para pessoa jurídica, por isso, é exigida a comprovação da vulnerabilidade, no caso concreto, para viabilizar à aplicação do CDC, para o consumidor intermediário, conforme jurisprudência do STJ.

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONSUMIDOR. RELAÇÃO DE CONSUMO. CARACTERIZAÇÃO. DESTINAÇÃO FINAL FÁTICA E ECONÔMICA DO PRODUTO OU SERVIÇO. ATIVIDADE EMPRESARIAL. MITIGAÇÃO DA REGRA. VULNERABILIDADE DA PESSOA JURÍDICA. PRESUNÇÃO RELATIVA. 1. O consumidor intermediário, ou seja, aquele que adquiriu o produto ou o serviço para utilizá-lo em sua atividade empresarial, poderá ser beneficiado com a aplicação do CDC quando demonstrada

<sup>31</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**. 7 ed. Salvador: Juspodium. 2017, p. 34.

sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica frente à outra parte. 2. Agravo regimental a que se nega provimento.<sup>32</sup>

## 2.2. Definição de consumidor equiparado

A definição de consumidor contida no *caput* do art. 2<sup>a</sup> do CDC se refere ao chamado consumidor *stricto sensu* ou standard. Ocorre que no CDC a proteção do consumidor também é estendida juridicamente a terceiros que são consumidores equiparados e abrangidos pela tutela do CDC.

Essa tutela objetiva proteger terceiros que venham a ser abrangidos por algum evento danoso relacionado a ação dos fornecedores desses produtos. Essas normas estão dispostas no art. 2<sup>o</sup>, parágrafo único, que trata da coletividade de pessoas que tenham participado das relações de consumo, mesmo aquelas que sejam indeterminadas. O art. 17 dispõe sobre as vítimas envolvidas pelos problemas gerados pelo produto ou serviço defeituoso. E, o art. 29, regula a extensão da proteção para todas as pessoas expostas às práticas comerciais ou contratuais abusivas.

## 2.3. Definição de fornecedor

Disposto no art. 3<sup>o</sup> do CDC a definição de fornecedor é abrangente, alcançando tanto a pessoa física e a jurídica, distribuidores, comerciantes, prestadores de serviço e todos os demais atores da cadeia de produção, distribuição e serviço relacionado ao produto.

Art. 3<sup>o</sup> Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços<sup>33</sup>.

Segundo Sergio Cavalieri, fornecedor face à amplitude da disposição legal, é gênero que abrange desde o sujeito (pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira) quanto qualquer outro que participe da cadeia de produção ou distribuição dos produtos. Aqueles que “que desenvolvem atividade”, que sejam profissionais, habituais com finalidades econômicas, são entendidos como fornecedores pelo CDC, Cavalieri acrescenta<sup>34</sup>:

Dessa forma, não caracterizam relação de consumo as relações jurídicas estabelecidas entre não profissionais, casual e eventualmente, o que, nada obstante, não os desonera

<sup>32</sup> STJ - AgRg no Ag: 1316667 RO 2010/0105201-5, Relator: Ministro VASCO DELLA GIUSTINA (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/RS), Data de Julgamento: 15/02/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 11/03/2011

<sup>33</sup> CASA CIVIL. **Lei 8078/1990**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)>. Acesso em 08 de Abr. de 2018.

<sup>34</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op. cit.**, p.62

dos deveres de lealdade, probidade e boa-fé, visando ao equilíbrio substancial e econômico do contrato, que deve cumprir a sua função social. Os abusos, quando não coibidos pelo sistema protetivo do novo Código Civil, continuarão a sê-lo pelo sistema do Código de Defesa do Consumidor, por força da regra do art. 29, desde que, frise-se, sempre, patente a vulnerabilidade do contratante.

Nesse sentido é esclarecedora a observação de Leonardo de Medeiros<sup>35</sup>:

A chave para se encontrar a figura do fornecedor está na expressão "desenvolvem atividade". Ou seja, somente será fornecedor o agente que pratica determinada atividade com habitualidade. Nesse sentido, quando a escola oferece cursos não gratuitos no mercado, por praticar (desenvolver) a atividade de ensino, será considerada fornecedor. Agora, quando essa mesma escola resolve vender o veículo que serve para transportar professores, não estará atuando com habitualidade, pois não desenvolve a atividade de compra e venda de veículos. Nesse caso, ainda que se tenha do outro lado uma pessoa física adquirindo o veículo, a escola não será considerada fornecedora, não se estabelecendo, portanto, uma relação de consumo.

#### 2.4. Definição de produto e serviço

Os parágrafos 1º e 2º do art. 3º do CDC tratam respectivamente dos conceitos de produto e serviço. O legislador constituiu o conceito de produto da maneira ampla “produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” tal como descrito no §1º do art. 3º do CDC.

Já a descrição legal de serviço é “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”, contida no §2º do art. 3º do CDC e restringe a condição de serviço as relações jurídicas onerosas; apesar disso, é admitido pela jurisprudência que, caso o fornecedor tenha remuneração aparentemente gratuita no negócio, estará configurada a relação consumerista. Apenas nos casos de serviços puramente gratuitos não se configurará a relação consumerista.

Segundo Flávio Tartuce e Daniel Amorin<sup>36</sup> um caso de gratuidade aparente ocorre nos estacionamento de *shoppings centers*, supermercados e afins, conforme o enunciado da súmula 130 de jurisprudência do STJ. Pontua-se:

“Civil. Apelação. Ação de indenização. Furto de motocicleta em supermercado. Responsabilidade civil da empresa configurada. Dever de guarda e vigilância. Dano material. Arts. 14 e 29 do CDC. Aplicação. Indenização cabível. Súmula 130 do STJ. Dever de indenizar. Responsabilidade civil do Estado. Não configuração. Recurso conhecido e não provido. O estabelecimento que permite, mesmo a título gratuito, o estacionamento de veículo em seu pátio, tem responsabilidade pela guarda e vigilância do bem, e responde por qualquer dano causado. Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços ou de produtos responde para com o consumidor em caso de dano, independentemente de culpa. A teor do art. 29 do CDC, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. O furto de veículo em estacionamento privativo de empresa gera a obrigação de indenizar conforme prevê a Súmula 130 do STJ. Não há como imputar

<sup>35</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Op. cit.**, p. 37.

<sup>36</sup> TARTUCE, Flávio; AMORIM ASSUMPÇÃO NEVES, Daniel. **Manual de Direito do Consumidor – Material e Processual**. 6 ed. São Paulo: Forense, 2017, p. 70, versão digital.

ao Estado a responsabilidade por prejuízo sofrido pelo furto ocorrido em estacionamento privado de supermercado. Recurso conhecido e não provido”<sup>37</sup>

## 2.5. Tipos de sujeitos participantes do comércio eletrônico

As três principais modalidades de classificação dos sujeitos participantes dos contratos de comércio eletrônicos. São o B2B, B2C e C2C.

B2B (*Business to Business* – Empresa - Empresa) segundo Antônio Novaes<sup>38</sup> essa modalidade de comércio eletrônico engloba transações comerciais entre empresas. Nessas transações empresas (portais empresariais) desenvolvem *sites* na internet, com fim de permitir que pessoas jurídicas fornecedoras e consumidoras disponham informações, façam consultas e realizem negócios acerca de insumos, produtos e serviços.

O mesmo autor cita uma pesquisa do *Census Bureau* nos Estado Unidos, na qual, se demonstra a importância do comércio geral entre as empresas em nível mundial, pois esse responde por algo em torno de 80% do comércio global. No Brasil, indica o crescimento exponencial do segmento eletrônico nos anos de 2003 a 2006.

Segundo o *Census Bureau* dos Estados Unidos, o comércio entre empresas (eletrônico e não eletrônico, via Internet ou não) é responsável por cerca de 80% do comércio mundial. Esse índice mostra a importância do comércio entre empresas no contexto global. No que diz respeito especificamente ao comércio eletrônico B2B no Brasil, sua expansão nos últimos anos é muito expressiva. Em 2005, foi transacionado por meio eletrônico no Brasil um total de R\$267,6 bilhões entre empresas (B2B), volume 37% maior do que o observado em 2004. De 2003 para 2004, por outro lado, a taxa de crescimento foi de 30%. Esses índices foram elaborados pela Câmara Brasileira do Comércio Eletrônico, em colaboração com a consultoria E-Consulting. Para 2006, as projeções indicam uma expansão de 36% em relação a 2005, mostrando a forte tendência de crescimento desse tipo de comércio eletrônico.<sup>39</sup>

O comércio B2B mundial, segundo o *site* Shopiflity Inc. (CA)<sup>40</sup> no ano de 2017, teve um volume total de 7.7 trilhões de dólares, superando o comércio B2C no referido ano com uma diferença de 234,78%. Conforme a pesquisa o comércio eletrônico varejista mundial alcançou no ano de 2017, o volume de 2.3 trilhões de dólares; no ano 2014, o volume de transações era de 1.4 trilhões de dólares e a previsão para 2021 é de 4.5 trilhões de dólares. O crescimento das vendas do período de 2014 a 2021 previsto é de 246,15%.

<sup>37</sup> TJMG – Apelação Cível 1.0702.06.285022-8/0011, Uberlândia – Décima Sétima Câmara Cível – Rel. Des. Márcia de Paoli Balbino – j. 24.04.2008 –DJEMG 09.05.2008

<sup>38</sup> NOVAES, Antônio. **Logística e Gerenciamento Da Cadeia De Distribuição**. São Paulo: Elsevier. 2007, p. 87.

<sup>39</sup> **Idem**, pp 81- 82.

<sup>40</sup> SHOPIFY INC. (CA). ORENDORFF, Aaron. **Global Ecommerce: Statistics and International Growth Trends** [Infographic]. 10 set. 2017. Disponível em: < <https://www.shopify.com/enterprise/global-ecommerce-statistics>>. Acesso em: 04 de mai. de 2018.

No Brasil, segundo a pesquisa da empresa ebit, o comércio B2C tradicional alcançou o volume de 47.7 Bilhões de Reais com crescimento de 7,5% no volume de vendas sobre o ano de 2016<sup>41</sup>. Quando somadas as vendas de produtos usados, artesanato e outros (e-commerce total) ocorreu um crescimento nas vendas em 2017 de 21,9% totaliza um volume 73,4 bilhões de Reais<sup>42</sup>. Esses dados são referentes ao comércio ao comércio formal via *sites* B2C, não havendo referências a vendas por meio de redes sociais ou programas de mensagem eletrônica, que, portanto, não estão contabilizadas no período.

Relações negociais B2B não estão na esfera de influência do Direito Consumidor, tendo seus conflitos sanados pelas regras do Direito Comercial.

B2C (*Business to Consumer* – Empresa - Consumidor) nessa modalidade o consumidor (pessoa física) munido de um dispositivo conectado à internet, busca por sites que oferecem produtos e serviços. O comércio B2C é caracterizado pela alta volatilidade com muitas empresas entrando e saindo do mercado. Nessa modalidade a venda é realizada diretamente da empresa para o consumidor por via de um domínio na internet.

C2C (*Consumer to Consumer* – Consumidor – Consumidor) modalidade na qual *sites* especializados em leilões virtuais ou de classificados *on-line*, oferecem serviços para conectar vendedores e compradores. Caso nessas transações comerciais não existam elementos que caracterizem o vendedor como fornecedor, a transação não será abrangida pelo Direito do Consumidor.

---

<sup>41</sup> WEBSHOPPERS. E-BIT. 37 ed. 2018. Disponível em: <[http://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/pdfs/ws37\\_imprensa.pdf](http://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/pdfs/ws37_imprensa.pdf)>. Acesso em: 04 de mai. de 2018. p.16

<sup>42</sup> **Idem, ibidem**, p. 19

### 3. RESPONSABILIDADE CIVIL

#### 3.1. Breve introdução ao desenvolvimento da responsabilidade civil

O desenvolvimento das ciências jurídicas ocorreu, dentre muitas necessidades, para solucionar controvérsias, buscando meios para viabilizar o convívio na sociedade de forma pacífica e ordeira.

Segundo Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona<sup>43</sup> é possível rastrear a origem de boa parte dos institutos jurídicos na sociedade ocidental até o Império Romano. Fato esse constatado no instituto da responsabilidade civil. Nas sociedades pré-romana, ocorria a aplicação da Lei de Talião onde a vingança privada pautava a aplicação do instituto em questão. A primeira mudança significativa veio com o surgimento da Lei das XII Tábuas, momento no qual a partir da intervenção do poder público, que agia com fim de regular as ações de vingança privada, num momento em que não havia limites claros entre a responsabilidade civil e a penal.

Nessa Lei, haviam dispositivos que facultavam a vítima aplicar em caso de responsabilidade uma pena transacional, gerando uma indenização em dinheiro ou outros bens do infrator. Pena que substituía a entrega de parte do corpo do infrator pelo ilícito, o que foi uma significativa evolução no instituto da responsabilidade civil.

Cavaliere<sup>44</sup> assevera com foi difícil para doutrina definir conceitos que viabilizassem uma teoria que diferenciasse os ilícitos civis dos ilícitos penais. Missão complexa para os estudiosos contemporâneos, que no caso são divididas apenas comodidade e decisão do legislador de incluir um ilícito mais grave na esfera penal. Essa tarefa não era menos árdua para os estudiosos da responsabilidade civil à época Romana e os passos dessa evolução foram lentos. Nesse sentido<sup>45</sup>:

Nada há de novo nessa assertiva, porque Bentham já observava, com toda propriedade, que as leis são divididas apenas por comodidade de distribuição.

Todas podiam ser, por sua identidade substancial, dispostas sobre um mesmo plano, sobre um só mapa-múndi, razão pela qual não há falar-se de um ilícito civil ontologicamente distinto de um ilícito penal.

Por mais que buscassem, os autores não encontraram uma diferença substancial entre o ilícito civil e o penal. Ambos, como já ficou dito, importam violação de um dever jurídico, infração da lei. Bentham já acentuava que a única diferença entre a ilicitude penal e a civil é somente de quantidade ou de grau; está na maior ou menor gravidade ou imoralidade de uma em cotejo com outra. O ilícito civil é um *minus ou residuum* em relação ao ilícito penal. Em outras palavras, aquelas condutas humanas mais graves, que atingem bens sociais de maior relevância, são sancionadas pela lei penal, ficando para a lei civil a repressão das condutas menos graves.

<sup>43</sup> STOLZE GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de DIREITO CIVIL** Volume IX - Responsabilidade Civil (Abrangendo os Códigos Civis de 1916 e 2002). 9 ed. São Paulo: Saraiva. 2011. p. 52.

<sup>44</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas. 2014. p. 29

<sup>45</sup> **Idem**, pp.29-30.

Conforme é descrito por Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona, o grande marco na evolução do conceito do instituto da responsabilidade civil foi a edição da *Lex Aquilia*, que inovava ao determinar a punição proporcional ao dano sofrido pela vítima<sup>46</sup>:

Um marco na evolução histórica da responsabilidade Civil se dá, porém, com a edição da *Lex Aquilia*, cuja importância foi tão grande que deu nome à nova designação da responsabilidade Civil delitual ou extracontratual.

Constituída de três partes, sem haver revogado totalmente a legislação anterior sua grande virtude e propugnar pela substituição das multas fixas por uma pena proporcional ao dano causado. Se seu primeiro capítulo regulava o caso da morte dos escravos ou dos quadrúpedes que pastam em rebanho; e o segundo, o dano causado por um credor acessório ao principal que abate a dívida com prejuízo do primeiro; sua terceira parte se tornou a mais importante para a compreensão da evolução da responsabilidade Civil.

Com efeito, regulava ela o *damnum injuna datum*, consistente na destruição ou deterioração da coisa alheia por fato ativo que tivesse atingido coisa corpórea ou incorpórea, sem justificativa legal. Embora sua finalidade original fosse limitada ao proprietário de coisa lesada, a influência da jurisprudencial e as extensões concedidas pelo pretor fizeram com que se construísse uma efetiva doutrina romana da responsabilidade extracontratual.

A responsabilidade a época do Direito Romano trazia a ideia de culpa e castigo relacionadas, isso por influência da Igreja Católica. Num contexto em que ocorria a responsabilização sem culpa, fato que gerava muitas situações injustas, então, explicita-se<sup>47</sup>:

Aliás, a referida lei surgiu no Direito Romano justamente no momento em que a responsabilidade sem culpa constituía a regra, sendo o causador do dano punido de acordo com a *pena de Talião*, prevista na Lei das XII Tábuas (*olho por olho, dente por dente*). A experiência romana demonstrou que a responsabilidade sem culpa poderia trazer situações injustas, surgindo a necessidade de comprovação desta como uma questão social evolutiva. De toda sorte, deve ficar claro que o elemento culpa somente foi introduzido na interpretação da *Lex Aquilia* muito tempo depois, diante da máxima de Ulpiano segundo a qual *in lege Aquilia et levissima culpa venit*, ou seja, haverá o dever de indenizar mesmo pela culpa mais leve.

Com isso, a inserção da culpa como elemento básico da responsabilidade civil aquiliana fez frente ao objetivismo abusivo do direito primitivo, reorganizando o sentido de pena dado ao instituto da responsabilidade civil e substituindo-o paulatinamente para a prática da reparação pelo dano recebido. Essa concepção foi integrada ao Código Civil Napoleônico e influenciou diversas legislações pelo mundo.

A teoria clássica da responsabilidade falhava em garantir meios para alcançar a reparação a uma gama imensa de casos concretos, nos quais, não era possível a comprovação do elemento anímico.

<sup>46</sup> STOLZE GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Op. cit.**, p. 53.

<sup>47</sup> TARTUCE, Flávio. **DIREITO CIVIL 2** - Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil. 10 ed. São Paulo: Método, 2015. p. 320.

A jurisprudência evoluiu para enfrentar tais casos e o direito francês começou a acatar a nova teoria que abraçava a concepção de responsabilidade sem culpa (a teoria do risco), que viria a consolidar a responsabilidade civil objetiva. Essa nova teoria viria a superar a resistência à sua aplicação, e por fim, tornar-se um novo farol para a legislação francesa; bem como, para as demais tendo reflexos mesmo na legislação pátria, influenciando de forma notável o Decreto-lei 2.681/1912 que previa a culpa presumida no transporte ferroviário e por analogia aos demais meios de transporte. Tal como doutrina Flávio Tartuce<sup>48</sup>:

Entretanto, afastando tal regra como preceito máximo, o Direito Comparado - principalmente o direito francês, precursor da maior parte das ideias socializantes - passou a admitir uma outra modalidade de responsabilidade civil, aquela sem culpa. Dos estudos de Saleilles e Josserand sobre a teoria do risco, surgem, a partir do ano de 1897, as primeiras publicações sobre a responsabilidade civil objetiva.

O estrondo industrial sentido na Europa com a segunda Revolução Industrial, precursora do modelo capitalista, trouxe consequências jurídicas importantes. De acordo com a aclamada teoria do risco iniciaram-se os debates para a responsabilização daqueles que realizam determinadas atividades em relação à coletividade. Verificou-se, a par dessa industrialização, uma maior atuação estatal, bem como a exploração em massa da atividade econômica, o que justificou a aplicação da nova tese de responsabilidade sem culpa. Mesmo com resistências na própria França, a teoria da responsabilidade sem culpa prevaleceu no direito alienígena, atingindo também a legislação do nosso País.

Nesse sentido, cite-se o antigo Decreto-lei 2.681/1912 que previa a culpa presumida no transporte ferroviário. Por analogia, conforme mencionado no Volume 1 desta coleção, tal preceito legislativo foi incidindo, de forma sucessiva, a todos os tipos de transporte terrestre.

Essa evolução do conceito da responsabilidade objetiva continua no ordenamento pátrio com o art. 15 do CC/1916, que previa a responsabilidade civil do Estado pelos atos comissivos ou omissivos de seus agentes.

Quanto ao desenvolvimento do instituto no mundo, ocorreu que com a massificação dos contratos e a industrialização, a teoria dos riscos foi consolidada frente a prestadores de serviço e fornecedores por danos causados a consumidores vulneráveis, além de passar a abranger casos de tutela coletiva de direitos e prevenção de danos aos meios sociais. Outro fato importante foi a revolução ocorrida nas relações privadas, mudanças oriundas de tendências socializantes que influenciaram o reconhecimento de direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos. No Brasil, em 1985, surge a Lei 7.347 que trata da defesa coletiva de direito por órgãos legitimados, seguido pela constituição de 1988 que trouxe a defesa do consumidor a um status constitucional, bem como, reparação de danos morais, a solidariedade social, a isonomia *latu sensu*, a proteção a dignidade da pessoa humana, a função social da propriedade e a proteção do meio ambiente. Nos anos de 1990, surge o Código de Defesa do Consumidor consolidando a responsabilidade

---

<sup>48</sup> TARTUCE, Flávio. *Op. cit.*, p. 321.

objetiva como regra para proteção do consumidor e por fim o Código Civil de 2002, trata no art. 927, parágrafo único de forma geral da responsabilidade objetiva<sup>49</sup>.

### 3.2. Conceito de responsabilidade civil

No convívio social ocorrem situações em que conflitos de interesses, ações impensadas ou imprudentes e mesmo atos intencionais, os quais podem causar prejuízos a terceiros. Com fim de tentar organizar a vida em sociedade e sanar da melhor maneira esses problemas foram criadas regras e práticas de conduta, das quais muitas dessas foram abrangidas pela legislação, além de ocorrer a criação de leis com fim de regular essas relações interpessoais.

Surge o advento inicial da responsabilidade civil no momento em que atividade humana gera dano a um terceiro, seja por descumprimento de uma norma instituída, pelo abuso do direito ou de uma omissão.

Um conceito central para a responsabilidade civil é a ocorrência de prejuízo conforme é especificado no art. 186 do CC/02 que diz: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”. Tal norma inovou no ordenamento ao fixar como parâmetro da responsabilidade civil a prática do ato ilícito conjuntamente com prejuízo causado a outrem. Como expõem Roberto Gonçalves e Lenza (2011, p. 375), no Código Civil de 1916, no art. 159 constava na sua redação: “violar direito ou causar dano a alguém”, ocorreu a substituição no CC/02 do termo “ou” oriundo do CC/1916 pelo “e”, e essa mudança aperfeiçoou o conceito de ato ilícito na sua relação com a responsabilidade civil, pois o elemento subjetivo da responsabilidade é o dever violado, sendo a responsabilidade é uma consequência dessa violação. Contudo é necessário observar que caso ocorra o ilícito e não exista dano não há de se falar em indenização. Afinal mesmo com culpa ou dolo é necessário que exista prejuízo a outrem para configurar a responsabilidade civil. Nessa questão ocorre uma situação semelhante ao caso do motorista que comete várias infrações de trânsito, mas que não atropela ninguém. Nesse caso, há condutas ilícitas sem ocorrer a hipótese de haver de indenizar alguém, pois não ocorreu prejuízo a nenhuma pessoa<sup>50</sup>.

Quem comete abuso no exercício de seus direitos segundo o art. 187 do CC/02, também comete ato ilícito e, por fim, o art. 927 do CC/02 trata da obrigação de reparar o dano causado a outrem.

---

<sup>49</sup> TARTUCE, **op. cit.**, pp. 322 - 323

<sup>50</sup> TARTUCE, Flávio. **Op. cit.**, p. 375

O objetivo da reparação civil é de propiciar à vítima o retorno à situação anterior a prática do ilícito, com base no princípio da *restitutio in integrum* que significa “restaurar à condição originária”, impondo ao agente causador do dano o dever de restituir a vítima ao *statu quo ante*, por meio de uma indenização civil. Sendo assim, explicita Cavalieri Filho:

O anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça. O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *statu quo ante*. Impera neste campo o princípio da *restitutio in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano. Indenizar pela metade é responsabilizar a vítima pelo resto (Daniel Pizzaro, in Danos, 1991). Limitar a reparação é impor à vítima que suporte o resto dos prejuízos não indenizados. (Cavalieri Filho, 2012, p. 14)

Quanto aos elementos estruturais ou os pressupostos do dever de indenizar, leciona Flávio Tartuce<sup>51</sup> que não há uma unidade doutrinária de quais elementos são essenciais para configurá-lo.

Um apanhado geral dos elementos constitutivos da responsabilidade civil, faz indicar que: a) a conduta humana, b) culpa genérica ou *latu sensu*, c) nexos de causalidade e d) dano ou prejuízo, são imprescindíveis à sua configuração<sup>52</sup>.

De qualquer forma, ainda prevalece o entendimento pelo qual a culpa em sentido amplo ou genérico é sim elemento essencial da responsabilidade civil, tese à qual este autor se filia. Desse modo, pode ser apontada a existência de quatro pressupostos do dever de indenizar, reunindo os doutrinadores aqui destacados: a) conduta humana; b) culpa genérica ou lato-sensu; c) nexos de causalidade; d) dano ou prejuízo.

Numa avaliação simples a conduta humana que pode ser causada por uma ação ou uma omissão voluntária, no caso de omissão voluntária, apenas aquelas abrangidas por deveres jurídicos podem gerar a configuração de ilícito civil, ao que se soma a comprovação de que a ação impediria a ocorrência do dano. Se somam a essas condutas as ações por negligência, imprudência ou imperícia.

A culpa *latu sensu* segundo Cavalieri<sup>53</sup> está expressa no texto do art. 186 do CC/02 onde a palavra culpa engloba a culpa *stricto sensu* e o dolo, onde é analisada a voluntariedade da conduta humana.

O nexos de causalidade é o vínculo entre a conduta e o resultado que decorre em razão da causa e efeito das ações ou omissões relacionadas ao caso concreto.

<sup>51</sup> Ibidem, p. 371.

<sup>52</sup> Ibidem, p. 372.

<sup>53</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op. cit.** p. 32

O dano ou prejuízo segundo Stolze e Pamplona<sup>54</sup> pode ser conceituado como sendo a lesão a um interesse jurídico tutelado patrimonial ou não patrimonial, causado por uma ação ou omissão praticada por um sujeito infrator. Não existe hipótese de responsabilidade civil desatrelada da existência do dano.

### 3.3. Responsabilidade civil subjetiva e objetiva

A teoria clássica da responsabilidade civil, que também é chamada de teoria da culpa ou subjetiva, determina que exista nexo de dolo ou culpa para configuração do ilícito civil. Essa é a sua principal característica. Segundo Stolze e Pamplona<sup>55</sup>, a noção básica da responsabilidade subjetiva é que cada um vai responder na justa medida da sua culpa *unuscuque sua culpa nocet*, onde se configura como ônus da vítima provar a culpa do réu, pois ela é elemento constitutivo do direito à pretensão reparatória; e, caso o mesmo não seja configurado, não haverá a reparação do dano causado.

No art. 186 do CC/02, a culpa foi mantida como fundamento da responsabilidade subjetiva no ordenamento pátrio. A culpa nesse artigo é a culpa *stricto sensu* e o dolo.

Contudo existem situações onde não é possível provar a relação de culpa do agente e nesses casos que surgiram junto com a modernidade, a doutrina buscou elementos teóricos para fundamentar uma teoria alternativa para a teoria clássica da responsabilidade civil que se mostrava insuficiente para solucionar novas relações jurídicas. Cavalieri expõe sobre o tema<sup>56</sup> (2012, p. 18):

Por essa concepção clássica, todavia, a vítima só obterá a reparação do dano se provar a culpa do agente, o que nem sempre é possível na sociedade moderna. O desenvolvimento industrial, proporcionado pelo advento do maquinismo e outros inventos tecnológicos, bem como o crescimento populacional geraram novas situações que não podiam ser amparadas pelo conceito tradicional de culpa.

Segundo Flávio Tartuce<sup>57</sup>, como resultado dos estudos de Saleilles e Josserand sobre a teoria dos riscos, surgem, a partir do ano de 1897, as primeiras publicações sobre a responsabilidade civil objetiva, que ocorriam frente as novas situações jurídicas surgidas com segunda Revolução Industrial, pois com a exploração em massa da atividade econômica e uma maior participação do Estado na economia, foi justificada a tese de que aqueles que exploravam determinadas atividades econômicas em relação à coletividade, deveriam arcar com os risco advindos desta atividade. Apesar de sofrer uma forte resistência na França a Teoria do Risco

<sup>54</sup> STOLZE GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Op. cit.**, p. 78.

<sup>55</sup> STOLZE GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Op. cit.**, p. 56.

<sup>56</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op. cit.**, p. 32.

<sup>57</sup> TARTUCE, Flávio. **Op. cit.**, p. 321

foi acolhida na legislação estrangeira e inclusive ao Brasil. Sob essa influência, o Decreto-lei 2.681/1912, previa a culpa presumida do transporte ferroviário e foi estendida aos demais tipos de transporte terrestre por analogia. Tanto a doutrina nacional, quanto a jurisprudência logo se posicionaram que a culpa no caso do Decreto citado não era subjetiva por culpa presumida, e sim, que seria objetiva. Apesar da resistência a nova teoria, o art. 15 do CC/1916, inovava ao trazer a responsabilidade civil da administração pública pelos atos comissivos de seus agentes. O Código de 1916, mesmo inovando no artigo citado, assumiu a teoria da culpa clássica para responsabilidade civil. Seguiram-se a ele várias legislações especiais que aplicavam a Teoria do Risco as situações de reparação civil, dentre elas: a) Lei 5.316 de 1967, o Dec. 61.784 de 1967, Lei 8.213 de 1991, legislação que trata de acidentes de trabalho, b) Lei 6.194 de 1974 e Lei 8.441 de 1992, legislação que trata de seguro obrigatório de acidentes de veículos, obrigando as seguradoras, independente da culpa do condutor, pagar o valor previsto no contrato, c) Lei 6.938 de 1981, que trata dos crimes ambientais elegendo a responsabilidade objetiva aos causadores de danos ao meio ambiente e, por fim, d) Lei 8.078 de 1990, o CDC, que trata sobre a defesa do consumidor, e estabelece para as relações consumeristas, a responsabilidade objetiva para reparação dos danos sofridos pelos consumidores. A adoção da tutela coletiva do direito por órgãos legitimados (Lei 7.347 de 1985), a responsabilidade objetiva do Estado, a proteção dos consumidores, a dignidade da pessoa humana, dentre outros princípios foram no bojo da Constituição Federal de 1998, chegando enfim; ao Código Civil de 2002, que trata de maneira geral no art. 927, parágrafo único do CC/02 da responsabilidade civil objetiva<sup>58</sup>:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

No caso da responsabilidade objetiva não é necessário comprovar a culpa do agente frente a um dano sofrido. É necessária apenas a existência de nexo de causalidade entre a conduta do agente e o dano resultante.

No Código Civil atual, tem-se um sistema dual, frente à disposição do artigo 927 e seu parágrafo único.

---

<sup>58</sup> CASA CIVIL. **Lei 10406/2002**. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/110406.htm)>. Acesso em 15 de maio de 2018.

#### 4. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Constituição da República Federativa brasileira de 1988, nos arts. 5º, inciso XXXII e 170, inciso V, trata da defesa do consumidor que, a partir de então, ganha relevo no texto. A chegada do Direito do Consumidor a esse patamar coroa o desenvolvimento do tema conforme é descrito de maneira resumida no item 1.4 do presente trabalho. Conforme afirma Cavaliere<sup>59</sup> o Código de Defesa do Consumidor (CDC) surgiu influenciado pelo longo desenvolvimento dos movimentos consumeristas ocorridos no Brasil e no exterior. O mesmo foi previsto de forma impositiva pelo legislador originário que delimitou no art. 48 das disposições finais e transitórias da CRFB/1988 prazo para sua criação e nomeou essa legislação como Código de Defesa do Consumidor.

A função precípua do CDC é proteger o consumidor devido a sua vulnerabilidade frente ao fornecedor, buscando a isonomia nas relações de consumo, pautado nos princípios da boa-fé e da dignidade da pessoa humana, tal como se doutrina:

Por força dos dois dispositivos citados e, ainda, do princípio da dignidade da pessoa humana, expresso no art. 1º, III, da Carta Magna, podemos afirmar que a defesa do consumidor busca a proteção da pessoa humana, que deve sempre sobrepor-se aos interesses produtivos e patrimoniais, conforme veremos dos princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor<sup>60</sup>.

Por essa razão, o CDC, é uma norma de ordem pública e de interesse social como foi definido no seu art. 1º do Código. O que reforça o entendimento de serem indisponíveis e inalienáveis. O STJ já se manifestou sobre o assunto:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. NORMA DE ORDEM PÚBLICA. DERROGAÇÃO DA LIBERDADE CONTRATUAL O caráter de norma publica atribuído ao Código de Defesa do Consumidor derroga a liberdade contratual para ajustá-la aos parâmetros da lei (...)" (STJ, REsp 292942MG 2000/0133343-7, Relator Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Data do Julgamento 03/04/2001, T4 – QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ. 07/05/2001)  
"As normas de proteção e defesa do consumidor têm índole de "ordem pública e interesse social". São, portanto, indisponíveis e inafastáveis, pois resguardam valores básicos e fundamentais da ordem jurídica do Estado Social, daí a impossibilidade de o consumidor delas abrir mão *ex ante* e no atacado.<sup>61</sup>

Como se trata de uma Lei de ordem pública e de interesse social, nas relações consumeristas, o juiz pode inverter o ônus da prova (art. 6º, VII do CDC); pode desconsiderar de ofício a personalidade jurídica do fornecedor (art. 28, CDC); e declarar cláusula abusiva nos

<sup>59</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas. 2008, pp. 20-21

<sup>60</sup> DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 8

<sup>61</sup> STJ, REsp 586316 MG 2003/0161208-5, Relator Min. HERMAN BENJAMIN, Data de Julgamento: 17/04/2007, T2 – SEGUNDA TURMA, Data da publicação: 19/03/2009, DJe 19/03/2009.

contratos consumeristas (art. 51, CDC). Uma exceção a essa regra é a impossibilidade de, o juiz, de ofício, conhecer a abusividade das cláusulas de contratos bancários, conforme o enunciado da súmula 381 de jurisprudência do STJ.

Os direitos abrangidos pelo CDC estão na esfera dos direitos de fundamentais de terceira geração ou transindividuais que, conforme descreve Roberta Densa<sup>62</sup>, são diretos que também possuem aplicação pessoal e individual, mas que não se limitam a eles próprios também abrangem os interesses de uma coletividade determinada ou indeterminada de pessoas. Sendo assim seguem subdivididos em três grupos;

“Direitos difusos: são os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstância de fato (art. 81, I, do CDC); Direitos coletivos: são os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base (art. 81, II, do CDC); Direitos individuais homogêneos: assim entendidos os decorrentes de origem comum (art. 81, III, do CDC)”<sup>63</sup>

O CDC vai além da mera defesa do consumidor, mas o mesmo trata da Política Nacional das Relações de Consumo. Essa tem o viés de organizar as relações de consumo por via de princípios e objetivos para nortear essas relações. A defesa dos direitos do consumidor não deve ter viés de confronto entre fornecedores e consumidores, cabendo ao Estado gerar meios para equilibrar, harmonizar e pacificar essas relações. Sobre esses objetivos João Batista de Almeida faz a seguinte observação:

Nesse contexto, tal política deve ter por objetivos, em primeiro plano, o atendimento das necessidades dos consumidores – objetivo principal das relações de consumo -, mas deve preocupar-se também com a transparência e harmonia das relações de consumo - de molde a pacificar e compatibilizar interesses eventualmente em conflito. O objetivo do Estado, ao legislar sobre o tema, não será outro senão eliminar ou reduzir tais conflitos, sinalizar para a seriedade do assunto e anunciar sua presença como mediador, mormente para garantir proteção à parte mais fraca e desprotegida.<sup>64</sup>

#### 4.1. A responsabilidade objetiva como regra no Código de Defesa do Consumidor

Como foi explanado no capítulo 3 desse trabalho, a evolução da sociedade após a Revolução Industrial, acarretou uma progressiva complexibilização das relações de consumo. A teoria clássica da responsabilidade civil já não se mostrava suficiente para abranger todas as situações relacionadas aos acidentes de consumo. Com isso ocorreu o desenvolvimento de estudos com fim de solucionar essa nova situação jurídica e posteriormente surgiu a teoria da responsabilidade civil objetiva.

<sup>62</sup> DENSA, Roberta. **Op. cit.**, p.3

<sup>63</sup> *Idem. Ibidem*, p.4

<sup>64</sup> BATISTA DE ALMEIDA, João. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003, p.14

O risco é inerente a toda atividade empresarial, devendo o mesmo ser suportado pelo empreendedor, pois o mesmo deve responder pelos vícios ou defeitos relacionados com os seus produtos. A responsabilidade objetiva e solidária foi adotada no CDC e estruturada sobre a teoria do risco do empreendimento. A vulnerabilidade e a hipossuficiência do consumidor são elevados a princípios da legislação consumerista e pautam toda relação jurídica entre consumidor e fornecedor. O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ) se manifestou sobre o tema, no acórdão; a seguir no qual foi apreciado o recurso dos apelantes sobre sentença condenatória, na qual, a primeira ré foi condenada por causa de uma cobrança indevida ao autor, Ocorre que a segunda ré foi condenada solidariamente por ter executado a cobrança de uma dívida inexistente, que expôs a vítima a uma situação constrangedora, diante do condomínio em que vivia, e de sua família. A conferir:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. ASSINATURA DE INTERNET E TV A CABO. COBRANÇA INDEVIDA. INEXISTÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. UTILIZAÇÃO DE MEIOS VEXATÓRIOS. EMPRESA DE COBRANÇA. RISCO DO EMPREENDIMENTO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANO MORAL CONFIGURADO E MODERADAMENTE DIMENSIONADO. 1. Aplica-se, em nosso ordenamento jurídico, na avaliação da ilegitimidade passiva a teoria da asserção, bastando o alinhamento dos fatos que identificam a lide para a verificação do preenchimento das condições da ação. 2. Restou comprovado a irregularidade da dívida cobrada, equivocadamente em nome do condomínio, sendo que o contrato foi retificado, com a inclusão do nome da autora, a partir de 15/06/2001, sendo indevidas as cobranças relativas ao período posterior à mencionada data, não só pelo tempo decorrido a incidir os efeitos da prescrição, assim como pelo fato de não ser exigível da autora a guarda de comprovantes de pagamento anteriores a cinco anos da data da cobrança. 3. Revela-se, também, inverossímil a alegada coexistência de dois contratos de internet e TV a cabo em um mesmo endereço, sendo, conseqüentemente, indevida a respectiva cobrança. 4. A empresa de cobrança é solidariamente responsável, pela teoria do risco-proveito, pelos danos causados ao consumidor pela cobrança vexatória de dívida inexistente, que expôs a autora perante vizinhos e administradores do condomínio onde reside. 5. A cobrança indevida por meios vexatórios constitui fato eficiente na configuração do dano moral reclamado, que foi fixado moderadamente e em observância à razoabilidade e proporcionalidade, não merecendo a pretendida modificação. 6. Desprovisionamento dos recursos.<sup>65</sup>.

Em recente decisão do TJ-RJ, também exarada em 18 de abril de 2018, o Desembargador Martinez Carvalho Leme, na apelação cível 00239244420108190209, trata o argumento trazido pela ré na contestação como “prova diabólica”, visto a ré ter afirmado na contestação que a cobrança feita a vítima foi lícita; correu de acordo com a praxe comercial das instituições financeiras; que até prova em contrário o cartão de crédito seria da vítima, e; caso não fosse, teria ocorrido fraude perpetrada por terceiros, isentando a ré de responsabilidade no caso. Em recurso de apelação, alega o fato de ter inserido o nome da vítima em cadastros

---

<sup>65</sup> TJ-RJ – APL: 00239244420108190209, Relator: Des. ELTON MARTINEZ CARVALHO LEME, Data de Julgamento: 30/05/2012, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 06/06/2012.

restritivos de crédito, se deu de boa-fé motivada pelo inadimplemento do contrato de crédito supostamente existente com a vítima, repete os argumentos da contestação, e; por fim, alega fato de terceiro como excludente da responsabilidade objetiva. No acórdão, os desembargadores enfrentam essa tese e decidem que mesmo em face da ocorrência de fraude, deve a ré arcar com o dano sofrido pelo consumidor face a teoria do risco/proveito ou do empreendimento:

CONSUMIDOR - APONTAMENTO DO NOME DO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - OCORRÊNCIA - ADOÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO - CRITÉRIOS DE FIXAÇÃO - VALOR FIXADO DE FORMA PONDERADA - SENTENÇA QUE NÃO MERECE REPARO. Responsabilidade civil objetiva do prestador do serviço, porquanto não demonstrada ausência do nexos causal para afastar o dever de indenizar. Regras de distribuição do ônus da prova que conduzem à caracterização de falha na prestação do serviço. Não se pode exigir do demandante demonstração de fato absolutamente negativo (não contratação), pena de configuração de prova diabólica. Mesmo considerada a ocorrência de fraude perpetrada por terceiro, a ré é responsável pelos danos suportados pela autora, porquanto tal circunstância resulta do próprio tipo de atividade lucrativa exercida, aplicando-se, ao caso, a teoria do risco-proveito em que as perdas são compensadas com o lucro obtido no ciclo negocial. Verba indenizatória fixada de forma ponderada não merecendo qualquer reparo. Juros de mora que deverão incidir a partir da data de inclusão do nome da demandante nos cadastros de restrição, consoante consignado no julgado. Irresignação da parte autora para majoração da verba indenizatória que perdeu seu objeto. Recurso prejudicado. Majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11 do CPC/15). Desprovimento do recurso do réu e prejudicado o recurso adesivo da autora.<sup>66</sup>

No art. 12 do CDC<sup>67</sup>, a responsabilidade objetiva é eleita como regra para as relações de consumo. Essa é aplicada ao produtor, importador, fabricante e para o construtor independente de culpa. A exceção para essa regra está no § 4º do art. 14 do CDC<sup>68</sup>, que versa sobre a responsabilidade do profissional liberal, situação em que deve haver a verificação de culpa, com propósito de fundamentar a responsabilização destes profissionais.

Está definido no parágrafo único do art. 7 do CDC<sup>69</sup>, a responsabilidade solidária dos causadores do dano como padrão na seara consumerista. Dessa forma, o consumidor pode eleger a seu critério e/ou conveniência, quais fornecedores vão figurar no polo passivo da ação. O STJ se manifestou acerca da solidariedade dos fornecedores:

“1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de

<sup>66</sup> TJ-RJ - APL: 04041332720148190001, Relator: Des. EDSON AGUIAR DE VASCONCELOS, Data de Julgamento: 18/04/2018, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 24/04/2018.

<sup>67</sup> Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

<sup>68</sup> Art. 14, § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

<sup>69</sup> Art. 7º, Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. 2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência.”<sup>70</sup>

#### 4.2. Responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço

Nos arts. 12 a 17 do CDC encontra-se os dispositivos regulatórios da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. Nos arts. 18 a 25 do mesmo dispositivo trata da responsabilidade por vício do produto e do serviço.

A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço é caracterizada pela existência de problemas gerados pelo produto ou serviço, que geram um prejuízo (dano) moral, material ou ambos para o consumidor, nesse caso o prejuízo é extrínseco, já que os danos gerados vão além do produto. O vício do produto ou serviço ocorre quando existe um problema oculto ou não, que torna o uso do bem inadequado, lhe diminui o valor ou impossibilita o seu uso. Nesse caso, o bem não se encontra apto a cumprir as expectativas relacionadas a sua fruição pelo consumidor, caso em que o prejuízo é intrínseco e afeta a utilidade do bem.

No art. 12 do CDC são listados os sujeitos responsáveis pelo dano ao consumidor, que no caso são: a) o fabricante, que é se caracteriza por quem dispõe para o mercado direta ou indiretamente produtos no mercado; b) o produtor, é aquele que coloca no mercado produtos não industrializados; c) o construtor, é aquele que através de bens ou serviços cria produtos imobiliários e d) o importador, é aquele que insere produtos ou serviços em território nacional por via comércio com o exterior. A responsabilidade civil objetiva está inserida nesse artigo e é a regra geral para as relações consumeristas.

Nos incisos do primeiro parágrafo do artigo citado, está caracterizado as hipóteses de defeito do produto, estes ocorrem quando o produto não oferece a segurança que dele legitimamente se espera; na sua apresentação não especifica seu uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi colocado em circulação. Não será considerado defeituoso o produto apenas porque foi colocado um produto superior no mercado segundo o segundo parágrafo segundo desse artigo. Essa diferenciação do comerciante relativa a responsabilidade quanto ao fato do produto não ocorre quanto ao vício do produto incidindo a responsabilidade solidária nesse caso.

---

<sup>70</sup> STJ - REsp: 1058221 PR 2008/0104709-0, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 04/10/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 14/10/2011.

O art. 13 do CDC elenca as hipóteses para responsabilização do comerciante pelo fato do produto, afinal a maioria dos defeitos ocorrem por meio de erros na fabricação e o comerciante não deveria ser responsabilizado por ele. Ocorre a responsabilização deste quando não conservar adequadamente os produtos perecíveis (inciso III), ou comercializar produtos que não contenham identificação do produtor, construtor ou o importador; ou sua identificação não seja clara (inciso I e II). O comerciante, na última hipótese, é o único fornecedor identificável, razão pela qual é obviamente responsável pelos produtos que comercializa e na primeira hipótese age, no mínimo, de maneira imprudente ao não acondicionar de maneira responsável produtos perecíveis, razão para sua responsabilização. No parágrafo único desse artigo é facultado o direito de regresso contra os demais responsáveis pelo dano ao consumidor pelo credor que efetivou o pagamento.

O art. 14 do CDC trata da responsabilidade pelo fato do serviço e tem basicamente as mesmas características, observado que nesse artigo o termo relacionado aos responsáveis pelo fato do serviço é o fornecedor, não existindo a diferenciação entre comerciante e os demais responsáveis como existe nos arts. 12 e 13 do mesmo diploma.

Todas as vítimas do evento são equiparadas ao consumidor por força do disposto no art. 17 do CDC. Nosso legislador abrangeu na norma os terceiros que venham a ser vitimados pelo acidente de consumo. Essa regra se aplica apenas as hipóteses de responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço. O STJ se pronunciou sobre o assunto: “ Em caso de defeito de conformidade ou vício do serviço, não cabe a aplicação do art. 17, CDC, pois a Lei somente equiparou as vítimas do evento ao consumidor nas hipóteses dos arts. 12 a 16 do CDC.”<sup>71</sup>

Quando um terceiro alheio à relação de consumo se torna vítima por causa de um acidente de consumo, esse terá a tutela do CDC, como consumidor por equiparação. Essa categoria de consumidor é chamada de *bystanders* pela doutrina norte americana e é traduzido como expectador. Então pontua-se:

CONSUMIDOR. ATROPELAMENTO. VÍTIMA FATAL. FATO DO SERVIÇO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. COMPETÊNCIA DAS CÂMARAS CÍVEIS ESPECIALIZADAS. DECLÍNIO.

Adotando a teoria do risco do empreendimento, o legislador entendeu que aqueles que sofrem prejuízos em decorrência de práticas empresariais dos fornecedores de produtos e serviços também devem desfrutar dos direitos especiais garantidos aos consumidores, estabelecendo-se, dessa forma, entre vítima e ofensor, uma relação de consumo regida pela Lei n° 8.078/90. Destarte, em atropelamento envolvendo empresa prestadora de serviço, o terceiro, vítima de acidente de consumo, deve ser considerado consumidor por equiparação. De fato, os tribunais superiores vêm consolidando o entendimento segundo o qual o conceito de consumidor é estendido àqueles que, mesmo não tendo sido consumidores diretos, acabam por sofrer as

<sup>71</sup> STJ, Resp. 753512 RJ 2005/0085707-8, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Data do julgamento: 16/03/2010, T4 - QUARTA TURMA, Data de publicação: DJe 10/08/2010.

consequências do acidente de consumo, sendo também chamados de *bystanders*. Infere-se, portanto, que no caso em análise há relação de consumo entre a vítima do acidente e as empresas demandadas, sendo de competência da câmara especializada no consumidor, e não da câmara cível sem especialização, o julgamento do presente recurso. De fato, a mãe dos autores, foi atropelada por um veículo de propriedade da empresa Serede Serviços de Rede S.A., que prestava serviços para a Oi S.A., tratando-se de terceira alheia à relação de consumo, porém, nos termos da legislação mencionada, deve ser considerada consumidora por equiparação. Ressalte-se, ainda, que o Órgão Especial vem afastando a aplicação do verbete nº 314 da súmula deste TJRJ. Com efeito, faz-se necessário harmonizar o entendimento estadual à jurisprudência dos tribunais superiores, razão pela qual o Órgão Especial vem aplicando o CDC em hipóteses análogas a dos autos, já que o referido diploma legal alcança terceiros - não consumidores, em sentido jurídico, mas equiparados a consumidores para efeitos de tutela legal - vítimas do evento de trânsito danoso. Diante de tal assertiva, impõe-se o declínio de competência, devendo ser os autos remetidos à 1ª Vice-Presidência, a fim de que sejam adotadas as medidas cabíveis para a redistribuição do feito a uma das câmaras cíveis especializadas em razão da matéria. Declínio da competência em favor de uma das câmaras cíveis especializadas.<sup>72</sup>

O art. 18 do CDC dispõe que todos os fornecedores são responsáveis solidariamente pelo vício do produto. Seja esse relativo a qualidade ou quantidade que lhe diminuam o valor e quanto a disparidades quanto aos dados informados sobre produto, seja no rótulo, recipiente ou mesmo na propaganda vinculada ao produto.

O parágrafo primeiro do artigo supracitado fixa prazo de 30 (trinta) dias para sanar o vício. Caso não seja sanado o vício, seus incisos facultam ao consumidor escolher alternativamente as opções de substituição do produto, o abatimento do valor proporcional à defasagem do produto como o anunciado ou devolução do dinheiro.

O art. 19 do CDC trata da hipótese de vícios de quantidade do produto, respondem solidariamente os fornecedores por tais vícios e são facultadas as mesmas opções de solução desses vícios a escolha do consumidor, acrescentada a opção do parágrafo primeiro, inciso segundo desse artigo, que permite a complementação do peso ou medida produto conforme o melhor interesse do consumidor.

O art. 20 do CDC versa sobre a responsabilidade do fornecedor quanto aos vícios de qualidade que lhe diminuam o valor ou tornem impróprios ao consumo, bem como pelas disparidades da oferta ou da mensagem publicitária com o produto de fato. Em seus incisos é facultado ao consumidor optar por a reexecução do serviço, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

---

<sup>72</sup> TJ-RJ – APL: 00222500620138190054, Relator: Des. MARIO ASSIS GONÇALVES, Data de Julgamento: 28/06/2017, TERCEIRA CAMARA CIVEL, Data da Publicação: 03/07/2017.

Conforme o art. 21 do CDC, o fornecedor é obrigado a utilizar de componentes originais, adequados e novos quando reparar produtos ou serviços ao consumidor, salvo com autorização contrária deste.

O art. 22 do CDC, diz respeito à obrigação dos órgãos públicos, por si ou por meio de suas empresas, concessionárias, permissionárias ou outra forma de empreendimento fornecer serviços adequados e eficientes e seguros ao consumidor e a reparar seus danos em caso de descumprimento dos serviços de acordo com o parágrafo primeiro desse artigo.

No art. 23 do mesmo diploma, fica vedado ao fornecedor eximir-se da responsabilidade quanto os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços por ignorância da existência destes.

No art. 24, é estipulado que a garantia legal de adequação do produto ou serviço não depende de estar expressa e é vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Por fim, o art. 25 do CDC trata da vedação à estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista no CDC. Reputa nula a chamada “cláusula de não indenizar”, excludente típica da responsabilidade civil contratual. As garantias quanto à segurança e adequação dos produtos e serviços têm força de Lei.

#### 4.3. Excludentes de responsabilidade civil do fornecedor

O CDC, traz nos incisos do art. 12, §3º, as hipóteses de exclusão de responsabilidade dos fornecedores excluídos os comerciantes que responderão de acordo com o disposto no art. 13 do CDC quanto aos acidentes de consumo. Essas situações ocorrem quando não existe nexo causal, entre o acidente de consumo e o prejuízo sofrido pelo consumidor.

É responsabilidade do fabricante, o construtor, o produtor ou importador provar que as hipóteses de exclusão de responsabilidades estão presentes no caso concreto. Isso em qualquer uma das três hipóteses dos incisos do art. 12, §3º do CDC.

O inciso um do artigo citado, indica excludente de responsabilidade do fabricante, construtor, produtor ou importador caso provem que não inseriram o produto no mercado. Situação que ocorre quando o produto é falsificado, foi subtraído ainda em fase de testes ou por meio de outros meios criminosos seja incorporado no mercado. Nesse caso, deve a responsabilidade incidir sobre quem de fato tenha inserido o produto no mercado.

O inciso dois, trata da hipótese em que o fabricante, o construtor, o produtor ou importador colocou o produto no mercado, mas não existe defeito no mesmo. Numa situação em que não pode ocorrer nexo de causalidade entre o prejuízo do consumidor e um defeito no

produto que seja inexistente. Sendo a causa do prejuízo sofrido pelo consumidor originado de alguma circunstância diversa do suposto defeito.

No inciso três é tratada a hipótese de culpa exclusiva da vítima. Caso a conduta da vítima cause o acidente de consumo o nexo causal do evento obviamente não estará vinculado ao fabricante, construtor, produtor ou importador o eximindo de culpa no acidente ocorrido. Ocorre quando há utilização do produto fora das suas especificações ou por conduta negligente por parte do consumidor. O STJ em caso de culpa de terceiro somente quando esse for imprevisível e inevitável servirá como excludente de responsabilidade.

Todavia, como afirmam a doutrina e a jurisprudência desta Corte, o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível. Não basta, portanto, que o fato de terceiro seja inevitável para excluir a responsabilidade do fornecedor, é indispensável que seja também imprevisível<sup>73</sup>.

Apesar de o CDC prever apenas a culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade, a doutrina não entende ser a culpa concorrente válida como excludente de responsabilidade ou fator para diminuição da indenização. Todavia o STJ tem se manifestado a favor da tese da culpa concorrente:

A jurisprudência das Turmas que compõem a 2ª Seção é no sentido de que há culpa concorrente entre a concessionária do transporte ferroviário e a vítima, pelo atropelamento desta por trem em via férrea; pois a primeira tem o dever de cercar e fiscalizar os limites da linha férrea, mormente em locais de adensamento populacional e a segunda, pois atravessou os trilhos, apesar da existência de local próprio para passagem próximo ao local do acidente. - Havendo culpa concorrente, as indenizações por danos materiais e morais devem ser fixadas pelo critério da proporcionalidade<sup>74</sup>.

O caso fortuito e força maior como causas excludentes da responsabilidade consumerista causa debates doutrinário e jurisprudências. Apesar deste não ser previsto pelo CDC há jurisprudência recente reconhecendo a sua aplicabilidade ao tema:

Como assentado em precedente da Corte, o fato de o art. 14, § 3o, do Código de Defesa do Consumidor não se referir ao caso fortuito e à força maior, ao arrolar as causas de isenção de responsabilidade do fornecedor de serviços, não significa que, no sistema por ele instituído, não possam ser invocadas.<sup>75</sup>

Há debates doutrinários quanto à aplicação de casos de fortuito interno ou externo como excludente de responsabilidade, com isso, apenas fatos estranhos ao negócio e sem vínculos com o mesmo em situações imprevisíveis e inevitáveis ensejam exclusão da responsabilidade do fornecedor. O STJ já se pronunciou sobre o tema:

<sup>73</sup> STJ, REsp. 685.662/RJ, Rel. Min<sup>a</sup>. NANCY ANDRIGHI, v.u., Data do julgamento: 10/11/2005, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de publicação: DJ 05/12/2005 p. 323.

<sup>74</sup> STJ, REsp. 773.853/RS 2005/0135201-0, Rel<sup>a</sup>. Min<sup>a</sup>. NANCY ANDRIGHI, Data do julgamento: 10/11/2005. T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 22/05/2006 p.200

<sup>75</sup> STJ, REsp. 330.523/SP 2001/0090552-2, Rel. Min. CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, Data do Julgamento: 11/12/2001, T3 – terceira turma, Data de Publicação: DJ 25/03/2002 p.278

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, ESTÉTICOS E MATERIAL. ASSALTO À MÃO ARMADA NO INTERIOR DE ONIBUS COLETIVO. CASO FORTUITO EXTERNO. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA. A Segunda Seção desta Corte já proclamou o entendimento de que o fato inteiramente estranho ao transporte em si (assalto à mão armada no interior de ônibus coletivo) constitui caso fortuito, excludente de responsabilidade da empresa transportadora. (...)<sup>76</sup>

#### 4.4. A responsabilidade civil no comércio eletrônico

O crescimento exponencial do comércio por meios eletrônicos tem ocorrido a passos largos conjuntamente com a expansão e a simplificação do uso da internet. Surgem programas, sistemas, produtos e meios num esforço combinado do setor de tecnologia e dos comerciantes, com fim de facilitar o acesso à tecnologia a consumidores de todas as idades e camadas sociais. Um resultado desse esforço é a migração de parte do comércio eletrônico dos computadores pessoais para os dispositivos móveis, nesse caso, *tablets* e *smartphones*. É uma forma de barateamento e facilitação do acesso ao comércio eletrônico de usuários que não possuíam acesso a computadores pessoais ou *notebooks*. Segundo a Ebit, no ano de 2017, as vendas por via dos dispositivos móveis chegaram a 27,3% do total. Sendo o número total de 55 milhões de pessoas que fizeram compras virtuais, um aumento de 15% comparado com o ano anterior<sup>77</sup>.

Outro exemplo dessas novas estratégias para alcançar mais consumidores é o aumento do número lojas parceiras aderindo aos *marketplaces*. Fenômeno, que por uma simples explicação, se põe:

Resumidamente, o *marketplace* consiste no espaço disponibilizado por grandes redes varejistas online para venda de produtos por lojas parceiras (terceiros ou *sellers*), em troca do pagamento de comissão. Somente com as vendas de produtos oferecidos por lojas parcerias, o setor movimentou cerca de R\$ 8,8 bilhões no ano passado, representando cerca de 18,5% do total de vendas no comércio eletrônico no Brasil<sup>78</sup>.

O objetivo desses lojistas parceiros é utilizar o tráfego e a credibilidade de uma rede varejista há muito tempo inserida no mercado. Evita os custos e as dificuldades técnicas de manter um *website* próprio e alcançar maior número de consumidores sem necessitar de vultosos investimentos em marketing. A evolução desse modelo de negócio não foi acompanhada pelos consumidores, fato apurado numa pesquisa realizada pela Ebit entre 26 janeiro a 05 de fevereiro de 2018. Arguidos se sabiam o que são vendas por via do *marketplace* 43% dos consumidores responderam que sim; contudo, apenas 63% destes sabiam seu correto

<sup>76</sup> STJ, REsp. 726.371 RJ 2005/0027195-0, Rel. Min. HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, Data do Julgamento: 07/12/2006, T4 – QUARTA TURMA, Data da Publicação: DJ 05/02/2007 p.244.

<sup>77</sup> **WEBSHOPPERS.** E-BIT. 37 ed. 2018. Disponível em: <[http://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/pdfs/ws37\\_imprensa.pdf](http://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/pdfs/ws37_imprensa.pdf)>. Acesso em: 04 de mai. de 2018. p.12.

<sup>78</sup> *ibidem.*, p.25.

significado<sup>79</sup>. O que explica o porquê a maioria dos consumidores só percebem que compraram numa loja parceira ao *marketplace* quando recebem o produto em casa.

Apesar de toda inovação tecnológica, os contratos praticados por via eletrônica não possuem natureza jurídica diversa dos mesmos praticados pelo molde tradicional. Ocorre neles a modalidade de contratação a distância que é utilizada para sacramentar a vontade dos contratantes, não influenciando em nada na sua natureza jurídica, ou mesmo, na sua eficácia.

O espírito da nova teoria dos contratos aplicados ao CDC tem o objetivo basilar proteger o consumidor, a parte vulnerável nas relações de consumo, tanto quanto estabelecer nas relações de consumo os princípios da boa-fé, da lealdade e equidade ou equilíbrio ao âmbito dos contratos de consumo, conforme explicita Cláudia Lima Marques:

Para a nova teoria contratual, positivada no CDC, a vontade das partes manifestada livremente no contrato não é mais o único fator decisivo: a lei assume um papel nuclear como ativo garante da nova equidade contratual. As normas do CDC, que orientarão a conduta das partes nas relações contratuais de consumo no mercado brasileiro, valorizam tanto a vontade do consumidor como a boa-fé, a segurança, o equilíbrio, a lealdade e o respeito nas relações de consumo. A finalidade das novas normas é trazer maior transparência às relações de consumo, e proteger a confiança dos consumidores no vínculo contratual e nas características do produto ou serviço fornecido, e impor maior lealdade e boa-fé nas práticas comerciais dos fornecedores, e alcançar o necessário equilíbrio nas relações contratuais de consumo<sup>80</sup>.

Aos contratos celebrados por via eletrônica são aplicadas as normas do CDC, regulamentado para o comércio eletrônico pelo Decreto nº 7.962/2013, conjuntamente, no que couber, com a Lei nº 12.965/2014, o arco Civil da Internet.

O Decreto nº 7.962/2013 trata da proteção contratual no comércio eletrônico e fixa como parâmetros, nos incisos do artigo primeiro, quais sejam: a prestação de informações claras e precisas acerca do produto, serviço e do fornecedor (inciso I); atendimento facilitado ao consumidor (inciso II) e respeito ao direito de arrependimento (inciso III).

#### 4.5. Negócio final e negócio intermediário no comércio eletrônico

No comércio eletrônico na modalidade B2C não há nenhuma dificuldade em estabelecer as regras de responsabilidade aplicadas, pois o consumidor é o destinatário final do produto e incidem as regras do CDC nessa relação de consumo. São aplicadas ao fornecedor e ao comerciante as regras dispostas CDC quanto à responsabilidade objetiva por acidentes de consumo.

<sup>79</sup> WEBSHOPPERS. **Op. cit.**, p.26.

<sup>80</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 8 ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2016. p. 1479.

Surge certa dificuldade quando existe um agente mediador envolvido na relação de consumo. A legislação brasileira sobre comércio eletrônico não criou regras especiais para essa hipótese. Dessa forma, quando o agente de intermediação exerce o papel de auxiliar dos fornecedores, não respondem pelos acidentes de consumo ou inadimplemento deste. Estão abrangidos por essas regras os corretores, mandatários, leiloeiros, prepostos, agentes financiadores, agentes comerciais, agentes publicitários, dentre outros. Quando ocorre a intermediação no comércio eletrônico, a Comunidade Européia tem diferenciado o prestador intermediário com base na sua neutralidade no processo consumerista, a saber:

Na Comunidade Europeia, a Diretiva 2000/1931, de 08.06.2000, procura distinguir, nas redes de comunicação, as situações em que o prestador de serviços de intermediação (dito provedor de conteúdo) possa ser ou não responsabilizado pelas informações transmitidas via Internet. A base da distinção é a neutralidade, ou não, do intermediador perante a informação transmitida: a) se o prestador se posta na origem da transmissão, isto é, se cria ou controla a informação, e seleciona o destinatário, torna-se responsável por seu conteúdo; b) se, porém, apenas oferece a informação criada por terceiro, sem qualquer interferência em seu conteúdo, não responde o provedor pela informação de terceiro (Diretiva 2000/1931, art. 12º)<sup>81</sup>.

Quando o intermediador é quem cria e controla a informação está configurada a prestação de serviço e sobre o intermediador incidem as regras de responsabilidade. Quando o intermediador apenas oferece a informação gerada por terceiro, operando como veículo de comunicação, não incidem sobre ele as regras de responsabilidade. Foi proposta uma recente decisão monocrática do ministro Moura Ribeiro, do STJ, onde a recorrente é reconhecida como tendo atuado como veículo de comunicação no caso citado:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. UTILIZAÇÃO DE ANÚNCIO NO SITE MERCADO LIVRE. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC/73 AFASTADA. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM DO SÍTIO VEICULADOR DO ANÚNCIO. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL CONFIGURADA. PRECEDENTES DESTA CORTE. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

(...) A interpretação conferida pelo acórdão recorrido à legislação aplicável à hipótese, no entanto, desafia a orientação jurisprudencial consolidada no âmbito desta Corte Superior.

Consoante pacífico entendimento desta Corte, a responsabilidade pelo dano decorrente de fraude não pode ser imputada ao veículo de comunicação, visto que esse não participou da elaboração do anúncio, tampouco do contrato de compra e venda do veículo (AgRg nos EDcl no Ag nº 1.360.058/RS, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, Terceira Turma, DJe 27/04/2011). (...)

(...) De fato, no caso concreto, conforme bem anotado pelo juízo sentenciante, [...] Após a consulta realizada pelos autores, houve início da negociação entre autores e os pretendentes vendedores, não tendo havido qualquer pagamento pelos meios "seguros" de compras de ofertas. Dito de outra forma, a ré Ebazar não recebeu

---

<sup>81</sup> THEODORO JR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9ª ed. ref., rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2017. p. 122

qualquer valor pela venda descrita na inicial, resumindo-se a lançar a venda, indicada por terceiro, em seu sítio.(...)<sup>82</sup>

Observa o relator, que a ré foi reconhecida em julgamento de 1ª Instância como não participante do contrato de compra e venda, da negociação e não forneceu serviço de pagamento seguro. Ocorre que ao exaurir sua participação ao prestar o serviço de publicidade o intermediador não faz parte da cadeia de produção, pois, ao não participar do contrato de compra e venda, não se configura nexos de causalidade entre o portal intermediário e o dano sofrido. A propósito:

CONSUMIDOR. SÍTIO ELETRÔNICO OLX. FRAUDE. PRODUTO PAGO MAS NÃO ENTREGUE. AUSÊNCIA DE INTERMEDIÇÃO DO NEGÓCIO. MERA PLATAFORMA DE VEICULAÇÃO DO ANÚNCIO. ADQUIRENTE QUE EFETUA CONTATO DIRETAMENTE PARA O TELEFONE DO ANUNCIANTE. DEPÓSITO EM NOME DE TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. A questão da responsabilidade civil dos veículos de anúncio eletrônicos é complexa, revelando hipóteses diversas. Um modo comum de procurar produtos e serviços na internet é através de provedores de buscas. Nessa modalidade, o usuário utiliza o canal de busca eletrônico, que se restringe a apresentar os resultados encontrados a partir dos parâmetros fornecidos. O usuário, então, ao escolher o produto ou serviço que lhe interessa, é direcionado ao sítio próprio do vendedor para realizar a compra. Não há a cobrança de comissão pela venda do produto, sendo certo que a remuneração do site de busca é realizada pela comercialização de espaço publicitário. Desse modo, a jurisprudência é assente em afastar a responsabilidade do provedor da busca, pois este funciona como mero classificados eletrônicos, sem qualquer interação na realização do negócio. Por outro lado, existe o serviço de intermediação da compra pela plataforma digital. Nessa modalidade, o provedor de anúncios, além de oferecer o meio de busca para o usuário, disponibiliza sua estrutura para a realização do negócio, como canal online próprio de comunicação entre comprador e vendedor, bem como de meio de pagamento. Dessa forma, ao interagir na compra e venda, inclusive via cobrança de comissão, o sítio eletrônico integra a cadeia de consumo junto com o vendedor do anúncio. Neste caso, patente a responsabilização da plataforma digital em que inserido o anúncio, na forma do art. 7º, parágrafo único, do CDC. *In casu*, trata-se de fraude de anúncio veiculado no sítio eletrônico de nome fantasia OLX. Referida plataforma digital se caracteriza por apresentar diversos anúncios ao público, que pode contatar o anunciante por canal de mensagens próprio disponibilizado no sítio eletrônico. Não há a cobrança de comissão dos negócios realizados. Desse modo, verifica-se que o serviço prestado pelo sítio eletrônico OLX possui características das 2 modalidades de comércio eletrônico supramencionadas, pois não se restringe a um mero provedor de busca de anúncio, mas não chega a efetivamente intermediar o negócio entre as partes. Entretanto, o autor narra em sua inicial que realizou o contato com o vendedor pelo telefone apresentado no anúncio, ou seja, deixando de utilizar o canal online disponibilizado pelo sítio eletrônico. Logo, na hipótese dos autos, o serviço utilizado pelo autor foi de mero provedor de busca, pois apenas usufruiu a plataforma eletrônica para procurar o produto desejado, excluindo a responsabilidade do réu. Outrossim, o autor narra que efetuou o depósito de pagamento para terceiro, pessoa diversa do que constava no anúncio, configurando culpa exclusiva da vítima por violação ao dever de cuidado, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Recurso desprovido.<sup>83</sup>

<sup>82</sup> STJ – REsp: 1639028 SP 2016/0169189-8, Relator Ministro MOURA RIBEIRO, Data da Publicação: DJ 19/04/2017

<sup>83</sup> TJ-RJ, APL.: 00146682620148190203 RIO DE JANEIRO - MESQUITA Relator: Des. RENATA MACHADO COTTA, Data de Julgamento: 23/03/2018, TERCEIRA CAMARA CIVEL., Data de Publicação: 02/04/2018.

Nessa hipótese, exaurida a prestação do site intermediador na propaganda, não inserido na relação de compra e venda, não é aferida nenhuma conduta que possibilite uma relação de nexos causal entre o intermediador e o dano sofrido pelo consumidor. Também é afastada a teoria do risco, pois o lucro do site intermediado ocorre apenas com a propaganda do produto. Quanto a isso Cavalieri explica sobre a inexistência de defeito:

A excludente – inexistência de defeito – cai na vala comum. Se o produto ou serviço não é defeito, e o ônus dessa prova é do fornecedor, não haverá também relação de causalidade entre o dano e a atividade do fornecedor. O dano terá decorrido de outra causa não imputável ao fabricante do produto ou ao prestador de serviço. Há igualmente, aqui, uma presunção que milita contra o fornecedor, ao qual caberá elidi-la. A toda evidência, os defeitos a que alude a lei são os decorrentes de concepção, de produção, de prestação ou de informação, todos anteriores à introdução do produto no mercado de consumo ou à conclusão do serviço. A ação deletéria do tempo é um bom exemplo de defeito não imputável ao fornecedor<sup>84</sup>.

Quanto à incidência, sobre o site intermediário, da responsabilidade solidária conforme os arts. 3º e 7º do CDC, ou mesmo, considera-lo fornecedor por equiparação, entende-se incabível, visto que a relação é fundada apenas no serviço de propaganda:

(...) Diante de todo exposto acima, conclui-se que o provedor do serviço de busca de produtos – que não realiza qualquer intermediação entre consumidor e vendedor – não pode ser responsabilizado pela existência de lojas virtuais que não cumprem os contratos eletrônicos ou que cometem fraudes contra os consumidores, da mesma forma que os buscadores de conteúdo na Internet não podem ser responsabilizados por todo e qualquer conteúdo ilegal disponível na rede. Em consequência, pela natureza do serviço prestado pela recorrente, não incide na hipótese dos autos os arts. 3º e 7º do CDC, devido à impossibilidade de considerá-la participante na cadeia do fornecimento do produto à recorrida, sequer como fornecedor equipado, por não deter qualquer posição de poder ou influência sobre o consumidor no momento do aperfeiçoamento do contrato eletrônico<sup>85</sup>. (...)

Apesar de o entendimento que o site intermediador quando não participa do contrato de compra e venda não será responsável solidário, fica este responsável por providenciar meios para identificar seus usuários sob pena de ser responsabilizado por culpa *in omittendo*:

Ao oferecer um serviço virtual por meio do qual se possibilita o anúncio para venda dos mais variados produtos, deve o intermediador ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um dos usuários, a fim de que eventuais ilícitos não caíam no anonimato. Sob a ótica da diligência média que se espera desse intermediador virtual, deve este adotar as providências que, conforme as circunstâncias específicas de cada caso, estiverem ao seu alcance para a individualização dos usuários do site, sob pena de responsabilização subjetiva por culpa *in omittendo*<sup>86</sup>.

<sup>84</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op. cit.**, p. 559.

<sup>85</sup> Assunto abordado na exposição de motivos do voto da Ministra Nancy Andrighi. STJ, Agravo em Recurso Especial 1.444.008 – RS. Relatora: Min. NANCY ANDRIGHI. Brasília, Data do Julgamento: 25/10/2016. Data da Publicação: DJe 9/11/2016.

<sup>86</sup> Voto da ministra Nancy Andhigi. STJ, REsp. 1.383.354/SP 2013/0074298-9, Rel. Min. NANCY ANDHIGI, ac. T3 – TERCEIRA TURMA. Data do Julgamento: 27.08.2013, Data da Publicação: DJe 26.09.2013.

As decisões mudam quando o consumidor adquire um produto, de um terceiro, cadastrado indicado pelo *site* intermediador ou de busca. Caso ocorra algum acidente de consumo fica caracterizada a quebra da relação de confiança existente entre o consumidor e o *site* intermediador:

INDENIZATÓRIA. COMPRA PELA INTERNET. DEPÓSITO BANCÁRIO. MERCADORIA NÃO ENTREGUE. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. COMANDO SENTENCIAL ESTENDIDO À RÉ E-COMMERCE. DANO MORAL INOCORRENTE.

1. O fato de a recorrida ter avalizado a confiabilidade da co-ré Oferta Digital contribuiu, sobremaneira, para que o autor efetivasse a compra. Nesse passo, tendo esse sido prejudicado, já que não recebeu o produto pelo qual pagou, devem todos os integrantes da cadeia de fornecedores responder, solidariamente, pelos danos previstos nas normas de consumo, conforme refere o parágrafo único do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor.
2. Dever de ressarcimento pelo dano material sofrido, que é extensivo à co-ré E-COMMERCE, que atuou como “consultora de vendas”, realizando a certificação digital da comerciante cadastrada em seu site.
3. Dano moral não configurado, porquanto a hipótese em comento cuida de inadimplemento contratual, que, por si só, não viola direitos da personalidade<sup>87</sup>.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE PRODUTO EM SÍTIO ELETRÔNICO. DEMORA EXCESSIVA NA ENTREGA. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS.

Mora na entrega do produto que restou evidenciada, uma vez que até a data da propositura da presente demanda, a mesma ainda não tinha ocorrido. Réus que se apresentam como partes legítimas para figurarem na presente demanda, uma vez que, como muito bem salientaram em suas contrarrazões recursais, são peças chave fundamentais para que se estabeleça a relação jurídica entre os consumidores e vendedores, eis que aqueles, através do sítio das autoras na internet - e confiando na credibilidade do nome "Mercado Livre" - adquirem mercadorias de terceiros ali inscritos, acreditando que estes tenham sido submetidos a um rigoroso critério de admissibilidade. Afinal, a marca "Mercado Livre" assegura que os vendedores ali cadastrados são profissionais e sérios. Desta forma, o negócio jurídico apenas se concretiza porque feito naquele ambiente seguro que é o site Mercado Livre. Da mesma maneira, o consumidor, ao optar pela forma de pagamento pelo Mercado Pago, ele busca ainda mais segurança na sua compra. Como diz o slogan naquele endereço eletrônico: "A solução do MercadoLivre para que você pague as suas compras de forma rápida e segura", o que não ocorreu, uma vez que a conclusão da compra se concretizou, não sendo rápida e tampouco segura. Autor que provou fato constitutivo de seu direito, não apresentando a parte ré, em sua defesa, qualquer justificativa plausível para a demora na entrega do produto. (...) PROVIMENTO DO RECURSO<sup>88</sup>

O *site* intermediador obtém lucro com o êxito das vendas, caso não houvesse um sistema de classificação dos vendedores pelos sites, jamais os consumidores iriam entregar seu dinheiro ou fornecer seus produtos a desconhecidos? Só o fazem por ter confiança no *site* de buscas. Quando ocorre uma falha na pré-qualificação do anunciante ocorre a falha na prestação do serviço. Fica configurado o nexo causal, pois é aferido lucro pelo *site* intermediador em relação

<sup>87</sup> TJ-RS, RI. 71002886364/RS, Relatora: DRA. FERNANDA CARRAVETTA VILANDE, SEGUNDA TURMA RECURSAL CÍVEL, Data do Julgamento: 23/02/2011, Data de Publicação: DJ 12/09/2014.

<sup>88</sup> TJ-RJ, APL 00209662020128190208 RIO DE JANEIRO, Relator: Des. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT, Data do julgamento: 25/02/2015, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 03/03/2015.

ao princípio da confiança, na indicação de usuário inidôneo. O *site* é responsável pela teoria do risco proveito, qual nas palavras de Cavalieri:

Pela teoria do risco proveito, responsável é aquele que tira proveito da atividade danosa, com base no princípio de que, onde está o ganho, aí reside o encargo - *ubi emolumentum, ibi onus*<sup>89</sup>.

Na hipótese de ocorrer a quebra de confiança do *site* intermediador, quando este falha ao cadastrar um fornecedor inidôneo, será solidariamente responsável pelo acidente de consumo. Quando o *site* intermediador apenas presta serviço de divulgação, este não responde pelo contrato de compra e venda, visto que a sua participação no negócio jurídico, se exaure antes da formação do contrato de compra e venda.

Os princípios da confiança e da transparência são espécies do princípio da boa-fé, e norteiam as relações de consumo. A boa-fé objetiva impõe aos contratantes uma conduta adequada, correta, leal e/ou honesta das pessoas, com fim de se auxiliarem mutuamente na formação e execução do contrato, de forma a viabilizar seu correto adimplemento, gerando estabilidade e segurança nas relações jurídicas. Pontua sobre a origem do princípio, no Direito Romano, Sergio Cavalieri<sup>90</sup> momento, no qual, se cultuava a deusa *Pides* ao celebrar um negócio: “A palavra *fides* deu origem a *fidelidade*, cujo sentido era puramente ético. Ao termo *fides* foi acrescido o substantivo *bona*, para designar o comportamento que se espera da parte...”. A boa-fé objetiva é o modelo de conduta social que visa garantir comportamentos de lealdade e de cooperação no convívio social. O art. 187<sup>91</sup> do CC/2002, elege a boa-fé objetiva como um dos pilares das relações contratuais, na sua função de controle, estabelece limites para a prática de qualquer direito subjetivo e regula, assim, as relações humanas. No CDC, esse princípio se encontra nos arts. 4º, III, e 51, IV que o elege para regular as relações de consumo. A adoção desse princípio traz para os participantes da relação contratual deveres anexos, que não surgiram em face da vontade das partes, mas da Lei que visa tutelar as essas relações jurídicas. Discorre Roberta Densa:

A adoção deste preceito implica, para ambas as partes, o surgimento de deveres anexos ao contrato que devem ser aplicados durante toda a relação contratual, e até mesmo após o término desta. Ademais, a boa-fé objetiva implica dever de cooperação que se traduz em obrigação das partes contratantes em agir sempre no sentido de não impedir o efetivo cumprimento das obrigações contratuais. Neste sentido é o Enunciado nº 24 da I Jornada de Direito Civil do STJ: "Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa."<sup>92</sup>

<sup>89</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Op cit.**, p. 182

<sup>90</sup> Idem., ibidem. p. 214.

<sup>91</sup> 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.

<sup>92</sup> DENSA, Roberta. **Op. cit.**, p. 141.

O princípio da confiança não está previsto no CDC e é uma espécie do princípio da boa-fé, intimamente ligado ao princípio da transparência. Esse princípio é fundado na legítima expectativa creditada pelo consumidor que o produto ou a ou o vínculo contratual é instrumento hábil para alcançar os fins que dele se esperam. Uma das aplicações desse princípio é, que caso, ocorra fato superveniente que torne a execução do contrato excessivamente onerosa para o consumidor, aplica-se a teoria do rompimento da base objetiva do negócio jurídico. Outra aplicação importante ocorre na propaganda, pois ao criar uma legítima expectativa ao consumidor ao anunciar seu produto, o fornecedor estará vinculado a oferta e deve cumpri-la. O STJ, no REsp 1107024/DF, decidiu que ocorrendo falha no serviço de mediação eletrônica o *site* é responsável. No caso, um vendedor enviou o produto após receber um *e-mail* falso do comprador, que se utilizando do correio eletrônico do intermediador, informou o pagamento e autorizou o envio do produto. O *site* intermediador alegou culpa exclusiva da vítima por desleixo ou por pressa em consumir o contrato, não seguindo fielmente o procedimento de segurança apresentado pelo intermediador, ao enviar o produto ao fraudador sem antes realizar a confirmação prévia do depósito junto à instituição intermediadora.:

É verdade que o autor não seguiu rigorosamente o procedimento sugerido no site quanto à confirmação do depósito, mediante verificação na conta respectiva constante em página do site, antes de enviar o produto. Mas, por outro lado, igualmente é certo que tal exigência de confirmação da veracidade do e-mail recebido em nome do site não constava do contrato de adesão. Igualmente não há dúvida de que o sistema de intermediação não ofereceu a segurança que legitimamente dele se esperava, dando margem à fraude.

De fato, se, nos termos da sentença de mérito, o próprio "Mercado Livre envia mensagens eletrônicas muito semelhantes àquela recebida pelo autor, comunicando a venda ou a compra de itens levados ao leilão eletrônico", fato este incontroverso, o autor, ao enviar a mercadoria, agiu de boa-fé, certo de que o pagamento já estaria de posse do serviço de intermediação do negócio e de que lhe seria disponibilizado assim que o comprador acusasse o recebimento do produto vendido.<sup>93</sup>

Conforme o voto da ministra o *site* intermediário não forneceu a segurança que legitimamente se esperava, afinal o serviço oferecido pelo intermediador no modo de pagamento seguro é exatamente a segurança nas transações comerciais e a vítima agiu de boa-fé ao enviar o produto, pois os *e-mails* utilizados pelo intermediador, descritos nos termos da sentença de mérito, assim foram postos: "Mercado Livre envia mensagens eletrônicas muito semelhantes àquela recebida pelo autor comunicando a venda ou a compra de itens levados ao leilão eletrônico". A providência sugerida pelo *site*, de conferir junto a ele a mensagem

---

<sup>93</sup> Voto da min. MARIA ISABEL GALLOTI. STJ – REsp: 1107024/DF 2008/0264348-2, Relatora: Min. MARIA ISABEL GALLOTI, Data de julgamento: 01/12/2011, T4 – QUARTA TURMA, Data de publicação: DJe 14/12/2011.

confirmatória de pagamento enviada por *email*, estava prevista nos termos de uso; contudo, esse procedimento não constava nos termos do contrato de adesão, fora que o conhecimento sobre os sistemas digitais ainda não são prontamente reconhecidos pelo homem médio. Nesse sentido, pontua a ministra Maria Isabel Galloti:

Sob essa perspectiva, o descumprimento, pelo consumidor, da aludida providência, a qual sequer consta do contrato de adesão - a conferência da lisura e autenticidade da mensagem recebida -, não é suficiente para eximir o recorrido da responsabilidade pela segurança do sistema por ele implementado, sob pena de transferência ilegal de um ônus próprio da atividade empresarial por ele explorada.

Trata-se, portanto, de estipulação de cláusula exoneratória ou atenuante de responsabilidade, terminantemente vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 25).(...)

(...) De se notar, ainda, que o sistema eletrônico desenvolvido pelo Mercado Livre explora mercado novo, com o uso de novas tecnologias, dentro de um ambiente também novo, virtual, cujas especificidades ainda podem não ser amplamente dominadas pelo homem médio.

Isso significa, na prática, que muitos dos usuários tomam conhecimento do conteúdo do site, mas nem sempre são capazes de decifrá-lo completamente ou de operar, imediatamente, com segurança e desenvoltura as ferramentas colocadas à sua disposição. Não é, pois, razoável exigir que todos os usuários estejam perfeitamente adaptados, de pronto, às particularidades do sistema de dados desenvolvido pelo fornecedor.<sup>94</sup>

A falha na prestação configurou inadimplemento na legítima expectativa da prestação de serviço, nesse caso, a segurança na operação do contrato de compra e venda por parte do *site* intermediador. De forma que o consumidor pode exigir a confiança do produto ou serviço de acordo com o prescrito no art. 20, §2º do CDC “ São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”. É acidente de consumo, ensejando a aplicação da teoria do risco do empreendimento.

A jurisprudência é diversa quando os termos contrato de adesão especificam os procedimentos de cautela que devem ser seguidos pelos consumidores. Não é mais comum que os *sites* intermediadores não os integrem nos termos dos contratos de adesão, isso, com fim de se protegerem de posterior responsabilização frente a fraudes sofridas pelos consumidores. Nesse sentido, segue o voto da juíza Alessandra Cristina Tufvesson Peixoto no recurso inominado 00353652720168190204, julgado de forma unanime:

Trata-se de recurso inominado em face da sentença que julgou procedente em parte o pedido autoral, condenando o réu ao pagamento de indenização por dano moral no montante de R\$ 3.000,00 e ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 750,00, na forma simples.

Alega o autor que anunciou a venda de aparelho XBOX 360 + Coletânea Gears of War original por R\$ 750,00, por intermédio da empresa ré (Mercado Livre), na

<sup>94</sup> Voto da min. MARIA ISABEL GALLOTTI. MARIA ISABEL GALLOTTI. STJ – REsp: 1107024/DF 2008/0264348-2, Relatora: Min. MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de julgamento: 01/12/2011, T4 – QUARTA TURMA, Data de publicação: DJe 14/12/2011.

modalidade mercado pago e após receber e-mail confirmando a compra e pagamento do preço, enviou o produto ao comprador. Relata que a ré não reconheceu a transação e se nega a pagar o valor da transação.

Em defesa, o réu afirma que o autor foi vítima de fraude, tendo recebido e-mail de cadastro *fake*, estando o cadastro do suposto comprador inativo na base de dados da parte ré por ações fraudulentas. Alega que o autor não observou os critérios de segurança para envio do produto vendido, verificando antes sua conta gráfica, não havendo, portanto, falha na prestação dos serviços.

É o relatório, passo a votar.

O recurso inominado deve ser conhecido, eis que presentes os requisitos de admissibilidade. No mérito recursal, a pretensão da Recorrente-ré deve ser provida.

No caso, verifico que documento apresentado pela ré, intitulado "Termos e Condições de Uso" da plataforma *on line* (fls. 149/198) é claro ao determinar, no item 2.7.1 (fls. 170), a obrigatoriedade da verificação da conta gráfica antes da remessa do produto, e ainda destaca, no item 2.7.4, não ser suficiente o envio de e-mails para a comprovação de existência de valores. Frise-se que os termos são de fácil compreensão, e de necessária concordância para utilização do sistema, não tendo o autor comprovado a consulta prévia à referida conta, assumindo, desta forma, o risco no envio do produto antes da quitação (item 2.7.2).

Sendo assim, constata-se que a falta de diligência da autora, que desprezou a ferramenta disponibilizada pelo site para a confirmação do pagamento, foi a causa única do evento, afastando, portanto, o nexa de causalidade entre a atividade desenvolvida pelo réu e os danos sofridos pela autora, impondo-se, deste modo, a improcedência de seus pedidos. (...)

Isto posto, VOTO no sentido de dar provimento ao recurso do réu para fins de JULGAR IMPROCEDENTES os pedidos.<sup>95</sup>

Como não foi configurado acidente de consumo, quanto ao *site* intermediador, este não responde pelos danos sofridos pelo consumidor. Afinal, nos “termos e condições de uso” foram pontuadas todas as precauções que deveriam ser tomadas pelos usuários do serviço com fim de evitar fraudes.

---

<sup>95</sup> TJ-RJ. RI: 00353652720168190204 XXIX JUIZADO ESPECIAL CÍVEL, Relator: ALESSANDRA CRISTINA TUFVESSON PEIXOTO, Data do julgamento: 25/08/2017, CAPITAL 5ª TURMA

## CONCLUSÃO

Ao longo desse trabalho foi possível estabelecer que a generalização do uso das vias eletrônicas para comunicar à vontade entre os participantes dos atos e negócios jurídicos, não alterou a natureza e os efeitos desses atos, essa inovação ocorreu restrita ao instrumento de comunicação da vontade dos participantes do negócio jurídico.

As novidades trazidas pelo e-commerce não alteraram o alcance do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, ficou demonstrado que o consumidor do comércio eletrônico é amparado pelo CDC, tal como, o consumidor comum. É incontroversa a necessidade de se exigir maior cuidado daqueles que utilizam o e-commerce para oferecer produtos, quanto à sua identificação, qualidades e riscos à segurança, como utilizar de sistemas que minimizem o risco de desvio, roubo, invasões ou modificação de dados relacionados com o consumidor.

O Decreto nº 7.692/2013 regulamentou o CDC acerca da contratação no comércio eletrônico; a Lei nº 12.965, o Marco Civil da Internet, foi promulgada em 23 de abril de 2014 e estabeleceu os parâmetros para a utilização da internet no Brasil. Contudo, essa legislação não afasta a aplicação do CDC, visto que as obrigações advindas do e-commerce não respeitam a uma nova fonte obrigações; é ,tão somente, outro meio de relacionamento entre o consumidor e os fornecedores.

Demonstrou-se também que ocorrido o ato de consumo numa relação B2C, no caso, entre o consumidor e o fornecedor, sem a presença de intermediários, não há qualquer entrave para aplicar-se o regime de obrigações e responsabilidades, pois incidem sobre essa relação as mesmas normas aplicadas ao plano tradicional de contratação.

Sem dúvida, o principal norte desse trabalho se valeu aa análise da responsabilidade do site intermediador, quando a prestação ocorre na modalidade de o gestor de um marketplace virtual. Isso porque, ele não é parte nas relações entre comprador e vendedor, e não vai além da mera exibição de dados do produto. Responde, apenas, pela falha na prestação do serviço ofertado, visto que não participa da fase de tratativas contratuais. Quando ocorre a mescla dos serviços de anúncio e de intermediação da venda, ou mesmo, serviço de classificação de anunciantes, fica estabelecido que o site intermediador está contido na cadeia de fornecedores e responde solidariamente frente aos acidentes de consumo.

Afinal, registre-se que o e-commerce se revela como tema recente, que tem por característica o rápido desenvolvimento; e, nestes moldes, continua a trazer problemas que não podem ser previstos pelo legislador, cabendo ainda, a doutrina e a jurisprudência nacionais tratarem das questões, consideradas lacunas, para que integradas ao ordenamento jurídico.

## REFEREÊNCIAS

ALDRICH, Michael. Michael Aldrich Archive. **Inventor's Story**. Disponível em: <[http://www.aldricharchive.com/inventors\\_story.html](http://www.aldricharchive.com/inventors_story.html)>. Acesso em: 07 de set. de 2017.

ALDRICH, Michael. Michael Aldrich Archive. **Thomson Holidays Folder**. Disponível em: <<http://www.aldricharchive.com/downloads/Thomson.pdf>> Acesso em: 07 de set. de 2017

ÂMBITO JURÍDICO. SANCHES GARCIA, Ayrton. **Noções históricas de Direito Comercial**. Revista Âmbito Jurídico. Disponível em: [http://ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2059](http://ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2059). Acesso em: 02 de out. de 2017

BATISTA DE ALMEIDA, João. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003

BEZERRA MENEZES, Joyceane. **A evolução dos direitos fundamentais: o direito do consumidor como um interesse difuso e a possibilidade de resgate da cooperação social**. Fortaleza: Revista de Humanidades. nº 18, 2003, p. 50-67. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rh/article/view/642>> Acesso em: 17 de out. de 2017.

CASA CIVIL. **Lei 10406/2002**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/110406.htm)>. Acesso em 15 de maio de 2018.

CASA CIVIL. **Lei 8078/1990**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)>. Acesso em 08 de Abr. de 2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CHAGAS, Edimilson Eneidino das. **Direito Empresarial Esquematizado**. 4 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

CISCO. **Uma introdução à Internet da Coisas (IOT)**. Disponível em: <[https://www.cisco.com/c/dam/global/pt\\_br/assets/brand/iot/iot/pdfs/lopez\\_research\\_an\\_introduction\\_to\\_iiot\\_102413\\_final\\_portuguese.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/pt_br/assets/brand/iot/iot/pdfs/lopez_research_an_introduction_to_iiot_102413_final_portuguese.pdf)> Acesso em: 07 de set. de 2017

DE BARROS COSTA, Cynara. **O DIREITO DO COMÉRCIO INTERNACIONAL: Desconstruindo o mito da Lex Mercatoria medieval**. FACULDADE DAMAS – CADERNO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS – V.3, N.5, 2012. pp. 32-45. Disponível em: <<http://www.faculdedamas.edu.br/revistafd/index.php/relacoesinternacionais/article/view/235>>. Acesso em: 05 de out. de 2017.

DENSA, Roberta. **Direito do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2011

DHnet DIREITOS HUMANOS NA INTERNET DERECHOS HUMAN RIGHTS BRASIL (org). **Código Hamurabi.** Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/hamurabi.htm>>. Acesso em: 02 de out. de 2017.

DHnet DIREITOS HUMANOS NA INTERNET DERECHOS HUMAN RIGHTS BRASIL (org). **Lei das XII Tábuas - (450 A.C.).** Disponível em: <<http://www.dhnet.org.br/direitos/anthist/12tab.htm>>. Acesso em: 03 de out. de 2017.

DIÁRIO DE NOTÍCIAS. ZAMITH, Fernando. **Primeira mensagem de correio electrónico enviada há 40 anos**, 2009. Disponível em: <https://www.dn.pt/ciencia/tecnologia/interior/o-primeiro-e-mail-foi-escrito-ha-40-anos-1401633.html>. Consultado em 02 de out. de 2017.

EL PAIS. CLEMENTE, RAFAEL. **A World Wide Web completa 25 anos**. Barcelona: 12 de mar. 2014. Disponível em: <[https://brasil.elpais.com/brasil/2014/03/11/tecnologia/1394554623\\_973239.html](https://brasil.elpais.com/brasil/2014/03/11/tecnologia/1394554623_973239.html)>. Acessado em: 11 de outubro de 2017.

ESTRATEGIA DIGITAL. Aranha, Eduardo. **7 momentos que marcaram a história do e-commerce**. 15 ago. 2015. Disponível em: <<http://www.estrategiadigital.pt/historia-do-e-commerce/>>. Acessado em: 10 de out. de 2017

FEATHERLY, Kevin. **ARPANET - United States Defense Program**. Encyclopedia Britannica. Disponível em: <<https://www.britannica.com/topic/ARPANET>>. Acesso em 26 de set. de 2017

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado - Artigo por Artigo**. 13 ed. Salvador: Juspodium, 2017

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**. 7 ed. Salvador: Juspodium, 2017  
IBM - developerWorks®. HWANG, Jinwo. **The Secure Sockets Layer and Transport Layer Security**. 06 jun. 2012. Disponível em: <<https://www.ibm.com/developerworks/library/ws-ssl-security/>>. Visualizado em: 11 de outubro de 2017.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 8 ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2016

MARTINS, Fran. **Curso de direito comercial**. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005.

MUSEU DE VALORES DO BANCO CENTRAL. **Origem e Evolução do Dinheiro**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/htms/origevol.asp>. Acessado em: 03 de out. de 2017

NOVAES, Antônio. **Logística e Gerenciamento Da Cadeia De Distribuição**. 1 ed. São Paulo: Elsevier, 2007

PERIN JR, Ecio. **A globalização e o direito do consumidor - Aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais**. São Paulo: Manole, 2003

PGE-SP. TRINDADE, José Damião de Lima. Anotações sobre a história social dos direitos humanos. Disponível em: <

<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/direitos/tratado1.htm>>. Acesso em: 04 de out. de 2017.

SHOPIFY INC. (CA). ORENDORFF, Aaron. **Global Ecommerce: Statistics and International Growth Trends [Infographic]**. 10 set. 2017. Disponível em: <<https://www.shopify.com/enterprise/global-ecommerce-statistics>>. Acesso em: 04 de mai. de 2018.

STJ - AgRg no Ag: 1316667 RO 2010/0105201-5, Relator: Ministro VASCO DELLA GIUSTINA (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/RS), Data de Julgamento: 15/02/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 11/03/2011

STJ - CC: 92519 SP 2007/0290797-4, Relator: Ministro FERNANDO GONÇALVES, Data de Julgamento: 16/02/2009, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: --> DJe 04/03/2009.

STJ - REsp: 1058221 PR 2008/0104709-0, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 04/10/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 14/10/2011.

STJ – REsp: 1107024/DF 2008/0264348-2, Relatora: Min. MARIA ISABEL GALLOTI, Data de julgamento: 01/12/2011, T4 – QUARTA TURMA, Data de publicação: DJe 14/12/2011.

STJ – REsp: 1639028 SP 2016/0169189-8, Relator Ministro MOURA RIBEIRO, Data da Publicação: DJ 19/04/2017

STJ – REsp: 476428 SC 2002/0145624-5, Relatora: Min. NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 19/04/2005, T3 \_TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 09/05/2005 p. 390

STJ, Agravo em Recurso Especial 1.444.008 – RS. Relatora: Min. NANCY ANDRIGHI. Brasília, Data do Julgamento: 25/10/2016. Data da Publicação: DJe 9/11/2016

STJ, REsp 292942MG 2000/0133343-7, Relator Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Data do Julgamento: 03/04/2001, T4 – quarta turma, Data de Publicação: DJ. 07/05/2001

STJ, REsp 586316 MG 2003/0161208-5, Relator Min. HERMAN BENJAMIN, Data de Julgamento: 17/04/2007, T2 – SEGUNDA TURMA, Data da publicação: 19/03/2009, DJe 19/03/2009

STJ, REsp. 1.383.354/SP 2013/0074298-9, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, ac. T3 – TERCEIRA TURMA. Data do Julgamento: 27.08.2013, Data da Publicação: DJE 26.09.2013.

STJ, REsp. 330.523/SP 2001/0090552-2, Rel. Min. CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, Data do Julgamento: 11/12/2001, T3 – terceira turma, Data de Publicação: DJ 25/03/2002 p.278.

STJ, REsp. 685.662/RJ, Rel. Min<sup>a</sup>. NANCY ANDRIGHI, v.u., Data do julgamento: 10/11/2005, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de publicação: DJ 05/12/2005 p. 323.

STJ, REsp. 726.371 RJ 2005/0027195-0, Rel. Min. HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, Data do Julgamento: 07/12/2006, T4 – QUARTA TURMA, Data da Publicação: DJ 05/02/2007 p.244

STJ, REsp. 753512 RJ 2005/0085707-8, Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Data do julgamento: 16/03/2010, T4 QUARTA TURMA, Data de publicação: DJe 10/08/2010.

STJ, REsp. 773.853/RS 2005/0135201-0, Rel<sup>a</sup>. Min<sup>a</sup>. NANCY ANDRIGHI, Data do julgamento: 10/11/2005. T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 22/05/2006 p.200

STOLZE GAGLIANO, Pablo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de DIREITO CIVIL Volume IX** - Responsabilidade Civil (Abrangendo os Códigos Civis de 1916 e 2002). 9 ed. São Paulo: Saraiva. 2011.

TARTUCE, Flávio. DIREITO CIVIL 2 - **Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 10 ed. São Paulo: Método, 2015.

TARTUCE, Flávio; AMORIM ASSUMPÇÃO NEVES, Daniel. **Manual de Direito do Consumidor**: Material e Processual. 6 ed. São Paulo: Forense, 2017

TELLECHEA, Rodrigo. **Parte I - As origens do comércio, da propriedade e do mercado**: o problema da troca. 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/parte-i-as-origens-do-comercio-da-propriedade-e-do-mercado-o-problema-da-troca/70132/>. Acesso em: 08 de out. de 2017.

TELLECHEA, Rodrigo. **Parte III – As noções econômica e jurídica de crédito**. 2013. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/parte-iii-as-nocoes-economica-e-juridica-de-credito/70135/>. Acessado em: 08 de out. de 2017.

THEODORO JR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9<sup>a</sup> ed. ref., rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2017

TJMG – Apelação Cível 1.0702.06.285022-8/0011, Uberlândia – Décima Sétima Câmara Cível – Rel. Des. Márcia de Paoli Balbino – j. 24.04.2008 –DJEMG 09.05.2008

TJ-RJ – APL: 00222500620138190054, Relator: Des. MARIO ASSIS GONÇALVES, Data de Julgamento: 28/06/2017, TERCEIRA CAMARA CÍVEL, Data da Publicação: 03/07/2017.

TJ-RJ – APL: 00239244420108190209, Relator: Des. ELTON MARTINEZ CARVALHO LEME, Data de Julgamento: 30/05/2012, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 06/06/2012.

TJ-RJ – APL: 04041332720148190001, Relator: Des. EDSON AGUIAR DE VASCONCELOS, Data de Julgamento: 18/04/2018, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 24/04/2018.

TJ-RJ, APL 00209662020128190208 RIO DE JANEIRO, Relator: Des. ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT, Data do julgamento: 25/02/2015, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 03/03/2015

TJ-RJ, APL.: 00146682620148190203 RIO DE JANEIRO - MESQUITA Relator: Des. RENATA MACHADO COTTA, Data de Julgamento: 23/03/2018, TERCEIRA CAMARA CÍVEL, Data de Publicação: 02/04/2018.

TJ-RJ. RI : 00353652720168190204 XXIX JUIZADO ESPECIAL CÍVEL, Relator: ALESSANDRA CRISTINA TUFVESSON PEIXOTO, Data do julgamento: 25/08/2017, CAPITAL 5ª TURMA

TJ-RS, RI. 71002886364/RS, Relatora: DRA. FERNANDA CARRAVETTA VILANDE, SEGUNDA TURMA RECURSAL CÍVEL, Data do Julgamento: 23/02/2011, Data de Publicação: DJ 03/03/2011

WEBSHOPPERS. E-BIT. 37 ed. 2018. Disponível em: <[http://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/pdfs/ws37\\_imprensa.pdf](http://www.fecomercio.com.br/public/upload/editor/pdfs/ws37_imprensa.pdf)>. Acesso em: 04 de mai. de 2018.