

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
FACULDADE DE DIREITO “PROFESSOR JACY DE ASSIS”

DÉBORA VAZ ESPÍNDOLA

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES INTERMEDIÁRIOS  
NAS RELAÇÕES VIRTUAIS DE CONSUMO

UBERLÂNDIA

2017

DÉBORA VAZ ESPÍNDOLA

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES INTERMEDIÁRIOS  
NAS RELAÇÕES VIRTUAIS DE CONSUMO

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito, pela Universidade Federal de Uberlândia, Faculdade de Direito “Prof. Jacy de Assis”, *campus* Santa Mônica.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Carlos  
Goiabeira Rosa

UBERLÂNDIA

2017

DÉBORA VAZ ESPÍNDOLA

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS PROVEDORES INTERMEDIÁRIOS  
NAS RELAÇÕES VIRTUAIS DE CONSUMO

Monografia avaliada para a obtenção do  
título de Bacharel em Direito da  
Universidade Federal de Uberlândia (MG)  
pela banca examinadora formada por:

Uberlândia, \_\_\_\_ de dezembro de 2017.

---

Prof. Dr. Luiz Carlos Goiabeira Rosa, UFU/MG

---

Profª Esp. Karina Lima Junqueira de Freitas, UFU/MG

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais Nelson e Derli Maria e ao meu irmão Marlom, que sempre me deram apoio e me incentivaram. Sou grata também aos meus amigos que estiveram comigo ao longo dessa jornada.

Agradeço ao professor Luiz Carlos Goiabeira Rosa, pela orientação e empenho dedicado à elaboração deste trabalho.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que fizeram parte dessa etapa decisiva em minha vida.

## **RESUMO**

O presente trabalho de conclusão de curso apresenta um estudo sobre a responsabilidade civil dos provedores intermediários nas relações virtuais de consumo. O objetivo da pesquisa é analisar as dimensões e limites da responsabilidade civil prevista no regramento brasileiro. Na consecução desse objetivo, faz-se uma análise partindo das modalidades de compra e venda eletrônica, de seus aspectos referentes ao modo como atuam na relação de consumo, chegando às noções de responsabilidade civil dentro do Código de Defesa do Consumidor e ao fim à responsabilidade civil do intermediário na relação virtual de consumo. A pesquisa realizada apontou que identificadas as figuras do consumidor e fornecedor na relação virtual de consumo, estará a relação sujeita aos preceitos do Código Consumerista e, bem assim, concluiu pela responsabilidade objetiva e solidária do intermediário, dado ser um prestador de serviço e não um comerciante.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil, Consumidor, Comércio eletrônico.

## **ABSTRACT**

The following completion of course work presents a study about the civil responsibility of service provider in virtual consumer relationships. The main objective of this research is to analyze the abrangence and limits of civil responsibility in Brazilian law. Pursuing this objective we performed an analysis of Brazilian e-commerce and it's aspects, especially concerning about it's behaviour in consumer relationships and civil responsibility on the Brazilian Code of Consumer Defense and finally of civil liability of the intermediar in the virtual relationshio of consumption. The research conducted pointed out that, once configurated the figures of consumer na supplier in a virtual consumer relationship, it's under influence of Consumer Code, as well as concluded by the objective and joint responsibility of the intermediar, due to be a service provider instead of a trader.

Key words: Civil responsibility, Consumer, E-commerce.

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

art. - Artigo

arts. - Artigos

CC – Código Civil

CDC – Código de Defesa do Consumidor

e-commerce – *eletronic commerce* / comércio eletrônico

*e-mail* – *eletronic mail* / correio eletrônico

p. – página

STJ – Superior Tribunal de Justiça

www - *World Wide Web* / rede de alcance mundial

## SUMÁRIO

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                                                            | <b>08</b> |
| <b>2 COMÉRCIO ELETRÔNICO E RESPONSABILIDADE CIVIL</b>                                                |           |
| 2.1 Comércio .....                                                                                   | 10        |
| 2.2 Internet .....                                                                                   | 13        |
| 2.3 Responsabilidade civil .....                                                                     | 15        |
| 2.3.1 <i>Responsabilidade civil no CDC</i> .....                                                     | 18        |
| <b>3 COMÉRCIO ELETRÔNICO .....</b>                                                                   | <b>25</b> |
| 3.1 Modalidades de compra e venda eletrônica .....                                                   | 26        |
| <b>4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO INTERMEDIÁRIO NO COMÉRCIO ELETRÔNICO</b>                           |           |
| 4.1 Responsabilidade subjetiva dos provedores de aplicação .....                                     | 31        |
| 4.2 Responsabilidade objetiva do intermediário em comércio eletrônico                                |           |
| 4.2.1 <i>Do caráter principiológico do CDC</i> .....                                                 | 34        |
| 4.2.2 <i>Da responsabilidade objetiva e solidária do intermediário, no comércio eletrônico</i> ..... | 38        |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                                                  | <b>44</b> |
| <b>REFERÊNCIAS .....</b>                                                                             | <b>46</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Hodiernamente, é-se capaz de se conectar com qualquer pessoa no mundo em tempo real não importando as distâncias que separam. A *Internet* mudou o mundo, transformou a forma com que as comunicações ocorrem e também a forma como se realizam transações comerciais, surgindo a propósito o comércio eletrônico: se antigamente as transações comerciais à distância exigiam do consumidor acesso à propaganda do produtor pelos meios convencionais e posteriormente a ida ao estabelecimento comercial, ou quando muito o contato pelo telefone com um representante do fornecedor o qual não raras vezes encontrava-se fisicamente localizado em outra cidade e até em outro Estado, atualmente, basta apenas um clique em um *site* e a compra é realizada, podendo o vendedor estar em qualquer lugar no mundo.

Em questão de horas, um produto lançado na Ásia hoje em poucos dias já está disponível nos *sites* para o mundo inteiro. Ato contínuo, grande parte dos produtos comercializados no ambiente virtual é vendida através de intermediadores, empresas especializadas que abrem espaço em seus *sites* para que os vendedores anunciem seus produtos e consigam chegar a um maior número de consumidores que confiam na credibilidade do intermediador para realizar a comprar.

Em razão do grande volume de produtos movimentados pelo comércio eletrônico e notadamente por meio de intermediadores, a respectiva responsabilidade por danos que possam advir ao consumidor em consequência do mau fornecimento de produto deve ser interpretada do modo mais eficaz possível, de forma a se garantir ao lesado a reparação ou compensação correspondente.

Assim, de que forma se dá a responsabilidade civil do intermediador, na no comércio eletrônico que se configure relação de consumo?

Nesse panorama, o presente trabalho tem por objetivo analisar a responsabilidade civil aplicada aos intermediários do comércio no espaço cibernético, inicialmente incidência da responsabilidade do intermediário, em função do Marco Civil da Internet e, com maior profundidade, do CDC. Estudar-se-á a respeito da responsabilidade aplicada ao intermediador da Internet, inclusive contrapondo-se a entendimento doutrinário que sustenta ser subsidiária a aludida responsabilidade.

Para tanto, adotar-se-á o método dedutivo, partindo-se da generalidade dos elementos centrais do tema (comércio, Internet e responsabilidade civil) para posteriormente adentrar na Responsabilidade Civil do intermediário no *e-commerce*; e o argumentativo, na medida em que se fará um paralelo entre os entendimentos acerca da responsabilidade subsidiária e solidária do intermediário no contexto ora aludido.

## 2 COMÉRCIO ELETRÔNICO E RESPONSABILIDADE CIVIL

Em um primeiro momento, faz-se necessário tecer algumas considerações gerais sobre três pilares do estudo, quais sejam, comércio, *Internet* e responsabilidade civil.

### 2.1 Comércio

O comércio pode ser conceituado como uma troca voluntária de produtos ou serviços, podendo a esta ser direta, na qual são trocados produtos ou serviços por outros produtos e serviços; ou indireta, onde produtos e serviços são trocados por dinheiro. Posto de outra forma, “comércio” significa o conjunto de compras e vendas e trocas, com a finalidade de obter ganhos e/ou atender às necessidades ou satisfações (TEIXEIRA, 2015, p. 17).

Na Antiguidade, as pessoas produziam produtos para consumo próprio, sendo contudo costume realizar a troca dos produtos que sobravam por algum outro que fosse necessário, e não pudesse ser voluntariamente obtido de *per si* ou produzido pelo próprio pretendente. Entretanto, à medida que as sociedades estruturavam-se e se tornavam mais complexas, cresceu-se a necessidade por produtos sem no entanto ter-se algo a se oferecer em troca. Assim, na Idade Média as mercadorias passaram a ser produzidas não só para fins de troca por produtos equivalentes, mas também com o intuito de venda do excedente, tendo por contraprestação a entrega de moeda no valor estipulado ao produto pelo fabricante ou pelas partes em comum acordo.

Desse modo, o que começou como uma troca de produtos por produtos, ampliou-se para também uma troca de produtos ou serviços por dinheiro. Diante desse quadro, sedimenta-se e se consolida o comércio, cujas fases históricas assim são sintetizadas por Coelho (2012 p. 32-40):

A história do direito comercial é normalmente dividida em quatro períodos. No primeiro, entre a segunda metade do século XII e a segunda do XVI, o direito comercial é o direito aplicável aos integrantes de uma específica corporação de ofício, a dos comerciantes. Adota-se, assim, um critério subjetivo para definir seu âmbito de incidência. A letra de câmbio, os bancos e o seguro são exemplos de institutos já existentes nesse período. [...] No segundo período de sua história (séculos XVI a XVIII), o direito comercial ainda é, na Europa Continental, o direito dos membros da corporação dos

comerciantes. Na Inglaterra, o desenvolvimento da *Common Law* contribui para a superação dessa característica. O mais importante instituto do período é a sociedade anônima.[...] O terceiro período (séculos XIX e primeira metade do XX) se caracteriza pela superação do critério subjetivo de identificação do âmbito de incidência do direito comercial. A partir do código napoleônico, de 1808, ele não é mais o direito dos comerciantes, mas dos “atos de comércio”. [...] O marco inicial do quarto e último período da história do direito comercial é a edição, em 1942 na Itália, do *Codice Civile*, que reúne numa única lei as normas de direito privado (civil, comercial e trabalhista). Neste período, o núcleo conceitual do direito comercial deixa de ser o “ato de comércio”, e passa a ser a “empresa”.

Com efeito, a teoria dos atos de comércio revelou-se insuficiente na contemporaneidade, vez que, ao elencar quais atividades econômicas seriam consideradas atos de comércio, não conseguiu abranger outras atividades econômicas que viriam a ganhar relevância tais como a atividade bancária ou a agricultura. Devido a essa insuficiência, na Itália surgiu a Teoria da Empresa, a qual, diferentemente da Teoria dos Atos de Comércio, adota como critério a caracterização não do ato em si, mas da pessoa que, mediante organização dos fatores de produção e a habitualidade do exercício da atividade econômica, é desta forma caracterizado empresário, abrangendo dessa forma as atividades que não eram incluídas pela teoria do comércio.

Nesse sentido, o art. 966, *caput*, do Código Civil de 2002, conceituou empresário como sendo todo aquele que “exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços” (BRASIL, 2002). Assim se tem que é empresário quem reunir os quatro elementos previstos pelo aludido artigo, a seguir resumidamente expostos.

O primeiro (habitualidade), consiste na exploração contínua da atividade, observando-se ainda o caráter profissional na medida em que tal mister é realizado com o intuito de lucro. Se a atividade é exercida esporadicamente, ainda que com vistas à obtenção de lucro, não se enquadra em tal contexto.

O segundo (atividade econômica), caracteriza-se pelo objetivo em buscar uma contraprestação financeira, eis que a atividade de empresa é indiscutivelmente uma atividade onerosa: a partir do momento em que o empresário assume os riscos da produção ou circulação de bens e serviços, tem como contrapartida o ressarcimento dos respectivos gastos e o ganho adicional (lucro) por fazer com que o produto ou serviço chegue ao interessado.

O terceiro (atividade econômica organizada) é bem explicado por Ramos (2017, p. 75):

[...] empresário é aquele que articula os fatores de produção (capital, mão de obra, insumos e tecnologia). No mesmo sentido, diz-se que o exercício de empresa pressupõe, necessariamente, a organização de pessoas e meios para o alcance da finalidade almejada. Como dizia Asquini, o empresário é responsável pela “prestação de um trabalho autônomo de caráter organizador”, e é isso, junto com a assunção dos riscos do empreendimento, que justifica a possibilidade de ele auferir lucro.

O quarto (produção ou circulação de bens ou serviços), pressupõe a quase totalidade das atividades econômicas voltadas ao mercado, ao estipular quatro gêneros: produção de bens; circulação de bens; produção (prestação) de serviços; circulação de serviços. É nesse sentido o entendimento de Ramos (2017, p. 75):

Para a teoria da empresa, em contrapartida, qualquer atividade econômica poderá, em princípio, submeter-se ao regime jurídico empresarial, bastando que seja exercida profissionalmente, de forma organizada e com intuito lucrativo. Sendo assim, a expressão *produção ou circulação de bens ou de serviços* deixa claro que nenhuma atividade econômica está excluída, *a priori*, do âmbito de incidência do direito empresarial.

Destarte, ressalvadas as exceções previstas nos arts. 966, parágrafo único, e 982, parágrafo único, ambos do CC, verificados os quatro elementos acima descritos configura-se a atividade de empresa, sendo por conseguinte empresário quem a exerce. Ato contínuo, atualmente a palavra “comércio” pode ser entendida por “empresa”, na medida em que, inobstante esta tenha ampliado o rol de atividades econômicas que se enquadram no respectivo contexto, coloquialmente costuma ser confundida com aquela em razão da tradicional nomenclatura desde o advento do Código Comercial, em 1850.

Essa ampliação também é vista em sede de relação de consumo, eis que se assemelham a figura do fornecedor com a do empresário. Dispõe a propósito o *caput* do art. 3º do CDC (BRASIL, 1990):

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.

Veja-se que, assim como o conceito de empresário, a definição de fornecedor pelo CDC consiste num modelo aberto, em que “fornecedor” é todo aquele que oferece produto ou serviço no mercado de consumo, independentemente do título a que se presta a tanto; é qualquer pessoa física ou jurídica que em razão de atividade mercantil ou civil e de forma habitual ofereça no mercado produtos ou serviços (FILOMENO, 2011, p. 48), com o fulcro de se obter lucro direto, qual seja a captação de capital em volume superior ao investido; ou lucro indireto, o qual se perfaz na obtenção de uma vantagem qualquer que não dinheiro, mas que auxilia substancialmente na obtenção deste.

Não obstante o CDC considerar o fornecedor como um gênero do qual se ramificam várias espécies, importante se frisar que o Diploma Consumerista especificou dois subgêneros para fins de relação de consumo: o fornecedor de produtos, em cujo âmbito se insere a figura do comerciante (art. 13); e o fornecedor de serviços, em cujo contexto inclui-se o prestador de serviços. Sobre tal distinção, comentar-se-á mais adiante, quando se abordar a questão da responsabilidade civil.

Consequentemente, quando se refere a “comércio” eletrônico, em verdade quer se dizer a atividade de produção ou circulação de bens ou serviços realizada por meio virtual, e notadamente através da Rede Mundial de Computadores – a *Internet*. Posto de outra forma, o “comércio eletrônico” é uma forma coloquial de se denominar a atividade empresária consubstanciada em circulação de produtos ou serviços por meio da rede virtual, o que será objeto de discussão mais adiante, ao se abordar especificamente o comércio eletrônico.

## 2.2 Internet

A *Internet*, corruptela de *International Network*<sup>1</sup>, pode ser conceituada como um conjunto de redes mundiais interligadas, possibilitando a comunicação e o acesso a informações em qualquer lugar do mundo. Posto em termos técnicos, é o “sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes”, conforme preceituado no art.

---

<sup>1</sup> Numa livre tradução: rede internacional.

5º, inciso I, da Lei nº 12.695, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet) (BRASIL, 2014).

Conforme o entendimento de Klee (2014, p. 35):

[...] Internet é uma rede internacional, aberta, interativa, global, formada por computadores interconectados, que permite que dezenas de milhões de pessoas se comuniquem entre si, acessando uma grande quantidade de informações de todo mundo [...].

Desse modo, pode-se dizer atualmente que a *Internet* consubstancia-se num sistema de uso público e irrestrito, que funciona com o objetivo de facilitar a comunicação de dados por meio de diferentes redes mundiais interligadas.

Justamente por permitir o acesso a informações de todos os tipos e de qualquer lugar, a *Internet*, que em um primeiro momento era utilizada pelo meio acadêmico e o militar, rapidamente se popularizou e passou a ter uso comercial, e consequentemente, gerou um crescimento no comércio eletrônico, visto que os fornecedores, através dos sítios virtuais, são capazes de realizar transações comerciais com qualquer pessoa em qualquer lugar do mundo.

A *Internet* teve origem com as Forças Armadas dos Estados Unidos que, durante a Guerra Fria, encomendaram um estudo sobre suas linhas de comunicação que não fossem perdidas em ataques nucleares. Assim, foi desenvolvida a ARPANET, uma rede capaz de transmitir informações que as informações pudessem ser lidas mesmo se sofressem ataques. Inicialmente com objetivos militares, a ARPANET foi aberta para um número limitado de universidades e institutos que compartilhavam informações acadêmicas, ampliando-se por fim o acesso a informações de todos os tipos e de qualquer lugar, popularizando-se destarte e se disseminando ao redor do mundo, dando origem à *Internet*.

Porém, se por um lado facilitou a comunicação em escala global, por outro trouxe insegurança para seus usuários, já que são características da *Internet*, por ser uma rede aberta, a falta de controle dos conteúdos que são publicados e a dificuldade de se identificar a real identidade do autor do conteúdo.

Nesse sentido, Klee (2014, p. 63) afirma que:

Se, por um lado, facilita o acesso à informação, a ausência de controle da Internet por vezes dificulta a identificação do usuário do computador, do qual provém a declaração de vontade ou, em termos gerais, a mensagem. Na falta de instrumentos técnicos para identificar com relativa segurança a identidade pessoal do sujeito do qual procede a mensagem, parece árdua a possibilidade de imputar uma declaração a uma determinada pessoa.

Em outras palavras, a *Internet* é uma rede internacional, na qual há trocas de informações com qualquer lugar do mundo, a partir de qualquer lugar do mundo, sem a necessidade da presença física das pessoas, na qual não se tem controle do que é publicado e muito menos de que os dados fornecidos são verdadeiros. Acresça-se que outra característica da *Internet* é a impessoalidade, eis que, no meio virtual as comunicações são feitas por meio de troca de informações, sendo a identificação dos usuários feita de forma abstrata, não havendo a presença física das partes.

Devido a estas características, há uma grande necessidade de proteção do consumidor digital, com adoção de mecanismos que possibilitem a identificação dos fornecedores de produtos e serviços os quais sejam capazes de passar segurança jurídica para os compradores.

### **2.3 Responsabilidade civil**

Quanto à responsabilidade civil, trata-se de uma imposição da sociedade aos seus integrantes que devem responder pelas consequências prejudiciais que seus atos podem ocasionar. Ou, conforme entendem Chaves, Rosenvald e Netto (2015, p. 44) a responsabilidade civil pode ser definida como “obrigação de reparar danos que infringimos por nossa culpa e, em certos casos determinados pela lei”.

No tocante ao vínculo entre ofendido e ofensor, a responsabilidade civil é classicamente subdividida em contratual, quando há inadimplemento; e extracontratual, verificada quando o dano decorre de um ato ilícito.

Rosenvald, Farias e Braga Netto entendem que:

“Do ponto de vista formal, na primeira se incorre quando da inobservância de qualquer dever emanado de uma relação obrigacional, enquanto na segunda a responsabilidade nasce de um dano sofrido por alguém, prescindindo-se de uma preexistente relação entre lesante e lesado, sendo suficiente o descumprimento de um dever que emerge do tráfico social.” (ROSENVALD, 2016, p. 84, vol. 3).

Há ainda a diferenciação da responsabilidade civil em subjetiva e objetiva, sendo que a primeira é adotada como regra geral no Código Civil, e requer a presença de três elementos: dano, autoria e nexo causal, sendo que no contexto deste último mister se faz a ocorrência da culpa *lato sensu*, ou seja, a prova de que

o autor agiu com ação ou omissão voluntária (dolo), negligência, imprudência ou imperícia para a consecução do dano, conforme prelecionam os arts. 186 e 927, *caput*, do Código Civil.

A seu turno, a responsabilidade objetiva, exceção no ordenamento jurídico brasileiro, dá-se independentemente da prova de culpa *lato sensu*, 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 (CC, art. 927, parágrafo único), bastando ao ofendido provar o dano, autoria e nexo causal.

Ressalte-se aqui a Teoria do Risco, a qual embasa contemporaneamente a responsabilidade objetiva: conforme o já aludido parágrafo único do art. 927 do CC, se o agente desenvolve uma atividade de forma a que terceiros sejam expostos à probabilidade de prejuízo – daí o risco de dano –, deve ser obrigado a reparar a ofensa se tal se concretizar, mesmo se o agente não tiver agido com culpa *lato sensu*.

Ou seja: se a atividade encerra em si um risco previsível e determinado e mesmo assim o agente a exerce, responsabiliza-se pelas consequências daí advindas. A ideia de risco, então, liga-se à probabilidade de dano inerente à atividade, ou seja, que a potencialidade de prejuízo a outrem razoavelmente esperada ao se exercer determinado meio de vida, ofício ou profissão. Mais ainda, porque a habitualidade da prática de determinada atividade gera o dever do agente em envidar esforços para evitar o dano, através da supressão do risco – principalmente, se a prática de tal atividade lhe gerar algum tipo de lucro.

Denota-se destarte, dentre as modalidades da Teoria do Risco, o risco-proveito, acerca do qual, quem visa ao lucro com a atividade, arca com o ônus do sucesso ou fracasso da empreitada. É dizer, se o agente lucra com a exposição de outrem a possíveis prejuízos – e conseqüentemente, ao risco de dano –, a contrapartida lógica é esse mesmo agente arcar com os ônus da indenização, caso se concretize o risco e assim se verifique o efetivo prejuízo, situação que, de *per si*, basta para fundamento da indenização, sendo portanto dispensável a comprovação da culpa *lato sensu* para fundamento do dever de indenizar.

Entrementes, nem sempre o dano causado será indenizável, dado que a legislação previu excludentes do dever de indenizar. No Direito Civil, são excludentes de responsabilidade a legítima defesa, o estado de necessidade, o

exercício regular de direito e estrito cumprimento de dever legal, o caso fortuito e a força maior, a culpa exclusiva e o fato de terceiro.

A legítima defesa está prevista na primeira parte do inciso I do art. 188 do CC, e se consubstancia, de forma análoga ao disposto no art. 25 do Código Penal, no uso moderado dos meios necessários ao afastamento de injusta agressão, atual ou iminente, a direito seu ou de outrem.

A seu turno, o estado de necessidade tem previsão no art. 188, inciso II do CC, e consiste na “deterioração ou destruição da coisa alheia, ou a lesão a pessoa, a fim de remover perigo iminente” (BRASIL, 2002), isto é, é a situação em que, para se proteger um bem jurídico de um perigo iminente, outro bem de valor jurídico igual ou inferior é agredido. Contudo, ressalte-se que o estado de necessidade só pode ser arguido como excludente de responsabilidade se o perigo iminente não tiver sido provocado pelo autor do dano; caso contrário, mesmo se agir em estado de necessidade o autor responderá pela respectiva indenização, pois não poderá alegar tal excludente se o perigo fora provocado por ele. Aplica-se aqui o brocardo jurídico segundo o qual ninguém poderá se valer da própria torpeza para alegar prejuízo (*nemo auditur propriam turpitudinem allegans*): se o autor fora o responsável pela origem do perigo, não poderá alegar a ofensa a bem alheio enquanto conduta inescusável para se eximir da respectiva indenização.

No que diz respeito ao exercício regular de direito e estrito cumprimento de dever legal, a previsão legal está na segunda parte do inciso I do mesmo artigo. O estrito cumprimento do dever legal está contido no exercício regular de direito, isso significa que a conduta praticada é um direito reconhecido e foi praticada dentro do que estava previsto em lei.

O caso fortuito e a força maior estão previstos no art. 393 do Código Civil. Doutrinariamente, caso fortuito e força maior possuem conceitos distintos: no primeiro, há o acontecimento natural, oriundo da Natureza, ou o fato das coisas, como o raio, a inundação, o terremoto ou o temporal; na segunda, há um elemento humano, a ação das autoridades (*factum principis*), como ainda a revolução, o furto ou roubo, o assalto ou, noutro gênero, a desapropriação (STOCCO, 2011, p. 212).

Em que pese haver divergência na seara doutrinária quanto aos respectivos conceitos, fato é que não há acontecimentos que possam, *prima facie*, ser sempre rotulados como caso fortuito ou força maior, tudo depende das condições fáticas em que se perfaz o evento; o que hoje é caso fortuito ou força maior, amanhã poderá

não o ser, em virtude das mudanças conceituais acerca da previdência humana. O importante é, para efeitos de isenção de responsabilidade, a verificação de dois requisitos básicos, para a constatação do caso fortuito ou força maior: *necessariedade*, pois não é qualquer acontecimento, por mais grave e ponderável, que libera o devedor, porém aquele que leva obrigatoriamente ao ato danoso; e *inevitabilidade*, pois, para que se exima o agente, é mister que não haja meios de evitar ou de impedir os efeitos do evento danoso (PEREIRA, 2017, p. 339).

Também não haverá a obrigação de indenizar quando o dano causado decorrer de culpa exclusiva da vítima, ou seja, quando é a vítima quem opera com dolo ou culpa *stricto sensu* e desta forma proporciona a potencialidade do dano que então sofrerá, constituindo o ato do ofensor tão-somente um meio para tanto, um instrumento para o surgimento do prejuízo. É dizer, a conduta do ofendido foi o fator causador ou determinante do dano por ele sofrido, não contribuindo nesse mister o ofensor.

Por fim, o fato de terceiro caracteriza-se quando se atribuir exclusivamente a terceiro a autoria do dano. Conforme o entendimento de Gonçalves (2012, p. 435):

Quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a ação ou a omissão do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características semelhantes às do caso fortuito, sendo imprevisível e inevitável. Melhor dizendo, somente quando o fato de terceiro se revestir dessas características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.

Desta forma, deduz-se que o fato de terceiro caracteriza-se como excludente do ônus de reparar o dano quando, para a ocorrência deste, não se atribuir a menor parcela de culpa ao agente direto ou daquele que sofrer o prejuízo imposto pelo fato danoso - sendo, destarte, imprevisível e inevitável para ambas as partes e podendo, por outro lado, ser imputada ao terceiro interveniente a responsabilidade pelo evento funesto.

### 2.3.1 Responsabilidade civil no CDC

Diferentemente do Direito Civil, o Direito do Consumidor adota a teoria unitária da responsabilidade civil, segundo a qual, independentemente de o lesionado ter ou não liame contratual com o causador do dano, o objetivo é proteger

de forma igualitária as pessoas expostas aos mesmos riscos se estas se enquadrarem na definição de consumidor. Isso porque, no Direito Consumerista “o que realmente importa é a existência de uma relação jurídica de consumo a ser pautada por vícios de qualidade e vícios de quantidade” (GARCIA, 2016, p. 155).

Com efeito, a relação de consumo extrapola a mera conotação contratual na medida em que há o consumidor *bystander* (art. 2º do CDC) – ou seja, aquele que celebra um contrato de consumo – e o equiparado (arts. 17 e 29 do CDC) – isto é, aquele que, não sendo parte numa relação contratual consumerista, é exposto e afetado direta ou indiretamente pelos efeitos da relação contratual de consumo. Assim, o que se observa num primeiro e primordial plano é se o produto ou serviço defeituoso gerou dano de qualquer monta a um dos tipos de consumidor, independentemente de ser ou não parte num contrato de consumo.

Bem a propósito é o escólio de Becker (2011):

No âmbito do Direito do Consumidor, por força da necessidade de uma atuação mais eficiente de suas medidas tutelares, já se verifica a adoção da teoria unitária da responsabilidade civil, sob a roupagem da teoria da qualidade. A responsabilidade pelo vício de qualidade instituída por nosso CDC representa a consagração de um dever de qualidade, anexo à atividade do fornecedor e fundado no princípio da proteção à confiança. Este dever de qualidade imprime no próprio produto ou serviço a garantia de ausência de vício de qualidade por insegurança ou por inadequação, funcionando, assim, como fundamento único da responsabilidade, contratual e extracontratual, da cadeia de fornecedores em relação aos consumidores e fazendo prescindir inteiramente da existência de vínculo contratual entre uns e outros para a responsabilização dos primeiros.

Devido a essas funções, a responsabilidade assume um papel importante no comércio, visto que o CDC prevê como direito básico do consumidor em seu art. 6º, VI, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Conforme o art. 14, *caput*, do CDC, a responsabilidade civil adotada como regra no Direito do Consumidor é a objetiva: independentemente de culpa, o fornecedor dos produtos ou serviços causadores dos danos tem o dever de reparar se o consumidor provar o dano e a autoria. Ainda, estipula como regra a responsabilidade solidária (arts. 7º, parágrafo único; 18, *caput*; 19, *caput*; 25 §§ 1º e 2º; 28 § 3º; 34), respondendo em princípio solidariamente todos os que participaram da cadeia de produção e que se enquadrem na amplitude do conceito de fornecedor

e bem assim que tenham disponibilizado, remuneradamente e com habitualidade, produtos ou serviços no mercado de consumo.

Neste diapasão, Farias, Rosenvald e Netto (2016, p. 727) entendem que:

A responsabilidade civil do fornecedor, portanto, francamente objetiva, está inspirada na teoria do risco proveito, devendo, assim, quem auferir os bônus (lucros) da atividade, responder pelos ônus (danos) que eles venham causar a sua atividade. Ou, de igual sorte, a teoria do risco criado, mercê da qual quem cria, por sua atividade, um risco (insere medicamento perigosos no mercado) deve responder pelos danos que dele decorram.

Portanto, em face da responsabilidade objetiva todos aqueles que exerceram alguma atividade no comércio, e notadamente a produção, o armazenamento, a distribuição, respondem como um garantidor pela segurança e qualidade dos produtos colocados no mercado mesmo que não tenham agido com culpa, e bem assim respondem pelos danos que seus produtos ou serviços causem aos consumidores.

Entretanto, o CDC traz a responsabilidade subjetiva como exceção, ao preconizar no art. 14 § 4º que “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”, entendendo-se em tal contexto a culpa *lato sensu*, compreendendo-se o dolo e a culpa *stricto sensu* (negligência, imprudência ou imperícia). Essa exceção se justifica, entre outros, pelo fato de que em regra o profissional liberal não tem em relação ao consumidor a mesma superioridade e poderio econômicos que uma pessoa jurídica, sendo em não raros casos muito tênue o desnível entre a vulnerabilidade do consumidor e a suficiência do fornecedor se este último for um profissional liberal.

Bem a propósito preleciona Sabino (2012):

Ora, tendo em vista o conceito de profissional liberal, não há como referido profissional sujeitar-se a uma responsabilização objetiva, pois nem se compara a disparidade de forças econômicas existente entre o consumidor e uma grande empresa e a existente entre o consumidor e um profissional liberal. Se não existisse a exceção determinada pelo art. 14, § 4º do CDC estaria o profissional liberal sujeito ao pagamento de indenizações que poderia não suportar, inviabilizando o exercício de sua profissão. Neste sentido, poderia até mesmo ocorrer uma diminuição da oferta destes serviços, já que, como são exclusivos, ou seja, que somente podem ser prestados com a autorização do órgão competente, acabaria por restringir o mercado de trabalho destes profissionais, tendo em vista o risco da profissão.

De se observar ainda, no âmbito da responsabilidade civil consumerista, duas situações em relação a defeitos que porventura o produto ou o serviço apresente: a responsabilidade por vícios de segurança, intitulada “Responsabilidade pelo Fato do Produto ou do Serviço” (Título I, Capítulo IV, Seção II do CDC), e a responsabilidade por vícios de adequação, intitulada “Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço” (Título I, Capítulo IV, Seção III do CDC).

No primeiro caso, a simples utilização do produto gera riscos as pessoas, podendo causar um evento danoso que recebe o nome de “acidente de consumo”. No segundo caso, o produto está inadequado para utilização, como por exemplo, produtos com mal funcionamento.

Garcia (2016, p. 153) distingue as duas modalidades de responsabilidade civil adotada no CDC da seguinte forma:

Se for à loja de eletrodomésticos e comprar aparelho de som em que uma das caixas não funciona ou funciona mal, há vício de adequação do produto, gerando responsabilidade por vícios (arts. 18 a 25). Aqui, o prejuízo é intrínseco, estando o bem somente em desconformidade com o fim a que se destina. Entretanto, se este mesmo aparelho de som, por exemplo, em decorrência de um curto-circuito, pega fogo e causa danos às pessoas, tem-se acidente de consumo, gerando responsabilidade pelo fato (no caso, como se trata de aparelho de som, a responsabilidade é pelo fato do produto – arts. 12 e 13). Nesta hipótese, o prejuízo é extrínseco ao bem, ou seja, não há uma limitação da inadequação que gera danos além do produto. Assim, a responsabilidade pelo fato centraliza suas atenções na garantia da *incolumidade físico-psíquica* do consumidor, protegendo sua saúde e segurança. Já a responsabilidade por vício busca garantir a *incolumidade econômica* do consumidor.

Posto de outra forma, se se verifica defeito de quantidade ou qualidade no produto ou serviço sem que se denote risco à segurança psicofísica do consumidor, a responsabilidade versa tão-somente sobre um prejuízo econômico. Lado outro, quando a lei fala em “fato do produto ou serviço”, refere-se à hipótese em que se o produto ou serviço defeituoso causou algum acidente ao consumidor, sofrendo este por conseguinte uma ofensa à sua segurança. Com efeito, o art. 26 do CDC, que trata do prazo curto de decadência – trinta dias para produtos não-duráveis e noventa para os duráveis – faz referência a vícios aparentes ou de fácil constatação, bem como os ocultos ou de difícil constatação, com a ressalva do § 3º. Já o art. 27, que prescreve o prazo de cinco anos para o ajuizamento da pretensão reparatória de danos, diz respeito a ocorrência de “fato do produto ou do serviço”, fazendo

remissão aos arts. 12 a 17, expressando o § 1º do art. 12 que “o produto é defeituoso quando não oferece **a segurança que dele legitimamente se espera**” (CDC, 1990, grifo nosso) e, ato contínuo, causa dano à segurança psicofísica do consumidor.

Infira-se que, tanto no caso de vício de qualidade quanto no de segurança, o consumidor tem o direito de ação para ver-se reparado do dano sofrido, ressaltando-se que, se o dano é de qualidade – e de menor gravidade, portanto –, tem o consumidor o prazo decadencial previsto no art. 26, e se o vício é de segurança – e assim, de maior gravidade –, tem o consumidor o prazo prescricional previsto no art. 27 do CDC.

No magistério de Denari (2011, p. 191):

[...] um produto ou serviço é defeituoso quando não corresponde à legítima expectativa do consumidor a respeito de sua utilização ou fruição, vale dizer, quando a desconformidade do produto ou serviço compromete a sua prestabilidade ou servibilidade. Nesta hipótese, podemos aludir a um *vício ou defeito de adequação* do produto ou serviço. Por outro lado, um produto ou serviço é defeituoso, da mesma sorte, quando sua utilização ou fruição é capaz de adicionar riscos à segurança do consumidor ou de terceiros. Nesta hipótese, podemos aludir a um *vício ou defeito de segurança* do produto ou serviço. [...] Para bem explicitar a distinção entre os dois modelos de defeito e responsabilidade, podemos considerar as seguintes situações jurídicas: a) um produto ou serviço pode ser defeituoso sem ser inseguro; b) um produto ou serviço pode ser defeituoso e, ao mesmo tempo, inseguro. Se entro numa loja e compro um par de sapatos ou uma camisa com defeito de numeração, o vício em causa não afeta minha segurança e só pode causar o desconforto decorrente da inadequação do produto. Da mesma sorte, se os serviços de datilografia que contratei se ressentem de vício de qualidade, a minha segurança não está comprometida. Nesta detida hipótese (a *supra*) o defeito costuma se manifestar na fase inaugural do consumo, isto é, antes da sua utilização ou fruição, e o Código de Defesa do Consumidor dele se ocupa ao disciplinar a responsabilidade por vícios (art. 18 a 25). Por outro lado, se compro uma partida de vacina para imunização de bovinos e sua aplicação provoca a morte de todo o meu rebanho, ou se contrato a edificação de um prédio que desaba na primeira chuva, o produto e o serviço em causa, além de defeituosos, são manifestamente inseguros. (grifo do original)

Destarte, tocante ao defeito do produto ou do serviço observam-se no CDC dois tipos de responsabilidade: por tão-somente defeito do produto ou serviço, acarretando na mera inadequação qualitativa e quantitativa, situação que os torna impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminua o valor, ou, ainda, que tenha disparidade com as informações constantes; e pelo fato do

produto ou serviço, onde o defeito ultrapassa o limite valorativo e se volta para bens mais valiosos - saúde e segurança do consumidor -, causando-lhes danos passíveis de indenização.

Nesse sentido, o salutar entendimento do STJ:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRESCRIÇÃO TRIENAL. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. Inaplicabilidade do NCPC a este julgamento ante os termos do Enunciado Administrativo nº 2 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. 2. A jurisprudência desta Corte estabelece que a prescrição quinquenal prevista no art. 27 do CDC somente se aplica às demandas nas quais se discute a reparação de danos causados por fato do produto ou do serviço (AgRg no REsp 1.518.086/RS, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, Terceira Turma, DJe 13/8/2015). 3. Agravo regimental não provido. (STJ, AgRg no AREsp 731.525/RS, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/06/2016, DJe 01/07/2016)

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VENDA E COMPRA DE IMÓVEL. METRAGEM. PROPAGANDA. CONTRATO. DIFERENÇA. VÍCIO. PRODUTO DURÁVEL. PRAZO DECADENCIAL. ART. 26, II, DO CDC. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. PRESCRIÇÃO QUINQUENAL. 1. O Código de Defesa do Consumidor estabeleceu limites temporais diferentes para a responsabilização civil do fornecedor. O art. 27 prevê o prazo prescricional de 5 (cinco) anos para a pretensão indenizatória pelos danos causados por fato do produto ou do serviço; e o art. 26, o prazo decadencial de 30 (trinta) ou 90 (noventa) dias para a reclamação, conforme se trate de vícios aparentes ou de fácil constatação de produtos ou serviços não duráveis ou duráveis. 2. Segundo a jurisprudência desta Corte, se o produto apresenta vício quanto à quantidade ou qualidade, ou que lhe diminua o valor, estar-se-á diante de vício aparente ou de fácil constatação, de acordo com o art. 26 do Código Consumerista. 3. No caso, decaiu em 90 (noventa) dias o direito de os autores reclamarem da diferença entre a metragem do imóvel veiculada em propaganda e a área do apartamento descrita na promessa de compra e venda. 4. A pretensão de indenização pelos danos morais experimentados pelos autores pode ser ajuizada no prazo prescricional de 5 (cinco) anos. Precedentes. 5. Recurso especial parcialmente provido. (STJ, REsp 1488239/PR, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/03/2016, DJe 07/03/2016)

Assim, desde que o consumidor verifique defeito no produto ou serviço, terá direito a reivindicar a respectiva indenização pelo prejuízo, conforme se trate de defeito de qualidade/quantidade ou, na hipótese de defeito de segurança, venha este a causar dano.

### 3 COMÉRCIO ELETRÔNICO

O comércio eletrônico consubstancia-se numa expansão do comércio convencional, onde o fornecimento de produtos e serviços é realizado virtualmente e notadamente via *Internet*. É uma evolução das primeiras transações eletrônicas, ao que Klee (2014, p. 71) define e caracteriza como:

[...] toda e qualquer forma de transação comercial em que as partes interagem eletronicamente, em vez de estabelecer um contato físico direto e simultâneo. Isto é, no comércio eletrônico, as relações entre as partes se desenvolvem a distância por via eletrônica. [...] O comércio eletrônico caracteriza-se pelas operações comerciais que se desenvolvem por meios eletrônicos ou informáticos, ou seja, o conjunto de comunicações eletrônicas realizadas com objetivos publicitários ou contratuais entre as empresas e seus clientes.

Ou seja, o comércio eletrônico é a atividade convencional de fornecimento de produtos e serviços, realizada por meio de contratação à distância e por meio virtual - mais frequentemente pela *Internet*, meio que facilita a atuação dos comerciantes, principalmente dos de pequeno e médio porte, que de tal forma possuem um modo prático, barato e potencialmente ilimitado para divulgar seus produtos e serviços. Conforme já dito, o comércio eletrônico consubstancia-se numa atividade habitual remunerada, de atividade econômica organizada consistente na produção e circulação de bens ou serviços, por meio da Internet.

A esse respeito, a facilidade de alcançar novos clientes, juntamente com a diminuição de custos que o ambiente virtual proporciona, tem atraído cada vez mais empresas, tanto as originariamente físicas, que passam a realizar transações também pelo meio virtual, como empresas que possuem lojas apenas virtualmente, sem possuir uma loja física.

As lojas virtuais podem funcionar com domínios próprios, participando de toda a comercialização, sendo responsáveis diretas pelos dados dos produtos divulgados, pelo recebimento do pagamento e envio da mercadoria a transportadora, ou podem também funcionar por meio de *sites* que intermediam o negócio jurídico (Mercado Livre, OLX, eBay, entre outros), os quais, ao divulgar o produto ou serviço ofertado pelo fornecedor, usualmente recebem do consumidor o pagamento e o repassam ao vendedor assim que o produto ou serviço é entregue, recebendo para tanto uma comissão pela intermediação. Não raras vezes, os *sites* intermediadores do comércio eletrônico assumem importante função em tais negócios jurídicos, pois

são suas marcas que passam a credibilidade das negociações realizadas em seus sites e passam segurança para os consumidores realizarem as compras.

Contudo, se por um lado o comércio eletrônico facilita a atuação dos comerciantes e principalmente dos de pequeno e médio porte, por outro, o ambiente virtual ainda desperta certa insegurança nos consumidores, seja por não confiar nas informações constantes nos *sites* dos comerciantes ou por já terem experimentado situações frustrantes em compras anteriores realizadas através da Internet. Nesse mister, realça-se o papel dos *sites* intermediários, os quais, se lucram ao intermediarem as transações negociais, ao mesmo tempo assumem responsabilidade por um possível defeito no produto ou serviço ofertados, haja vista que, se lucraram com o êxito do negócio jurídico, devem então assumir os riscos em caso de insucesso e consequente prejuízo ao consumidor – o que será objeto de análise oportunamente.

### **3.1 Modalidades de compra e venda eletrônica**

De acordo com Santos (2012, p. 146) existem três tipos de modelos de negócio pela Internet: (a) *sites* de fornecedores (lojas virtuais), (b) *sites* de facilitadores ou intermediários, que se subdividem em disponibilizadores de espaço, *shopping* virtual, leilões virtuais e classificados, e (c) portais empresariais (B2B).

Segundo a classificação de Santos, os disponibilizadores de espaço são aqueles que apenas exibem em suas páginas virtuais anúncios de terceiros, recebendo comissão por clique no *link* do anúncio. Os *shoppings* virtuais seriam os sítios eletrônicos que funcionam como lojas virtuais, na qual os vendedores anunciam seus produtos e o *site* oferece meios de pagamento, espaço para oferta, entre outros, recebendo do anunciante uma taxa fixa ou comissão sobre as vendas. Os leilões virtuais funcionam semelhantemente aos leilões convencionais. Por fim, os classificados são páginas onde também se pode comprar e vender produtos, porém elas abrem espaço para comentários, perguntas e respostas.

As categorias propostas por Santos são parecidas entre si, dificultando o enquadramento jurídico de cada uma delas. Além disso, as empresas virtuais funcionam em vários ramos, podendo se enquadrar em mais de uma delas, como é por exemplo o caso do *site* MercadoLivre ([www.mercadolivre.com.br](http://www.mercadolivre.com.br)). A propósito,

Teixeira (2015, p. 137) critica a classificação proposta por Santos, pela dificuldade de se aferir a responsabilidade civil em cada uma delas:

É nítido que há uma grande dificuldade em se classificar e estabelecer a extensão da responsabilidade civil dos intermediários da Internet. Assim, tendo em vista que no comércio eletrônico há muitas atividades empresariais envolvidas, especialmente quanto à classificação de produtos e serviços, propomos outra classificação com o fim de encontrar o nível adequado de responsabilidade para os intermediários.

A classificação proposta por Teixeira (2015, p. 138) divide o comércio eletrônico em: estabelecimentos virtuais; compras coletivas; classificados; comparadores de preços e os intermediadores ou facilitadores. Por entendermos ser esta a classificação mais completa e didática, comentar-se-á a respeito.

Os estabelecimentos virtuais são lojas virtuais, podendo ou não ser extensões de lojas físicas e bem assim podendo tanto ser revendedores de produtos de outros fornecedores, como vender diretamente seus produtos aos consumidores sem a intermediação. Esse é caso, por exemplo, da Livraria Saraiva ([www.saraiva.com.br](http://www.saraiva.com.br)), que comercializa por meio de lojas físicas e virtuais, revendendo produtos de seus fornecedores, como também vendendo diretamente. Além disso, possibilita ao consumidor a aquisição de produtos pela loja virtual que podem ser retirados na loja física da preferência do consumidor sem pagar pelo frete do produto.

Teixeira (2015, p 138) conceitua os estabelecimentos virtuais como sendo:

[...] *sites de e-commerce* cujos titulares comercializam produtos ou serviços por meio da Internet. Muitas vezes o estabelecimento virtual é de propriedade de um intermediário-comerciante; um revendedor que tem sua própria organização empresarial (com ou seu estoque). Trata-se, portanto, de uma loja virtual. Mas existem estabelecimentos virtuais cujos titulares são os próprios fabricantes/produtores objetivando a venda direta aos clientes sem intermediação; ou empresas que prestam serviço diretamente aos seus usuários, como os bancos.

Não é demais lembrar que o estabelecimento empresarial é conceituado pelo art. 1.142 do Código Civil, como sendo “todo complexo de bens organizado, para exercício da empresa, por empresário, ou por sociedade empresária”. Destarte, em razão do princípio geral de direito segundo o qual onde a lei não distingue, não pode o intérprete distinguir (*ubi lex non distinguit nec nos distinguere debemus*), uma vez que a lei não diferenciou bens corpóreos de bens incorpóreos é de se considerar tanto um como outro no contexto da definição de estabelecimento.

Consequentemente, sendo a loja virtual um bem incorpóreo, pode ser considerada elemento do estabelecimento empresarial.

Maxmiliano (2011, p. 201) bem elucida a questão:

***Ubi lex non distinguit nec nos distinguere debemus***: “Onde a lei não distingue, não pode o intérprete distinguir.” Quando o texto dispõe de modo amplo, sem limitações evidentes, é dever do interprete aplicá-lo a todos os casos particulares que se possam enquadrar na hipótese geral prevista explicitamente; não tente distinguir entre as circunstâncias da questão e as outras; cumpra a norma tal qual e, sem acrescentar condições novas, nem dispensar nenhuma das expressas. Seria erro generalizar; a regra não é tão absoluta como parece à primeira vista. O seu objetivo é excluir a interpretação estrita; porem esta será cabível e concludente quando houver motivo sério para reduzir o alcance dos termos empregados, quando a razão fundamental da norma se não estender a um caso especial; enfim, quando implicitamente ou em outras disposições sobre o mesmo assunto, insertas na mesma lei ou em lei diversa, prescrevem limites, ou exceções, ao preceito amplo. (grifo do original)

No que se refere às compras coletivas, os respectivos *sites* ofertam produtos e serviços de lojas físicas com preço reduzido, objetivando atrair consumidores para tais estabelecimentos:

O conceito do negócio é conceder um forte desconto para gerar a compra por impulso. Este tipo de venda esta baseada no conceito de oferecer preço muito menor para ganhar no volume de compradores uma ideia simples e muito eficiente, que se mostrou uma forte ferramenta de divulgação promocional. As compras coletivas funcionam da seguinte forma: a empresa (loja/varejo) divulga através de sites específicos para este fim, uma promoção denominada com descontos imperdíveis, que chegam até 90%, normalmente os descontos estão atrelados a serviços, eventos culturais ou restaurantes. A validade da compra se confirma quando se atinge um número pré-estabelecido de vendas, permitindo que a oferta se torne real e válida. Daí tudo que o consumidor precisa fazer é imprimir o cupom e se dirigir ao estabelecimento que ofertou o produto ou serviço. [...] Por meio deste novo conceito de comércio eletrônico os compradores adquirem ou usufruem da mercadoria após um determinado número de interessados aderirem à mesma oferta. É importante salientar que existe um padrão neste mercado para adquirir o produto ou serviço, os consumidores dispõem de um tempo limite para comprar a oferta, que varia entre 24 horas e 48 horas após o lançamento da mesma. E sempre informando ao cliente que caso não atinja o número mínimo de pedidos dentro deste intervalo a oferta é cancelada. (SEBRAE, 2017)

Quanto aos classificados, tratam-se de *sites* que listam ofertas realizadas por terceiros mediante cadastro prévio (TEIXEIRA, 2015, p. 141), assim como os

classificados de um jornal por exemplo. A renumeração desses *sites* se dá por anúncios publicitários ou pelas ofertas dos comerciantes veiculadas e não por comissão dos negócios realizados, desse modo, entende-se que os classificados são apenas veiculadores de anúncio.

Os comparadores de preços são a quarta categoria. São *sites* que pesquisam na Internet os preços dos produtos oferecidos em outros *sites* de comércio eletrônico, e os exibem aos consumidores comparando os preços. A remuneração desses *sites* se dá por anúncios publicitários ou pelo número de cliques nos *links* mostrados em sua plataforma, e não recebem comissão sobre as vendas.

Diante deste panorama, entende-se que os comparadores não se prestam propriamente a diretamente vender produtos, mas tão-somente a oferecer informações comparativas entre produtos e lojas ao consumidor, auxiliando-o na tomada de decisão quanto ao que comprar e onde comprar.

Por fim, a categoria dos intermediadores ou facilitadores consiste em *sites* que fazem a intermediação entre os vendedores e os compradores, disponibilizando sua plataforma para que a negociação seja feita, sendo responsáveis pelos meios de pagamento e pela entrega em troca de receber comissão sobre as vendas. A intermediação é nítida, dado que o intermediador efetivamente media a negociação entre vendedor e comprador, desde a oferta por meio de anúncios e informações na página do facilitador, até a efetivação do negócio na medida em que, não raras vezes, o comprador paga ao intermediador e este, após a entrega do produto ou serviço ao consumidor, repassa o pagamento ao vendedor.

O *site* intermediário constrói uma reputação pela exitosa intermediação, agradando tanto quem vende como quem compra, fazendo assim de sua marca um atrativo convincente ao consumidor por passar a confiança necessária à celebração de um negócio em um ambiente virtual, o qual não se pode tocar ou ver a qualidade dos produtos ali ofertados. Desse modo, é comum a marca do *site* intermediador ser decisiva no momento de decisão pela efetivação do negócio, posto ser aquela mais relevante do que a marca do produto ofertado pelo vendedor.

Basicamente, o negócio entabulado entre vendedor e comprador pelo intermediário dá-se da seguinte maneira: o vendedor, previamente cadastrado no *site*, anuncia o produto na plataforma no intermediador, detalha a mercadoria o mais especificamente possível, define o preço, meios de pagamento que aceita, formas

de entrega e congêneres. Já o consumidor, também previamente cadastrado no *site*, terá acesso a todas as informações disponibilizadas pelo vendedor bem como pelas disponibilizadas pelo intermediador, tais como reputação do vendedor junto ao *site*, como os consumidores avaliam as compras realizadas com ele, histórico de vendas, se entregou a mercadoria no prazo avençado, entre outros.

Assim, pode-se dizer que o intermediador é um *site* que aproxima os consumidores dos fornecedores, atraindo os consumidores pela sua marca que passa a confiança de que o negócio será concretizado sem transtornos, disponibilizando sua plataforma para tal negociação, bem como, mecanismos para garantir os pagamentos das compras e envios das mercadorias. Bem assim, o intermediador não está apenas abrindo espaço para divulgação de produtos como os classificados, indo além de tal mister: está participando da cadeia de comercialização, na medida em que participa ativa e decisivamente na circulação de bens ou serviços, enquadrando-se em princípio enquanto atividade de empresa nos moldes do art. 966, *caput*, do CC.

## 4 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO INTERMEDIÁRIO NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

A partir das premissas até aqui apresentadas, analisar-se-á a atribuição de responsabilidade e respectiva gradação, ao intermediário no comércio eletrônico.

### 4.1 Responsabilidade subjetiva dos provedores de aplicação

Inicialmente, observa-se que o Marco Civil da *Internet* preconiza a responsabilidade subjetiva do provedor:

Art. 19. Com o intuito de assegurar a liberdade de expressão e impedir a censura, o provedor de aplicações de internet somente poderá ser responsabilizado civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomar as providências para, no âmbito e nos limites técnicos do seu serviço e dentro do prazo assinalado, tornar indisponível o conteúdo apontado como infringente, ressalvadas as disposições legais em contrário.

O dispositivo supra elencado permite inferir que, somente se o provedor se recusar a retirar do ar o conteúdo ofensivo – isto é, se agir com negligência -, será responsabilizado pelos respectivos danos. Assim, denota-se que o provedor, se responsabilizado, em princípio o será de forma subjetiva, ou seja, mediante a prova de dolo ou culpa.

Outrossim, não incide a regra do parágrafo único do art. 927 do CC, eis que danos causados por terceiros não se presumem no contexto dos riscos intrínsecos à atividade do provedor. É dizer: a rigor, não é atividade inerente de um provedor a fiscalização prévia e contínua do conteúdo inserido por seus usuários, não se exercendo outrossim nenhuma forma de controle preliminar ou editoração do que o usuário insere através do serviço oferecido pelo provedor, em face do que, não se pode concluir que a não fiscalização prévia seja um dever de forma a que o seu não exercício possa implicar no risco de dano a outros usuários.

Nesse sentido, já se manifestou o STJ:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. FACEBOOK. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTEÚDO REPUTADO OFENSIVO. MONITORAMENTO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE. AFASTAMENTO. NOTIFICAÇÃO JUDICIAL. NECESSIDADE. [...] 3. A verificação do conteúdo das imagens

postadas por cada usuário não constitui atividade intrínseca ao serviço prestado pelos provedores de compartilhamento de vídeos, de modo que não se pode reputar defeituoso, nos termos do art. 14 do CDC, a aplicação que não exerce esse controle. 4. O dano moral decorrente de mensagens com conteúdo ofensivo inseridas no site pelo usuário não constitui risco inerente à atividade dos provedores de compartilhamento de vídeos, de modo que não se lhes aplica a responsabilidade objetiva prevista no art. 927, parágrafo único, do CC/02. 5. Sobre os provedores de aplicação, incide a tese da responsabilidade subjetiva, segundo a qual o provedor de aplicação torna-se responsável solidariamente com aquele que gerou o conteúdo ofensivo se, ao ser notificado a respeito da lesão, não tomar providências para a sua remoção. Precedentes. [...] 9. Recurso especial conhecido e provido. (STJ, REsp 1642997/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/09/2017)

Assim, o que se exige *a priori* de um provedor é a diligência média, isto é, o dever de conduta do homem médio, um padrão de comportamento esperado pela sociedade levando-se em conta o comportamento médio das pessoas, o grau de atenção normal exigido da sociedade. No caso do provedor de aplicação, e em se tratando do ambiente virtual, a diligência média é prevista no art. 15, *caput*, do Marco Civil da Internet, segundo o qual:

O provedor de aplicações de internet constituído na forma de pessoa jurídica e que exerça essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos deverá manter os respectivos registros de acesso a aplicações de internet, sob sigilo, em ambiente controlado e de segurança, pelo prazo de 6 (seis) meses, nos termos do regulamento.

Assim se tem entendido em sede jurisprudencial:

CIVIL E CONSUMIDOR. INTERNET. PROVEDOR DE CONTEÚDO. USUÁRIOS. IDENTIFICAÇÃO. DEVER. GUARDA DOS DADOS. OBRIGAÇÃO. PRAZO. DISPOSITIVOS LEGAIS ANALISADOS: ARTS. 4º, III, DO CDC; 206, §3º, V, 248, 422 e 1.194 DO CC/02; E 14 E 461, § 1º DO CPC. [...] Ao oferecer um serviço por meio do qual se possibilita que os usuários divulguem livremente suas opiniões, deve o provedor de conteúdo ter o cuidado de propiciar meios para que se possa identificar cada um desses usuários, coibindo o anonimato e atribuindo a cada imagem uma autoria certa e determinada. Sob a ótica da diligência média que se espera do provedor, do dever de informação e do princípio da transparência, 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 omissis*. Precedentes. [...] (STJ, REsp 1417641/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/02/2014, DJe 10/03/2014)

Ressalte-se que, no contexto da diligência média, consideram-se como obrigações do intermediário, por exemplo, a obtenção e manutenção dos dados mínimos de identificação dos usuários (nome completo, endereço, CPF ou CNPJ) ao se cadastrarem em seu *site*; descrição do produto ou serviço ofertado; termos da negociação, tais como forma de pagamento; entre outros.

A propósito, Teixeira (2015, p. 292) bem obtempera:

Sob o prisma da diligência média, os intermediários de negócios da Internet devem adotar todos os recursos disponíveis a fim de evitar prejuízos aos seus clientes, especialmente quanto aos defeitos e vícios aparentes e previsíveis, pois a falta de identificação do vendedor, de alertar o consumidor sobre os riscos dos negócios, de soluções técnicas preventivas etc. é indesculpável do ponto de vista da responsabilidade civil.

Denota-se então que, enquanto intermediário, o provedor de aplicação precisa desenvolver esforços no sentido de se garantir a incolumidade de ambos aqueles, sobressaindo-se daí a identificação dos usuários, dados da navegação, entre outros. Ato contínuo, o não cumprimento de tal mister dolosa ou culposamente redundaria em responsabilização pelos danos porventura causados.

Outrossim, conforme disposto no art. 5º, VII, do Marco Civil da Internet, uma aplicação de Internet é o “conjunto de funcionalidades que podem ser acessadas por meio de um terminal conectado à internet”. A par de tal definição, as aludidas funcionalidades encerram um caráter abstrato na medida em que podem se consubstanciar nas mais variadas espécies, tais como redes sociais, compartilhamento de imagens e vídeos, serviços de e-mail, prestação de serviços, entre outros, sendo certo que provedores de aplicação são aqueles que disponibilizam o fornecimento de tais funcionalidades. Nesse contexto, também é provedor de aplicação o intermediador que disponibiliza seu *site* para a realização de comércio eletrônico, e por isso também deve agir com diligência média de forma a tomar providências no sentido de se prevenir ambos os contratantes quanto a possíveis defeitos de produto e serviço por parte do fornecedor, e de pagamento por parte do consumidor.

Nesse mister, o fato de se ser intermediário e assim não ser propriamente o fornecedor do produto ou serviço a que o comprador busca não exime o intermediário da respectiva responsabilidade, na medida em que, ao cobrar comissão pela intermediação ou mesmo que não cobre mas se a intermediação a

título gratuito redundar em atrativo que efetivamente traga novos clientes - evidenciando-se em ambas as situações o lucro direto e indireto, respectivamente -, o intermediário auferir ganhos e assim razoável se torna responsabilizá-lo por um eventual prejuízo ocorrido na transação. Por tal razão, o *site* intermediador pode ser responsabilizado por danos oriundos da relação negocial em que intermediou, se não adotar as medidas mínimas de identificação dos seus usuários e bem assim outras medidas que, de ordinário, seriam esperadas pelos contratantes como precauções que todo envolvido em negócio jurídico semelhante teria tomado.

No entanto, tratando-se de relação de consumo a responsabilidade do *site* intermediário não será a subjetiva prevista no Marco Civil da Internet, e sim a objetiva prevista no CDC, conforme se discutirá a seguir.

## **4.2 Responsabilidade objetiva do intermediário em comércio eletrônico**

Em que pese o Marco Civil da Internet ser uma lei específica ao assunto, deve-se frisar que o CDC é uma lei de caráter principiológico, tendo portanto primazia e assim devendo ser a norma adotada a se fixar a responsabilidade do intermediário em um comércio eletrônico.

### **4.2.1 Do caráter principiológico do CDC**

Acerca do princípio da máxima efetividade da norma constitucional, bem preleciona Canotilho (2003, p. 1.224):

Este princípio, também designado por princípio da eficiência ou princípio da interpretação efetiva, pode ser formulado da seguinte maneira: a uma norma constitucional deve ser atribuído o sentido que maior eficácia lhe dê. É um princípio operativo em relação a todas e quaisquer normas constitucionais, e embora a sua origem esteja ligada à tese da atualidade das normas programáticas (Thoma), é hoje sobretudo invocado no âmbito dos direitos fundamentais (no caso de dúvidas deve preferir-se a interpretação que reconheça maior eficácia aos direitos fundamentais).

Em face do aludido princípio, e sendo um direito fundamental a proteção ao consumidor, quando inciso XXXII do art. 5º da CF preconiza que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, tem-se que tal proteção deva ser a mais abrangente possível. Desse modo, a toda relação em que se configurem

um consumidor e um fornecedor, a máxima proteção do primeiro se dará prioritariamente através do CDC, posto que é a lei de que trata o aludido dispositivo constitucional, e somente subsidiariamente por meio de outras leis infraconstitucionais.

Ainda, quando o inciso XXXII do art. 5º da CF diz que a defesa do consumidor será feita na forma da lei esta é invariavelmente o CDC, dado que o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias é claro nesse sentido ao preconizar que “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará **código de defesa do consumidor**” (grifo nosso). Logo, o CDC é a norma a ser adotada primordialmente em relações de consumo e somente de modo subsidiário a legislação infraconstitucional, pouco importando se anterior ou posterior ao Código Consumerista ou ainda se regular relação de consumo específica.

Outrossim, o art. 170 da Constituição Federal é enfático ao ressaltar em seu inciso V a defesa do consumidor enquanto um dos princípios gerais norteadores e reguladores da ordem econômica. Conforme já dito, uma vez que a proteção e defesa do consumidor são paradigmas constitucionais toda e qualquer relação de consumo deve ser regida por tais princípios e seus respectivos desdobramentos infraconstitucionais – entre eles, o CDC.

Nesse mister, impõe-se observar que sendo o Código Consumerista um instrumento normativo que condensa os princípios da proteção e defesa do consumidor, ainda que se trate de lei ordinária, traduz-se num novo patamar da hierarquia das normas, acima dos citados critérios de hierarquia, especialidade e cronologia e abaixo somente da Constituição.

Tal preferência é disposta inclusive pelo CDC, em seu art. 1º:

O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e artigo 48 de suas Disposições Transitórias.

Daí então falar-se na natureza principiológica do CDC: sendo este a concretização do princípio constitucional da defesa do consumidor, não pode ser derogado e muito menos ter o seu alcance restrito ou condicionado por legislação infraconstitucional. Por ser o prolongamento de um princípio constitucional e ainda de um direito fundamental, o CDC é norma de ordem pública e interesse social, e

portanto inicialmente insuscetíveis de derrogação pela mera vontade dos particulares participantes da relação de consumo e nem mesmo por norma específica que contrarie a proteção ao consumidor, ressalvados interesses de caráter patrimonial que podem ser transacionados e até dispostos, como a regulação em convenção coletiva de consumo de condições relativas a preço, qualidade, quantidade, garantia e características de produtos e serviços prevista no art. 107 do CDC.

É ainda principiológica porque, além de ser o prolongamento de um princípio constitucional, é um microssistema que contém os preceitos gerais e os princípios fundamentais norteadores da relação de consumo, em face do que toda a legislação ordinária ainda que específica deve se submeter aos preceitos contidos no Código Consumerista se abordar tema afeito às relações de consumo. É dizer, no âmbito infraconstitucional o CDC é a lei maior quanto às relações de consumo e, ainda que lei posterior venha a tratar de relação jurídica específica, se tratar de relação de consumo a obediência é ao CDC e somente no que não conflitar adotar-se-á a lei posterior.

É nesse sentido o entendimento de Nery Júnior (2011, p. 515-516):

O Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, é *lei principiológica*. Não é analítica, mas sintética. Nem seria de boa técnica legislativa aprovar-se lei de relações de consumo que regulamentasse cada divisão do setor produtivo (automóveis, cosméticos, eletroeletrônicos, vestuário, etc.). Optou-se por aprovar lei que contivesse preceitos gerais, que fixasse os princípios fundamentais das relações de consumo. É isso que significa ser uma lei principiológica. Todas as demais leis que se destinarem, de forma específica, a regular determinado setor das relações de consumo deverão submeter-se aos preceitos gerais da lei principiológica, que é o Código de Defesa do Consumidor. Assim, sobrevindo lei que regule, v. g. transportes aéreos, deve obedecer aos princípios gerais estabelecidos no CDC. Não pode, por exemplo, essa lei específica, setORIZADA, posterior, estabelecer responsabilidade subjetiva para acidentes aéreos de consumo, contrariando o sistema principiológico do CDC, que prevê o regime da responsabilidade objetiva para os acidentes de consumo (CDC, arts. 6º, VI, e 12). Pensar-se o contrário é desconhecer o que significa o microssistema do Código de Defesa do Consumidor, como lei especial sobre relações de consumo e lei geral, principiológica, à qual todas as demais leis especiais setORIZADAS das relações de consumo, presentes e futuras, estão subordinadas.

Essa imperatividade do CDC é corroborada pelo art. 4º ao impor a proteção do consumidor como obrigação dos poderes públicos e agentes econômicos, conforme o escólio de Soares (2008, p. 730-731):

[...] o legislador estabeleceu, no art. 4º § 4º do CDC, uma política nacional de consumo, adotando princípios específicos a serem seguidos pelo hermeneuta. A obediência a tais princípios é imperativa, pelo que as relações de consumo devem se desenvolver e serem interpretadas sem qualquer afastamento dos propósitos que os revestem e os caracterizam. As dicções do art. 4º, da lei n. 8078/1990, não são programáticas, como alguns autores sustentam, a indicar os valores básicos que o Estado, entendendo relevantes, concretiza como metas a alcançar no tocante à relações de consumo. Não há outorga ao Estado de atividade discricionária pelo referido dispositivo, produzindo, ao revés, uma força cogente obrigatória não só para os órgãos estatais, mas também para os agentes da relação de consumo.

Portanto, em se tratando de relação de consumo o CDC é a lei a ser adotada prioritariamente, em razão de competência que lhe foi atribuída pela própria Constituição Federal. E, na matéria de sua competência específica, nenhuma outra lei pode a ele (Código) se sobrepor ou subsistir. Pode apenas coexistir naquilo que com ele não for incompatível (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 353).

Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal (RE n. 351750-3/RJ, Primeira Turma, Rel. Ministro Carlos Ayres Britto, julgado em 17 mar. 2009) já decidiu:

RECURSO EXTRAORDINÁRIO. DANOS MORAIS DECORRENTES DE ATRASO OCORRIDO EM VOO INTERNACIONAL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MATÉRIA INFRACONSTITUCIONAL. NÃO CONHECIMENTO. 1. O princípio da defesa do consumidor se aplica a todo o capítulo constitucional da atividade econômica. 2. Afastam-se as normas especiais do Código Brasileiro da Aeronáutica e da Convenção de Varsóvia quando implicarem retrocesso social ou vilipêndio aos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor. 3. Não cabe discutir, na instância extraordinária, sobre a correta aplicação do Código de Defesa do Consumidor ou sobre a incidência, no caso concreto de específicas normas de consumo veiculadas em legislação especial sobre o transporte aéreo internacional. Ofensa indireta à Constituição da República. 4. Recurso não conhecido.

Destarte, um contrato afeto à Internet em princípio tem no Marco Civil da Internet a lei específica, e portanto primeira. Contudo, verificando-se em tal caso uma relação de consumo, sobressai-se prioritariamente o CDC e seus princípios e

regras de tal forma que será nulo todo dispositivo legal que contrariar os preceitos do Código Consumerista e assim implicar em retrocesso social ou vilipêndio aos direitos assegurados pelo CDC. Em contrapartida, será válido todo dispositivo que favorecer ao consumidor de modo mais eficaz que o CDC, posto que o art. 7º do Diploma Consumerista autoriza nesse sentido.

#### *4.2.2 Da responsabilidade objetiva e solidária do intermediário, no comércio eletrônico*

Conforme já dito, o intermediador consiste em um *site* que intermedia a negociação entre os vendedores e os compradores, disponibilizando sua plataforma para que a negociação seja feita, sendo responsáveis pelos meios de pagamento e pela entrega em troca de receber comissão sobre as vendas. Assim, tratando-se de pessoa que auxilia na circulação do produto, de forma habitual e remunerada, o intermediador enquadra-se como fornecedor e, desta forma, terá responsabilidade objetiva em caso de acidente de consumo.

Isto porque, ao desempenhar o papel de intermediador e fornecedor de plataforma para a consecução de compra e venda de produtos pelos usuários de seu site, o provedor auferir lucro com tal atividade. Assim, no insucesso do negócio ou na ocorrência de prejuízo decorrente da compra e venda, válido é se afirmar que o provedor responda pelos prejuízos sofridos pelo consumidor que venham a ser vítima do defeituoso fornecimento de produtos pelo vendedor. Máxime porque, é usual o provedor criar e sustentar uma imagem de confiabilidade ao consumidor, o qual, ao acreditar que o intermediário é uma entidade séria e correta e outrossim bastante criteriosa ao cancelar a lisura do fornecedor do produto e por isso cadastrá-lo em sua plataforma, celebra o negócio.

Posto de outra forma, ao franquear o cadastramento de um fornecedor de produtos em seu *site* e com isso obter lucro imediato ou mediato, justa é a contrapartida: se o provedor expõe o consumidor a risco de prejuízo e assim, havendo a concretização de um dano em razão do mau fornecimento do produto, deve arcar com o respectivo ressarcimento e portanto responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor. Se lucra com a atividade, responde pelo prejuízo.

Já quanto ao caráter solidário da responsabilidade, há entendimento que o refuta, propugnando pela responsabilidade subsidiária. A esse respeito, Teixeira (2015, p. 282) entende ser o intermediário um comerciante, tendo então responsabilidade subsidiária:

Sendo o negócio concluído na plataforma do *site* facilitador, tido como comerciante intermediário (agente), ele se submete às regras, ele se submete às regras pertencentes ao fato (defeito) e ao vício do produto e do serviço por ele comercializado. Mas, especificadamente quanto ao fato do produto, sua responsabilidade se dá conforme o art. 13 do CDC, por ser um intermediário (não um prestador de serviços em sentido estrito), isto é, a responsabilidade é objetiva e subsidiária para os casos de não identificação adequada do fabricante, produtor, construtor ou importador do bem ou a má conservação dele.

Discordamos da opinião do aludido doutrinador: a nosso ver, o intermediador não se enquadra na acepção de comerciante prevista pelo art. 13 do CDC.

Já dito antes, não obstante o CDC considerar o fornecedor como um gênero do qual se ramificam várias espécies, importante se frisar que o Diploma Consumerista especificou dois subgêneros para fins de relação de consumo: o fornecedor de produtos, em cujo âmbito se insere a figura do comerciante (art. 13); e o fornecedor de serviços, em cujo contexto inclui-se o prestador de serviços. De se observar, outrossim, que no microssistema consumerista há a distinção entre comerciante e prestador de serviço, conforme o escólio de Garcia (2016, p. 38):

Para o CDC, o vocábulo fornecedor é delimitado como gênero, do qual são espécies, segundo o art. 3º: o produtor, montador, criador, fabricante, construtor, transformador, importador, exportador, distribuidor, comerciante e o prestador de serviços. O interessante é notar que quando a norma consumerista quer que todos sejam obrigados e/ou responsabilizados, usa o termo "fornecedor" (gênero). Agora, quando quer designar algum ente específico, utiliza-se de termo particular (espécie). Ex: fabricante, produtor, construtor e importador (art. 12); comerciante (art. 13); profissionais liberais (art. 14, § 4º); fabricante e importador de peças (art. 32) etc.

Destarte, observa-se que o comerciante a que alude o art. 13 do CDC é aquele que exerce a empresa na modalidade de circulação de produtos, ou seja, é o fornecedor de produtos. Isto porque, quando o art. 13 especifica que "o comerciante é igualmente responsável nos termos do artigo anterior", reporta-se ao art. 12, cujo *caput* assim dispõe:

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. (grifo nosso)

Contudo, o provedor intermediário não fornece um produto, na medida em que não fabrica, produz, constrói ou importa a mercadoria comprada pelo consumidor. Ao contrário, o provedor desenvolve um fazer entre o fornecedor do produto e o consumidor, pois acompanha a fase pré-contratual, onde o vendedor anuncia o produto ou serviço na plataforma do intermediário e, ato contínuo, vendedor e comprador iniciam as tratativas para a entabulação do negócio jurídico; também a fase contratual, em que o consumidor efetua o pagamento, não raras vezes ao intermediário o qual somente repassa ao fornecedor após a entrega do produto ou a prestação do serviço; e bem assim a fase pós-contratual, onde possíveis reclamações do consumidor serão apreciadas e repassadas ao fornecedor, servindo o intermediário como uma espécie de fiscal nesse mister.

Ou seja: a atividade desempenhada pelo intermediário assemelha-se em certo ponto à corretagem, eis que, tanto nesta como naquela, o objetivo é aproximar pessoas que desejam contratar, pondo-as em contato (GOMES, p. 471) sem no entanto assumir a obrigação de fornecer o produto ou a garantir a consecução do contrato. Trata-se destarte de típica prestação de serviços submetida ao art. 14 do CDC, onde o intermediário, em síntese, auxilia o fornecedor a divulgar seu produto, por meio da disponibilização da plataforma para a respectiva propaganda e negociação; auxilia o consumidor, através da disponibilização da plataforma para o contato com o fornecedor; e monitora a concretização do negócio e o pós-venda (pagamento, entrega do produto, entre outros).

Nesse sentido, é o entendimento jurisprudencial:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. SISTEMA ELETRÔNICO DE MEDIAÇÃO DE NEGÓCIOS. MERCADO LIVRE. OMISSÃO INEXISTENTE. FRAUDE. FALHA DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DO SERVIÇO. [...] 2. O prestador de serviços responde objetivamente pela falha de segurança do serviço de intermediação de negócios e pagamentos oferecido ao consumidor. [...] 5. Recurso provido. (STJ, REsp 1107024/DF, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 01/12/2011)

[...] A controvérsia deve ser dirimida segundo os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, pois a parte recorrente qualifica-se como fornecedora, nos termos do art. 3.º do CDC, e a parte recorrida subsume-se ao que se entende por consumidor por equiparação ou

bystander (CDC, art. 17). [...] assume o fornecedor risco da atividade, pois o comércio eletrônico lhe acarreta inúmeros benefícios, como a diminuição de custos e o largo alcance de consumidores. Responsabilidade pelo fato do serviço caracterizada (CDC, art. 14) [...]. (TJDFT, Acórdão n.1039582, 07084166420168070007, Relator Juiz Almir Andrade de Freitas, 2. Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 16 ago. 2017)

PROCESSO CIVIL. DIREITO CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ALEGADA VIOLAÇÃO DO ART. 557 DO CPC. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. POSSIBILIDADE. MATÉRIA LEVADA AO COLEGIADO. SUPERAÇÃO DE EVENTUAIS NULIDADES. NA ORIGEM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA E VENDA PELA INTERNET - RESPONSABILIDADE DA EMPRESA INTERMEDIADORA. DANO MATERIAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. 1. O STJ entende de forma iterativa que eventual incorreta aplicação do art. 557 do CPC, resta sanada pelo julgamento colegiado. 2. A presente hipótese trata-se de responsabilidade civil objetiva, vez que a responsabilidade pela segurança das operações negociais (compra e venda em meio eletrônico), ainda que a prestação do serviço seja a disponibilização de espaço virtual em site para tais transações. 3. Mercado Livre uma empresa que aufer lucros com as vendas realizadas em seu sítio, está ela submetida ao risco do empreendimento, possuindo, pois, o dever de responder pelos vícios e defeitos decorrentes da prestação do serviço. 4. O agravante tem o dever de restituir a importância de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), valor atribuído ao bem transacionado por meio eletrônico através da plataforma do agravante, bem assim, o valor do frete desembolsado pelo agravado, cuja quantia orçada é de R\$ 182,71 (cento e oitenta e dois reais e setenta e um centavos). 5. Na presente hipótese, MercadoLivre tem responsabilidade civil por fraude ocorrida em transação feita por meio do serviço Mercado-Pago. *In casu*, caberia a apelante zelar pela integridade das operações realizadas por quaisquer dos usuários. 6. À unanimidade de votos, negou provimento ao recurso de agravo. (TJPE, 1. Câmara Cível, Agravo 363239-70027540-89.2011.8.17.0001, Rel. Desembargador Josué Antônio Fonseca de Sena, julgado em 17/03/2015)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INTERNET. SITE DE COMPRA E VENDA VIRTUAL "MERCADO LIVRE". VENDEDOR CADASTRADO QUE RECEBE O PAGAMENTO E NÃO ENVIA O PRODUTO AO COMPRADOR. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DEFEITO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. DANOS MORAIS INOCORRENTES. - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, embora a relação estabelecida entre a autora e o réu não ocorra mediante remuneração direta, ou seja, o pagamento por aquela pelo serviço disponibilizado por este. Ocorre que o conceito de remuneração, para fins de aplicação do art. 3º, § 2º, do CDC, permite interpretação mais ampla, em favor do consumidor, para abranger a remuneração indireta, como acontece na espécie, em que o requerido não recebe valores diretamente do autor, mas do vendedor que realizou negócio de compra e venda com o autor por

intermédio de anúncio de produto à venda em seu sítio eletrônico. Há uma remuneração do serviço prestado pela demandada, pois os Termos e Condições Gerais de Uso do Mercado Livre estabelece que o vendedor pagará comissão pela negociação concretizada, dentre outras formas de remuneração. Assim, o autor paga, ainda que indiretamente, pelo serviço prestado pela demandada, pois ao vendedor impõe-se o pagamento de uma comissão pelo negócio concretizado. - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO SITE DE INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA VIRTUAL - Há responsabilidade objetiva da empresa bastando que exista, para caracterizá-la, a relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surgindo o dever de indenizar, independentemente de culpa ou dolo. O fornecedor de produtos e serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos aos produtos e prestação de serviços que disponibiliza no mercado de consumo. A empresa responde pelos danos quando disponibiliza serviço defeituoso no mercado de consumo. Caso em que se evidenciou o defeito do serviço, em razão da não entrega de produto anunciado no site de compra e venda virtual da demandada, cujo pagamento do preço fora devidamente efetuado pelo autor. Ato ilícito configurado. Responsabilidade pelo defeito no serviço de intermediação de compra e venda virtual colocado no mercado de consumo pela demandada Mercado Livre. Comprovados os danos materiais, nos termos dos artigos 927 e 944 do CC, deve a ré indenizar os prejuízos suportados pelo consumidor. - danos morais – INOCORRENTES - Não é todo descumprimento contratual que implica o dever de indenização por danos morais. Hipótese dos autos em que não há prova de que os danos realmente tenham ocorrido. Meros dissabores, sem prova do efetivo abalo à esfera jurídica do consumidor, não ensejam o dever de indenizar. (TJRS - AC: 70042195354 RS, Relator: Leonel Pires Ohlweiler, Data de Julgamento: 10/08/2011, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 15/08/2011)

Destarte, sendo comprovadamente prestador de serviço e não comerciante, ao intermediário se atribuirá responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, *caput*) e solidária (arts. 7º, parágrafo único, e 25 § 1º) sempre que se verificarem defeitos na intermediação e os prejuízos daí resultantes.

Assim têm se posicionado os tribunais:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. FRANQUIA. RESPONSABILIDADE CIVIL PERANTE TERCEIROS. APLICAÇÃO DO CDC. INCIDÊNCIA. 1. Os contratos de franquia caracterizam-se por um vínculo associativo em que empresas distintas acordam quanto à exploração de bens intelectuais do franqueador e têm pertinência estritamente *inter partes*. 2. Aos olhos do consumidor, trata-se de mera intermediação ou revenda de bens ou serviços do franqueador - fornecedor no mercado de consumo, ainda que de bens imateriais. 3. Extraí-se dos arts. 14 e 18 do CDC a responsabilização solidária de todos que participem da introdução do produto ou serviço no mercado, inclusive daqueles que organizem a

cadeia de fornecimento, pelos eventuais defeitos ou vícios apresentados. Precedentes. 4. Cabe às franqueadoras a organização da cadeia de franqueados do serviço, atraindo para si a responsabilidade solidária pelos danos decorrentes da inadequação dos serviços prestados em razão da franquia. 5. Recurso especial não provido. (STJ, REsp 1426578/SP, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23 jun. 2015)

RECURSO DE APELAÇÃO DE ELISANGELA MONTEIRO DA SILVA – APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET – RECEBIDO COM AVARIAS. DANO MORAL PURO. QUANTIFICAÇÃO – RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Comprovado que o produto adquirido via internet, quitado, foi entregue ao consumidor com avarias, é evidente a angústia e o desconforto causado na tentativa de solução do impasse, gerando dano moral puro, que se opera por força da simples ofensa à honra subjetiva da parte lesada. A fixação do valor arbitrado a título de dano moral fica a critério do julgador e deve ser balizada na razoabilidade e proporcionalidade do caso concreto. RECURSO DE APELAÇÃO DE FAVORITA TRANSPORTES LTDA – APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET – RECEBIDO COM AVARIAS. RISCO DA ATIVIDADE – RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SOLIDARIEDADE DOS FORNECEDORES. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. Os fornecedores de serviços respondem objetivamente pela reparação de danos causados aos consumidores por serviços defeituosos (art. 14, do CDC). "Extraí-se dos arts. 14 e 18 do CDC a responsabilização solidária de todos que participem da introdução do produto ou serviço no mercado, inclusive daqueles que organizem a cadeia de fornecimento, pelos eventuais defeitos ou vícios apresentados. Precedentes." (STJ; REsp 1426578/SP). (TJMS. Apelação n. 0806017-21.2014.8.12.0001, Campo Grande, 4ª Câmara Cível, Relator (a): Des. Odemilson Roberto Castro Fassa, j: 24/02/2016, p: 26/02/2016)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. COBRANÇA DE PRODUTO NÃO ENTREGUE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE SITE DE GESTÃO DE INTERMEDIADOR E EMPRESA VENDEDORA. DEVER DE INDENIZAR EVIDENCIADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. Diante do exposto, decidem os Juízes Integrantes da 1ª Turma Recursal Juizados Especiais do Estado do Paraná, por unanimidade, conhecer do recurso, e no mérito, negar-lhe provimento, nos exatos termos do voto. (TJPR, 1. Turma Recursal, Recurso Inominado n. 0006589-45.2014.8.16.0018, Relatora Juíza Fernanda Bernert Michelin, julgado em 23 jun. 2015)

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Posto ser um princípio constitucional, a proteção do consumidor não se restringe aos contratos nominados no CDC: toda e qualquer norma jurídica que verse direta ou indiretamente sobre relação de consumo deve se submeter à proteção ao consumidor e seus decorrentes preceitos do CDC, pois estes em razão da origem constitucional não tratam apenas de um “contrato” de consumo mas de toda e qualquer “relação de consumo”, expressão que tem abrangência maior que a mera entabulação entre consumidor e fornecedor.

Assim, sempre que numa relação jurídica houver um consumidor e um fornecedor, em princípio ali preferencialmente se aplicará o CDC: já dito antes, o que se deve observar prioritariamente é a figura de um consumidor e a de um fornecedor, para somente em segundo plano analisar a existência ou não de uma relação de consumo típica (contrato de consumo) ou atípica (relação de fato). Destarte, verificando-se que o provedor, ao intermediar um contrato de compra e venda, fornece um serviço que é prestado habitualmente e mediante remuneração, caracteriza-se nesse mister como fornecedor e assim sujeito aos preceitos do Diploma Consumerista.

Bem assim, infira-se que o provedor intermediário fornece um serviço, e não um produto: a intermediação restringe-se a propiciar condições em que as partes se aproximem, negociem e celebrem o contrato, sem no entanto o intermediário se responsabilizar pela projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos, conforme preconiza o art. 12 do CDC, não sendo assim o comerciante de que trata o art. 13 do Diploma Consumerista.

Ao contrário, se a conduta do provedor consiste numa atividade – ou seja, consubstancia-se em disponibilizar sua plataforma e bem assim num fazer -, resta nítida a preponderância da obrigação de fazer e outrossim tal mister enquanto finalidade perseguida pelos contratantes (consumidor e fornecedor do produto), mesmo que em seu contexto vislumbre-se traços secundários de obrigação de dar por parte do provedor.

Destarte, sendo um fornecedor de serviço, o intermediário sujeita-se aos ditames do art. 14, *caput*, do CDC, assumindo assim responsabilidade objetiva pelo

fato do serviço; e, conforme os arts. 7º, parágrafo único, e 25 § 1º do CDC, possui responsabilidade solidária em relação ao fornecedor do produto defeituoso vendido ao consumidor, em razão do negócio jurídico celebrado na plataforma do provedor intermediário.

## REFERÊNCIAS

BECKER, Anelise. Elementos para uma teoria unitária da responsabilidade civil. **E-gov UFSC**. Disponível em <<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/7065-7064-1-PB.html>>. Acesso em 09 nov. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em 20 out. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei n. 10.406, de 11 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em 10 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em 15 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014. **Marco Civil da Internet**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em 09 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. 3. Turma. Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial n. 731.525/RS. Relator Ministro Moura Ribeiro. Julgado em 23 jun. 2016. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1523123&num\\_registro=201501492876&data=20160701&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1523123&num_registro=201501492876&data=20160701&formato=PDF)>. Acesso em 14 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Recurso Especial n. 1.426.578/SP. Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze. Julgado em 23 jun. 2015. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1412303&num\\_registro=201200530990&data=20150922&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1412303&num_registro=201200530990&data=20150922&formato=PDF)>. Acesso em 03 dez. 2017.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Quarta Turma. Recurso Especial n. 1.107.024/DF. Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti. Julgado em 01 dez. 2011. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1110325&num\\_registro=200802643482&data=20111214&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1110325&num_registro=200802643482&data=20111214&formato=PDF)>. Acesso em 05 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. 3. Turma. Recurso Especial n. 1.417.641/RJ. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 25 fev. 2014. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1568602&num\\_registro=201201860420&data=20170214&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1568602&num_registro=201201860420&data=20170214&formato=PDF)>. Acesso em 31 out. 2017.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Recurso Especial n. 1.488.239/PR. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Julgado em 01 mar. 2016. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1491760&num\\_registro=201402652644&data=20160307&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1491760&num_registro=201402652644&data=20160307&formato=PDF)>. Acesso em 16 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Recurso Especial n. 1.642.997/RJ. Relatora Ministra Nancy Andrigli. Julgado em 12 set. 2017. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1633563&num\\_registro=201602722634&data=20170915&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1633563&num_registro=201602722634&data=20170915&formato=PDF)>. Acesso em 10 nov. 2017.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário n. 351750-3/RJ. Varig S. A. Viação Aérea Rio Grandense versus Ana Maria da Costa Jardim. Relator Ministro Carlos Ayres Britto. Acórdão de 17 de março de 2009. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=603051>>. Acesso em: 01 nov. 2017.

BRASÍLIA. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. 2. Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Recurso Inominado n. 07084166420168070007. Relator Juiz Almir Andrade de Freitas. Disponível em <[https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=TURMAS\\_RECURSAIS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1039582](https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1039582)>. Acesso em 01 dez. 2017.

CAMPO GRANDE. Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul. Apelação Cível n. 0806017-21.2014.8.12.0001. Relator Desembargador Odemilson Roberto Castro Fassa. Julgado em 24 fev. 2016. Disponível em <[https://www.tjms.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=579868&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha\\_560a536d14314c9db8a8bac4f3db9192&vlCaptcha=wsma&novoVICaptcha=>](https://www.tjms.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=579868&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_560a536d14314c9db8a8bac4f3db9192&vlCaptcha=wsma&novoVICaptcha=>)>. Acesso em 02 dez. 2017.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. 7. ed., 14. reimpr. Coimbra: Almedina, 2003.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 10. ed. rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito comercial: direito de empresa**. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, v. 1.

CURITIBA. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. 1. Turma Recursal de Maringá. Recurso Inominado n. 0006589-45.2014.8.16.0018. Relatora Juíza Fernanda Bernert Michelin. Julgado em 23 jun. 2015. Disponível em

<<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000001816101/Ac%C3%B3rd%C3%A3o-0006589-45.2014.8.16.0018#>>. Acesso em 15 nov. 2017.

DENARI, Zelmo. Da qualidade de produtos e serviços. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v. 1.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de Direito Civil**: responsabilidade civil. 3. ed. Salvador: JusPodivm, 2016, v. 3.

FILOMENO, José Geraldo de Brito. Disposições Gerais. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. rev. atual. e reform. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v. 1.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2016.

GOMES, Orlando. **Contratos**. 26. ed. Atual. Antonio Junqueira de Azevedo e Francisco Paulo De Crescenzo Marino. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: Responsabilidade civil. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, V. 4.

KLEE, Antonia Espíndola Longoni. **Comércio eletrônico**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MAXIMILIANO, Carlos. **Hermenêutica e aplicação do direito**. 20. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 29. ed. Rev. e atual. Guilherme Calmon Nogueira da Gama. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

PORTO ALEGRE. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. 9. Câmara Cível. Apelação Cível n. 70042195354. Relator Desembargador Leonel Pires Ohlweiler. Julgado em 10 ago. 2011. Disponível em <[http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=&proxystylesheet=tjrs\\_index&client=tjrs\\_index&filter=0&getfields=\\*&aba=juris&entsp=a\\_\\_politica-site&wc=200&wc\\_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as\\_qj=&site=ementario&as\\_epq=&as\\_oq=&as\\_eq=&partialfields=n%3A70042195354&as\\_q=+#main\\_res\\_juris](http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&filter=0&getfields=*&aba=juris&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&partialfields=n%3A70042195354&as_q=+#main_res_juris)>. Acesso em 20 nov. 2017.

RAMOS, André Luiz Santa Cruz. **Direito empresarial**. 7. ed. rev. e atual. São Paulo: Método, 2017.

RECIFE. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco. 1. Câmara Cível. Agravo n. 363239-70027540-89.2011.8.17.0001. Relator Desembargador Josué Antônio

Fonseca de Sena. Julgado em 17 mar. 2015. Disponível em <<http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/downloadInteiroTeor?codProc=485977&tipoJuris=1141&orig=FISICO>>. Acesso em 05 dez. 2017.

SABINO, Ana Carolina M. C.. A Responsabilidade Civil Objetiva no Código de Defesa do Consumidor. **E-Gov UFSC**. Disponível em <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/responsabilidade-civil-objetiva-no-c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor>>. Acesso em 05 nov. 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE. **Site de compras coletivas**. Disponível em <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-site-de-compras-coletivas,ef497a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD>>. Acesso em 05 nov. 2017.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. A dimensão principiológica do Código de Defesa do Consumidor. **Revista Estudos**, Goiânia, v. 35, n. 4, jul./ago. 2008, p. 730-731.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**: Doutrina e Jurisprudência. 8. ed. São Paulo: RT, 2011.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Comércio eletrônico**: conforme o marco civil da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2015.