



GT - DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

RELAÇÕES DE E-COMMERCE: responsabilidade civil nas compras realizadas virtualmente

Brenda Letícia de Almeida Barbalho

RESUMO

O presente artigo tem o objetivo de realizar um estudo acerca da responsabilidade civil nas compras realizadas dentro das plataformas digitais. Além disso, o método utilizado será a pesquisa explicativa, em que se visa a análise e a interpretação dos fenômenos observados. Ademais, quanto aos procedimentos, serão utilizadas a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. Esse trabalho não tem a pretensão de esgotar o assunto, pelo contrário, busca a propagação do conhecimento, o debate, a discussão do tema, indagações e sugestões, sempre objetivando uma abordagem crítica e construtiva de temas de interesse social. O objetivo da pesquisa é realizar um estudo acerca da responsabilidade dos sites intermediadores nos serviços de compra e venda virtuais no comércio eletrônico brasileiro. Para isso, serão relatados os fatores os quais contribuíram para o crescimento desse ramo no Brasil atual, além das definições das obrigações e da responsabilidade civis; também serão apresentados entendimentos e jurisprudências sobre o assunto, e como o consumidor e o site intermediador devem agir em situações de compra e venda malsucedidas. A hipótese testada no presente artigo era de que seria dever do site intermediador de responder e ressarcir o cliente quando a compra realizada pela internet é malsucedida, sendo uma forma inclusive de proteger o consumidor de abusos das lojas virtuais brasileiras. É possível concluir que na ocorrência de uma compra malsucedida, os sites podem e devem ser responsabilizados pelos danos e constrangimentos provocados ao consumidor. Ou seja, é dever do devedor ressarcir o credor.

Palavras-chave: E-commerce. Obrigações. Responsabilidade.

1 A INTERNET NO CONTEXTO DA VIDA MODERNA

A partir do advento da internet, o mundo passou por diversas transformações, tanto positivas quanto negativas. E com isso, no momento em que a sociedade contemporânea vive em um mundo completamente conectado à era virtual, seja por meio de aplicativos de mensagens e fotos, seja por meio de outras plataformas digitais, a forma de comunicação e o relacionamento dos atores sociais são modificados.

Com isso, é notável que as tecnologias têm contribuído bastante para a evolução social, tendo em vista que as pessoas têm a oportunidade de acessar diversos conteúdos por meio das redes assim como também fazer compras sem necessariamente precisar sair de casa. Logo, comprar pela internet tornou-se um



hábito e cada vez mais pessoas são adeptas do comércio eletrônico no Brasil hodierno. E isso se deve, sobretudo, pelo fato de o comércio eletrônico oferecer uma série de produtos e vantagens para o consumidor, seja pela comodidade de não precisar sair de casa ou até mesmo a variedade em pagamento que poderá ser feito por boleto ou transferência bancária.

Ademais, é importante salientar que nos últimos anos o volume de compras on-line cresceu de forma exponencial, e as principais lojas virtuais agora oferecem muitas opções e seleções de produtos aos consumidores, enquanto as lojas físicas tradicionais oferecem seus próprios incentivos online para permanecer competitivas. Além disso, a partir da pandemia de COVID-19, muitas pessoas passaram a comprar online o que elas costumavam obter nas lojas da vizinhança.

No entanto, apesar de todos os benefícios, existe a possibilidade de a compra não ser realizada com sucesso. Pode, por exemplo, o consumidor cair em uma fraude de lojas online falsas, ocorrer roubo de identidade, violações de dados ou acontecer de os produtos comprados on-line não chegarem à casa do comprador.

Assim sendo, quando ocorre o insucesso das compras on-line, de quem seria a responsabilidade? O site intermediador teria a obrigação de responder pelo incidente ou o consumidor é que deveria arcar com o prejuízo?

Diante dessas perguntas, será testada a hipótese de que seria dever do site intermediador de responder e ressarcir o cliente quando a compra realizada pela internet é malsucedida, sendo uma forma inclusive de proteger o consumidor de abusos das lojas virtuais brasileiras.

É importante destacar, além do mais, que esse presente estudo tem relevância jurídica, por se tratar dos consumidores os quais fazem compras pela internet e devem ter o seu direito garantido, além de tratar também da obrigação dos sites em responder e ressarcir os clientes em casos de compras que não tiveram sucesso. Ademais, é imprescindível destacar a importância social, já que os atores sociais devem ter o conhecimento de que quando forem prejudicados por meio desse tipo de compra pode solicitar a restituição dos danos que teve, haja vista que é obrigação do fornecedor ter controle sobre sua atividade.



O objetivo da pesquisa é realizar um estudo acerca da responsabilidade dos sites intermediadores nos serviços de compra e venda virtuais no comércio eletrônico brasileiro. Para isso, serão relatados os fatores os quais contribuíram para o crescimento desse ramo no Brasil atual, além das definições das obrigações e da responsabilidade civis; também serão apresentados entendimentos e jurisprudências sobre o assunto, e como o consumidor e o site intermediador devem agir em situações de compra e venda malsucedidas. O propósito do artigo é a busca pela discussão e a propagação do conhecimento, indagações e sugestões, com o objetivo de criar uma abordagem crítica e construtiva de um tema de interesse social.

A Metodologia a ser utilizada será a exploratória, no que diz respeito aos objetivos da pesquisa, em que informa e delimita a investigação. Além disso, o procedimento a ser utilizado será o bibliográfico, ou seja, baseado em materiais já elaborados, como em fontes documentais, em fontes jurisprudenciais e em fontes legislativas. E serão utilizados a abordagem qualitativa e o método hipotético-dedutivo.

Logo, o artigo será desenvolvido em 3 seções. Na primeira delas terão as fundamentais contribuições e fatores os quais favoreceram para o crescimento das compras realizadas por meio da internet. Na segunda, terão entendimentos e fontes jurisprudenciais a respeito do assunto. E na terceira seção, será apresentada a conclusão, com as principais ideias e os argumentos dissertados ao longo do artigo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico do presente artigo foi composto por ideias retiradas de doutrinadores civilistas, tais como Flávio Tartuce, Nelson Rosendal e Tarcisio Teixeira. Além disso, é interessante destacar que também foram utilizados sites como referencial teórico a fim de embasar a pesquisa, e assim, ajudando a realizar a interpretação e discussão dos resultados.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos que foram utilizados na pesquisa foi a metodologia exploratória, em que informa e delimita a investigação. Além disso, o artigo apresentado é resultado de uma pesquisa de natureza teórica em que consiste em um



trabalho voltado a revisão, discussão e desenvolvimento de teorias, fruto de revisões de literatura. Sendo assim, baseado em materiais já elaborados, como em fontes documentais, em fontes jurisprudenciais e em fontes legislativas. E serão utilizados a abordagem qualitativa e o método hipotético-dedutivo.

4 RESULTADOS

4.1 O impacto nas compras e vendas on-line decorridos da pandemia do coronavírus

No ano de 2020, a pandemia do coronavírus espalhou-se por todo o mundo e gerou medidas de isolamento social, com a finalidade de evitar a proliferação da covid-19. Em consequência disso, a baixa circulação de pessoas naquele período afetou os micros e pequenos negócios, que sofreram com a queda no consumo. Logo, os empreendedores precisaram se reinventar para que tivessem a oportunidade de continuar vendendo.

Com isso, o e-commerce ganhou força e passou a ser uma excelente opção de venda, pois o consumidor habituou-se a receber suas compras em casa, com a maior praticidade e comodidade. Dessa maneira, muitas pessoas tiveram sua primeira experiência com as compras on-line e quem nunca tinha se aventurado nessa prática ou tinha alguma resistência, passou a dar uma chance.

O estudo "O Comportamento do Consumidor Pós-Covid 2022", feito pela agência Marco, denotou expansão do comportamento digital, apontando que 98% dos brasileiros passaram a comprar mais no e-commerce desde o início da pandemia.

Além disso, de acordo com pesquisa da NielsenIQ|Ebit, no primeiro semestre de 2022, o e-commerce atingiu a marca de R\$ 118,6 bilhões em vendas no país, alta de 6% em comparação com o mesmo período em 2021, quando o volume somou R\$ 111,8 bilhões.

Logo, é notável que as compras on-line estão cada vez mais consolidadas entre os brasileiros conectados.

Fazer compras por meio de lojas virtuais, sem precisar enfrentar trânsito, filas, e perda de tempo, contribuem bastante para que vários consumidores optem por



comprar pela internet cada vez mais. Entretanto, o grande problema surge quando o produto não chega até o consumidor.

Na presente pesquisa, será analisado o que aconteceria em um caso semelhante a esse. De quem deveria arcar com a responsabilidade, se o site intermediador teria a obrigação de ser responsabilizado ou se o consumidor deve ficar no prejuízo.

4.2 Definição de Obrigações e de Responsabilidade civil

Inicialmente, é imprescindível definir o conceito de obrigações e os seus elementos constitutivos.

Pode-se definir obrigações como a relação jurídica transitória entre o sujeito ativo, denominado credor, e o outro sujeito passivo, o devedor, e cujo objeto consiste em uma prestação situada no âmbito dos direitos pessoais, positiva ou negativa. E quando houver descumprimento ou inadimplemento obrigacional, poderá o credor satisfazer-se no patrimônio do devedor.

O autor Nelson Rosenvald sintetiza como deve ser encarada a obrigação atualmente:

A obrigação deve ser vista como uma relação complexa, formada por um conjunto de direitos, obrigações e situações jurídicas, compreendendo uma série de deveres de prestação, direitos formativos e outras situações jurídicas. A obrigação é tida como um processo – uma série de atos relacionados entre si –, que desde o início se encaminha a uma finalidade: a satisfação do interesse na prestação. Hodiernamente, não mais prevalece o status formal das partes, mas a finalidade à qual se dirige a relação dinâmica. Para além da perspectiva tradicional de subordinação do devedor ao credor existe o bem comum da relação obrigacional, voltado para o adimplemento, da forma mais satisfativa ao credor e menos onerosa ao devedor. O bem 3.1.1 a) b) comum na relação obrigacional traduz a solidariedade mediante a cooperação dos indivíduos para a satisfação dos interesses patrimoniais recíprocos, sem comprometimento dos direitos da personalidade e da dignidade do credor e devedor. (ROSENVALD, 2005, p. 204)

Sendo assim, vê-se que a obrigação pode ser vista como um processo entre o credor e o devedor, que terá como finalidade a satisfação do interesse na prestação. A partir da evolução do direito e da própria sociedade, houve uma mudança de



pensamento no que diz respeito à subordinação do devedor ao credor, e conseqüentemente, na atualidade é mais valorizado o bem comum da relação obrigacional, de forma mais satisfativa ao credor e menos onerosa ao devedor. Dessa forma, é possível entender a obrigação como um processo dinâmico.

Ademais, pode-se entender a responsabilidade civil como toda ação ou omissão que gera violação de uma norma jurídica legal ou contratual. E com isso, nasce uma obrigação de reparar o ato danoso.

Consoante Flávio Tartuce, a responsabilidade civil pode ser entendida dessa forma:

A responsabilidade civil surge em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida. Neste sentido, fala-se, respectivamente, em responsabilidade civil contratual ou negocial e em responsabilidade civil extracontratual, também denominada responsabilidade civil aquiliana, diante da Lex Aquilia de Damno, do final do século III a.C., e que fixou os parâmetros da responsabilidade civil extracontratual. (TARTUCE, 2022, p. 1064)

É importante salientar que o ordenamento jurídico brasileiro estabelece normas necessárias para o bom convívio em sociedade. E essas normas cuidam da responsabilidade civil e garantem a reparação de danos, por meios amigáveis ou judiciais, a todos que seguem as normas. Em consequência disso, a responsabilidade torna-se importante ao sistema jurídico brasileiro, tendo em vista que se baseia em regras e normas para proteger pessoas que foram prejudicadas e punir indivíduos que trazem prejuízo a alguém por não obedecerem às normas.

Logo, nota-se que o objetivo da responsabilidade civil é não prejudicar o ator social que segue a norma jurídica.

E como elementos estruturais da responsabilidade civil, ainda que não haja unanimidade doutrinária, pode-se entender como pressupostos da responsabilidade a ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e dano.



4.3 Responsabilidade dos sites de vendas e dos intermediadores

Mormente, é importante ressaltar que muitas vezes os consumidores têm dúvidas do que deve ser feito quando compram produtos em lojas virtuais, mas a encomenda não chega. Nesse caso concreto, tem-se as lojas e plataformas virtuais como devedores e o cliente como credor.

Tem-se decisão do STJ o qual fala que o site de comércio eletrônico não é responsável por fraude praticada fora da plataforma. Nesse caso, para a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), o site intermediador do comércio eletrônico não pode ser responsabilizado por fraude quando o fraudador não tiver usufruído da plataforma utilizada na intermediação.

E isso ocorre, porque o fraudador não se utilizou de mecanismos na intermediação do comércio eletrônico nem utilizou a plataforma disponibilizada pela loja virtual para praticar a fraude e assim, impede a qualificação do ocorrido como falha no dever de segurança. Dessa maneira, a plataforma não pode ser responsabilizada pelo prejuízo causado ao credor, devido à falta de nexo de causalidade.

Em contrapartida, esse caso concreto é totalmente diferente de quando o cliente compra o produto e a mercadoria não chega ao seu destino. Nesse caso, em se tratando de relações de consumo, a responsabilidade pelos prejuízos causados aos consumidores é objetiva, isto é, não depende de comprovação de culpa dos fornecedores ou intermediadores. Sendo assim, pode-se afirmar que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Vale lembrar que segundo o Art. 3º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o 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.

Com isso, se o produto não chegar, a culpa não é do consumidor. Assim sendo, o fornecedor tem a obrigação de ter controle sobre sua atividade, deve ser estipulado



prazos e condições que estejam de acordo com a realidade da empresa. Do contrário, o consumidor pode pedir indenização por conta do seu prejuízo.

Dessa forma, vê-se que o devedor tem a obrigação de entregar uma coisa móvel. Com isso, cumpre-se pela entrega ou restituição de determinada coisa pelo devedor ao credor. É interessante distinguir a obrigação de dar da obrigação de restituir, haja vista que na obrigação de restituir, a coisa já pertencia antes ao credor e a sua posse havia sido transferida provisoriamente ao devedor. Diferente da obrigação de dar, em que a coisa pertence ao devedor.

De acordo com o Código Civil, a doutrina civilista subdivide a responsabilidade em contratual e extracontratual. A primeira é regida pelos interesses particulares. A segunda é pautada na conduta de respeitar o direito de terceiros e obedecer às normas jurídicas. Ambas prezam pelo dever de indenizar em decorrência do dano patrimonial ou moral.

A responsabilidade extracontratual é definida em objetiva e subjetiva. Essa se baseia na Teoria da culpa, regra geral no ordenamento jurídico brasileiro, "é necessário a comprovação da sua culpa genérica, que inclui o dolo (intenção de prejudicar) e a culpa em sentido restrito (imprudência, negligência ou imperícia)" (TARTUCE, 2018, p. 598).

A teoria da Culpa para o Direito Civil pressupõe a culpa *stricto sensu*, isto é, negligência, imprudência ou imperícia. E o dolo que é a vontade de praticar um ato que descumpra a lei e ocasione prejuízo.

Na responsabilidade objetiva é dispensado o elemento culpa e a teoria adotada é a do risco, o parágrafo único do artigo 927, do CC prevê que haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (Brasil, 2002).

Convém mencionar que, como regra, foi adotada a responsabilidade objetiva do parágrafo único do art. 927, do CC, que independe de culpa e possui previsão expressa em lei, em oposição ao CC. Porém, há uma exceção em que se aplica a



responsabilidade subjetiva nas relações de consumo, trata-se dos profissionais liberais prestadores de serviço do art. 14, § 4º, do CDC.

Com isso, tem-se que o Art. 14 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

No que diz respeito aos sites intermediadores, os quais seriam sites especializados em auxiliar na negociação entre comprador e fornecedor, tem-se a ausência de legislação que especifique o instituto da responsabilização das páginas de intermediários de compra e venda na internet, e conseqüentemente gera insegurança jurídica, devido a existência de posicionamentos divergentes no âmbito jurídico.

Como bem assegura Teixeira (2015), as atividades de intermediação realizadas na internet têm enquadramentos jurídicos distintos. E Para fins de relação de consumo, como comerciante que opera eletronicamente, sua responsabilidade é objetiva (teoria do risco), no entanto, subsidiária, pois é cabível tão somente nos casos de má conservação do produto perecível ou não identificação adequada do fornecedor antecedente (fabricante, produtor, construtor ou importador), de acordo com o art. 13 do Código de Defesa do Consumidor. Trata-se de situações em que o comerciante, por sua negligência, é equiparado a produtor. Nos demais casos, será aplicado o regime ordinário da responsabilidade subjetiva aos intermediários do comércio eletrônico no Brasil.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hipótese testada no presente artigo era de que seria dever do site intermediador de responder e ressarcir o cliente quando a compra realizada pela internet é malsucedida, sendo uma forma inclusive de proteger o consumidor de abusos das lojas virtuais brasileiras.

Com isso, após os aprofundamentos, pode-se dizer que ainda que exista uma omissão legislativa quanto à aplicação do instituto da responsabilidade civil aos *sites*



de intermediação de compra e venda no comércio eletrônico brasileiro, o melhor entendimento é de que os sites devem realmente serem responsabilizados, com o objetivo, inclusive, de proteger o consumidor de contratos onerosos.

O objetivo da pesquisa foi parcialmente atendido, tendo em vista que foram analisados os sites de compras e os sites intermediadores.

Seria de extrema importância a realização de estudos, investigações e novas abordagens na área, a fim de informar os atores sociais, e com o objetivo também de se alcançar uma maior segurança jurídica.

As conclusões devem responder às questões levantadas, correspondentes aos objetivos propostos. Devem ser apresentadas de forma breve, podendo propor recomendações e sugestões para trabalhos futuros.

Logo, é possível concluir que na ocorrência de uma compra malsucedida, os sites podem e devem ser responsabilizados pelos danos e constrangimentos provocados ao consumidor. Ou seja, é dever do devedor ressarcir o credor.

REFERÊNCIAS

ROSENVALD, Nelson. **Dignidade humana e boa-fé**. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 204.

TEIXEIRA, Tarcisio. **Comércio Eletrônico**: conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do *e-commerce* no Brasil. 1ª ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 8º ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 12º ed. Rio de Janeiro, Método, 2022.

OLIVEIRA, Maria Gabriela Pequeno; MOTA, Karine Alves Gonçalves. **A responsabilidade civil dos sites de intermediação de compra e venda virtual no comércio eletrônico brasileiro**. *Boletim Jurídico*, Uberaba/MG, a. 31, nº 1619. Disponível em <https://www.boletimjuridico.com.br/artigos/direito-do-consumidor/4440/a-responsabilidade-civil-sites-intermediacao-compra-venda-virtual-comercio-eletronico-brasileiro>. Acesso em 26 jun. 2023.

STJ. **Site de comércio eletrônico não é responsável por fraude praticada fora da plataforma**. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/08042021-Site->



de-comercio-eletronico-nao-e-responsavel-por-fraude-praticada-fora-da-plataforma.aspx. Acesso em 26 jun. 2023.

COSTA, E. S.; SANTOS, G. M. O DIREITO DAS OBRIGAÇÕES E SUA INCIDÊNCIA NA ERA DIGITAL. *Revista Científica da Academia Brasileira de Direito Civil*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, 2019. Disponível em: <https://abdc.emnuvens.com.br/abdc/article/view/34>. Acesso em: 24 jun. 2023.

Costa, Matheus Martins Azevedo. Direito à privacidade e sua importância na era digital. *Repositório Acadêmico da Graduação (RAG) PUC Goiás*. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/4927>. Acesso em: 24 jun. 2023.