UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE

VICTÓRIA RIBEIRO DA SILVA

# **RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR:** Uma Análise Sobre a Cadeia de Consumo do Mercado Digital

Recife
2024

VICTÓRIA RIBEIRO DA SILVA

# **RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR:** Uma Análise Sobre a Cadeia de Consumo do Mercado Digital

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharelado em Direito pela Faculdade de Direito do Recife da Universidade Federal de Pernambuco.

Áreas de Conhecimento: Direito do Consumidor; Direito Digital; Responsabilidade Civil.

Orientadora**:** Cristiniana Cavalcanti Freire

Recife

2024

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Victória Ribeiro da.
Responsabilidade Civil no Direito do Consumidor: Uma Análise Sobre a Cadeia de Consumo do Mercado Digital / Victória Ribeiro da Silva. - Recife, 2024.
30 p.

Orientador(a): Cristiniana Cavalcanti Freire
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, Direito - Bacharelado, 2024.

1. Cadeia de consumo. 2. Mercado digital. 3. Microssistema consumerista. 4. Obrigações. 5. Responsabilidade civil. I. Freire, Cristiniana Cavalcanti . (Orientação). II. Título.

340 CDD (22.ed.)

VICTÓRIA RIBEIRO DA SILVA

**RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR:** Uma Análise Sobre a Cadeia de Consumo do Mercado Digital

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharelado em Direito pela Faculdade de Direito do Recife da Universidade Federal de Pernambuco.

**Aprovado em: 25/03/2024**

**BANCA EXAMINADORA:**

Professora Cristiniana Cavalcanti Freire – Orientadora
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

Professor Louis Guillaume Theodore Bueno Santos (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

Professora Cora Cristina Ramos Barros Costa (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

Às mulheres negras e periféricas, que resistem diariamente às discriminações e violências impostas pela sociedade patriarcal e racista. Nós merecemos acessar todos os espaços de poder.

“A injustiça em qualquer lugar é uma ameaça à justiça por toda a parte”. (LUTHER KING JR, 1992).

## RESUMO

O presente trabalho possui o objetivo de analisar a responsabilização dos fornecedores e prestadores de serviços na cadeia de consumo do mercado digital. De proêmio, os conceitos elementares da responsabilidade civil serão analisados sob a égide do ordenamento jurídico pátrio. Para tanto, realiza-se um estudo sistemático do microssistema consumerista, tomando-se como referenciais normativos o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código Civil (CC/2002). Isto posto, a relação constituída entre o consumidor e o fornecedor/prestador de serviço no âmbito digital será minuciosamente examinada, destacando-se as eventuais obrigações que surgem concomitantemente ao nascimento dessa relação, inclusive em face das plataformas digitais que viabilizam a celebração de contratos consumeristas, os *marketplaces*. Nesse contexto, serão apresentados conceitos essenciais à compreensão do funcionamento da cadeia de consumo, também denominada 'cadeia de fornecimento'. A pesquisa realizada nesta monografia utiliza-se do método qualitativo, sendo utilizadas referências de cunho bibliográfico e jurisprudencial. Por fim, a seara de responsabilização dos fornecedores e prestadores de serviços da cadeia de consumo digital será devidamente determinada.



**Palavras-chave:** cadeia de consumo; mercado digital; microssistema consumerista; obrigações; responsabilidade civil.

**ABSTRACT**

The present work aims to analyze the accountability of suppliers and service providers in the digital market consumption chain. Firstly, the elementary concepts of civil liability will be analyzed under the auspices of the national legal system. To this end, a systematic study of the consumer microsystem is carried out, taking the Consumer Protection Code and the Civil Code as normative references. That said, the relationship established between the consumer and the supplier/service provider in the digital sphere will be thoroughly examined, highlighting any obligations that arise concomitantly with the birth of this relationship, including in the face of digital platforms that enable the conclusion of consumer contracts, the marketplaces. In this context, concepts essential to understanding the functioning of the consumption chain, also called 'supply chain', will be presented. The research carried out in this monograph uses the qualitative method, using references of a bibliographic and jurisprudential nature. Finally, the area of responsibility for suppliers and service providers in the digital consumption chain will be duly determined.

**Keywords:** consumption chain; digital market; consumer microsystem; obligations; civil liability.

## LISTA DE SIGLAS

| | |
|---|---|
| CC | Código Civil |
| CDC | Código de Defesa do Consumidor |
| CF | Constituição Federal |
| CNJ | Conselho Nacional de Justiça |
| CPC | Código de Processo Civil |
| TJ | Tribunal de Justiça |
| STF | Supremo Tribunal Federal |
| STJ | Superior Tribunal de Justiça |

# SUMÁRIO

**1 INTRODUÇÃO** **11**
**2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL** **13**
2.1 A NECESSÁRIA CONCEITUAÇÃO DO INSTITUTO 13
2.2 DA DOUTRINA SUBJETIVA E DA DOUTRINA OBJETIVA 14
2.3 DA ANÁLISE DAS FONTES DE RESPONSABILIDADE (RESPONSABILIDADE CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE EXTRACONTRATUAL) 16
**3 DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A CONTRATAÇÃO CONSUMERISTA ELETRÔNICA NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO** **19**
3.1 DOS CONTRATOS CONSUMERISTAS NA SOCIEDADE HODIERNA 19
3.2 DA APLICABILIDADE INTEGRAL DA BASE PRINCIPIOLÓGICA E NORMATIVA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS CONTRATOS CONSUMERISTAS ELETRÔNICOS 21
**4 DA ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE CONSUMO DIGITAL** **25**
**5 CONCLUSÃO** **30**
**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS** **31**

# 1 INTRODUÇÃO

No ordenamento jurídico hodierno, os contratos de consumo foram alçados a um patamar incontestável de importância: cotidianamente, milhares de pactos da seara consumerista são firmados, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor - CDC, para a aquisição de bens e serviços essenciais ao bem-estar social. Concomitantemente, os avanços tecnológicos observados no último século - e que perduram até agora - alteram completamente a dinâmica e a configuração dos referidos contratos. Em síntese, o mercado digital tornou a relação consumerista deveras complexa; se antes fazia-se necessária apenas a presença da figura do consumidor e do fornecedor, culminando no fornecimento efetivo de um produto ou serviço, a rede mundial de computadores e a conexão de Internet incluiu a atuação de personagens intermediários nessa relação desprovida de paridade.

Em outros termos, a análise de responsabilidade no âmbito do mercado consumerista digital perpassa o exame convencional da relação "fornecedor X consumidor": a cadeia de consumo - ou cadeia de fornecimento - é explorada de forma sistematizada, sendo delimitada e analisada a participação de todos os colaboradores responsáveis pelo cumprimento da obrigação para com o consumidor, inclusive aqueles cuja atribuição limita-se à exposição do produto em plataforma de vendas (*Market Place*).

Nesse sentido, é relevante salientar que, no Brasil, a proteção ao consumidor encontra respaldo constitucional. Conforme preconiza a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em seu TÍTULO II, CAPÍTULO I, “DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS” essa proteção é um dever estatal com *status* de direito constitucional de eficácia limitada (devidamente eficaz com a promulgação da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1991, o Código de Defesa do Consumidor).

O inciso XXXII do Artigo 5º da Magna Carta atribui ao Estado a proteção e defesa do consumidor. Para além de constituir-se como um direito fundamental, a proteção do consumidor é um princípio basilar da ordem econômica nacional.

Apesar de a referida proteção derivar de uma norma de fonte primária, é imprescindível pontuar que nenhum direito é absoluto no ordenamento jurídico brasileiro. Por isso, nem todos os danos nem todos os personagens da cadeia de fornecimento serão, no plano fático, responsabilizados.

Salienta-se que, doutrinariamente, o instituto da responsabilidade civil possui entendimentos diversos quanto aos requisitos e extensão de responsabilização dos

personagens envolvidos na relação contratual. Nesse cenário, a análise das diferentes posições é de suma importância para o estabelecimento de conceitos e limites para a reparação do dano causado ao consumidor digital. Por outro lado, tem-se o objetivo de compreender qual a atuação de cada agente que participa da cadeia de fornecimento e as eventuais consequências atribuídas, evidenciando como o ordenamento jurídico hodierno trata cada um deles.

A importância da presente pesquisa reside no fato de que os direitos e obrigações que derivam de tal vínculo e a falta de conceitos claros do instituto da responsabilidade civil no âmbito digital, geram a judicialização reiterada de lides consumeristas. A proteção do consumidor é medida que deve ser tratada como um dos escopos precípuos do Estado, tendo em vista (1) a condição de vulnerabilidade atribuída àquele; e (2) o número crescente de novos processos relacionados ao Direito do Consumidor. De acordo com a Tabela de Classes Processuais e Assuntos do CNJ, as demandas relacionadas ao Direito do Consumidor representaram 9,6% dos novos casos registrados no Judiciário brasileiro em 2021. O número ganha relevância ao evidenciar-se que, apenas naquele ano, mais de 26 milhões de processos foram protocolados.

Portanto, este trabalho irá debruçar-se, inicialmente, sobre conceitos e posições gerais sobre a responsabilidade civil para, posteriormente, analisar a relação consumidor-cadeia de fornecimento digital; pontuando os elementos constitutivos da responsabilização de cada um desses entes. A necessidade de estudo e delimitação de marcos jurídicos dialoga diretamente com uma possível redução dos conflitos gerados neste meio.

# 2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

## 2.1 A NECESSÁRIA CONCEITUAÇÃO DO INSTITUTO

A responsabilidade civil refere-se à obrigação legal de reparar danos causados a terceiros devido a atos ilícitos, negligência, ou violação de deveres contratuais. Em outras palavras, quando uma pessoa ou entidade causa prejuízo a outra de forma injusta, essa parte pode ser considerada responsável pelos danos e ser obrigada a compensar a vítima.

O instituto em tela decorre diretamente de vínculos obrigacionais criados a partir da autonomia da vontade dos participantes do acordo. Doutrinariamente, entende–se que os atos praticados de forma voluntária – licitamente – têm o condão de criar, alterar ou extinguir direitos. Por outro lado, aqueles atos que, eventualmente, lesam bens jurídicos de terceiros geram (1) o dever de reparação por quem cometeu o ato e (2) o direito à indenização que representaria a restauração da situação estabelecida anteriormente ao dano.

Com efeito, o conceito de responsabilidade civil é sedimentado na doutrina como o dever de reparação dos danos causados a terceiros, ou pela violação de um dever jurídico preexistente. Sérgio Cavalieri Filho pontua que, por existir um dever jurídico originário, um novo dever jurídico (sucessivo ou secundário) é gerado a partir da violação daquele:

> A violação de um dever jurídico configura o ilícito, que, quase sempre, acarreta dano para outrem, gerando um novo dever jurídico, qual seja, o de reparar o dano. Há, assim, um dever jurídico originário, chamado por alguns de primário, cuja violação gera um dever jurídico sucessivo, também chamado de secundário, que é o de indenizar o prejuízo. A título de exemplo, lembramos que todos têm o dever de respeitar a integridade física do ser humano. [1]

Diante disso, é possível inferir que a responsabilidade civil possui funções específicas, quais sejam: reparatória, punitiva-pedagógica. Esse prisma bipartido vai além da definição específica de que a responsabilidade civil trata, unicamente, da compensação da vítima pela agressão sofrida em seu direito. Nesse sentido, Felipe Braga Netto leciona que a doutrina não é unânime no Brasil quanto à função punitiva-pedagógica, mas autores renomados defendem o caráter punitivo do instituto:

> Autores clássicos e cultos como Caio Mario da Silva Pereira já sustentavam que a indenização por dano moral traz um duplo caráter: não só compensar mas também punir. Haveria, portanto, segundo o jurista, nessas hipóteses, a conjugação entre: a) a punição do ofensor pela lesão de bem jurídico imaterial da vítima; b) a concessão ao ofendido de uma soma que não é o *pretium doloris*, mas o meio de lhe proporcionar uma satisfação de qualquer espécie (intelectual ou moral, ou mesmo patrimonial). Sérgio Cavalieri Filho, de modo semelhante, defende o caráter punitivo do dano moral, para que se atenda ao objetivo de prevenção. Argumenta que o intuito

[1] CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. - São Paulo: Atlas, 2012, p. 2.

> punitivo deve ser adotado "quando o comportamento do ofensor se revelar particularmente reprovável – dolo ou culpa grave – e, ainda, nos casos em que, independentemente de culpa, o agente obtiver lucro com o ato ilícito ou incorrer em reiteração da conduta ilícita".[2]

Outrossim, faz-se necessário pontuar que o instituto da responsabilidade civil possui elementos básicos essenciais para a sua caracterização. Em regra, a doutrina jurídica aponta três requisitos para a materialização da responsabilidade civil: (1) a conduta, que pode ser uma ação ou omissão praticada pelo indivíduo e que será avaliada à luz do que uma pessoa razoável faria nas mesmas circunstâncias; (2) o dano real decorrente da conduta, que pode assumir diferentes formas, como danos materiais, emocionais, etc; (3) o nexo de causalidade que cria o elo entre a conduta e o dano.

Em síntese, tais requisitos são os elementos basilares para a determinação da responsabilidade civil. Insta salientar, entretanto, que existem outros elementos considerados caracterizadores da responsabilidade civil, referentes ao elemento volitivo do agente causador do dano. Assim, inclui-se o elemento culpa, seja *lato sensu*, considerada como dolo, ou a culpa *stricto sensu*, caracterizada pela imprudência, negligência e imperícia. Esses elementos são, portanto, o contraponto para as doutrinas da responsabilidade civil: **a doutrina objetiva e a doutrina subjetiva**.

## 2.2 DA DOUTRINA SUBJETIVA E DA DOUTRINA OBJETIVA

A discussão do presente tema perpassa pela teoria da culpa, também denominada subjetiva, e pela teoria do risco, ou objetiva. Ambas teorias tratam acerca do fundamento precípuo da responsabilidade, ora considerando a culpa como fundamento da responsabilização, ora demandando apenas a comprovação da conduta, do dano e do nexo causal.

Nesse sentido, Vinícius Souza de Aguiar pontua que a diferenciação entre as supracitadas correntes ocorre no exame do nexo causal, *ipsis verbis*:

> Na análise do nexo de causalidade, observa-se que este será configurado a depender do tipo de responsabilidade, a saber: na responsabilidade subjetiva forma-se o nexo causal pela culpa genérica; já na responsabilidade objetiva a conduta somada à previsão legal de responsabilidade sem culpa ou de responsabilidade por desempenho de atividade de risco formará o nexo causal.[3]

---

[2] BRAGA NETTO, Felipe. **Responsabilidade civil e funções preventiva e punitivo-pedagógica**. Meu Site Jurídico, 2020. Disponível em: https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2020/01/23/responsabilidade-civil-e-funcoes-preventiva-e-punitivo-pedagogica/. Acesso em 18 out. 2023.

[3] AGUIAR, Vinícius Souza de. **O âmbito de incidência da responsabilidade civil objetiva nas atividades de risco.** 2021, p. 6. Disponível em https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilida

Em síntese, a doutrina subjetiva de responsabilidade civil refere-se a uma abordagem legal que coloca ênfase na culpa ou na negligência como elemento fundamental para estabelecer a responsabilização. Ou seja, ela sugere que o indivíduo só será considerado responsável por um dano se, para além da conduta, do dano e do nexo causal, agir de maneira imprudente, negligente ou intencional, ou seja, se houver culpa subjetiva. O elemento subjetivo prevalece para os doutrinadores que filiam-se a esta teoria.

A construção teórica da responsabilidade civil objetiva, por outro lado, é mais recente. Essa corrente doutrinária advém da impossibilidade da responsabilidade subjetiva abarcar as diversas situações em que a necessidade de comprovação de culpa inviabilizaria a comprovação e posterior indenização à vítima de um dano. O exemplo mais clássico, e talvez o mais importante para a presente monografia, é a legislação consumerista brasileira. Como fora supracitado, em conformidade aos doutrinadores que filiam-se à corrente objetiva, apenas os requisitos básicos da responsabilidade civil precisam ser observados, ou seja: conduta voluntária, dano e nexo de causalidade.

Com efeito, a responsabilidade civil objetiva aumenta o âmbito da responsabilização independentemente de culpa. Via de regra, o ônus da prova será invertido para que, em relações que não haja a devida paridade de condições negociais ou econômicas, a responsabilidade seja devidamente atribuída. O mestre Caio Mário da Silva Pereira, nesse sentido, pontua:

> A doutrina objetiva, ao invés de exigir que a responsabilidade civil seja resultante dos elementos tradicionais (culpa, dano, vínculo de causalidade entre uma e outro) assenta na equação binária cujos pólos são o dano e a autoria do evento danoso. Sem cogitar da imputabilidade ou de investigar a antijuridicidade do fato danoso, o que importa para assegurar o ressarcimento é a verificação se ocorreu o evento e se dele emanou prejuízo. Em tal ocorrendo, o autor do fato causador do dano é o responsável.[4]

É importante mencionar que o ordenamento jurídico brasileiro adota uma conduta de coexistência entre as responsabilidades objetiva e subjetiva. Entretanto, o CDC, especificamente, determina a responsabilização sem culpa para todas as relações de consumo, inclusive aquelas celebradas no meio digital.

Isso ocorre porque o diploma normativo em referência toma como base o risco da atividade desenvolvida pelos fornecedores de produtos ou prestadores de serviços. Em seus artigos 12 e 14, o Código de Defesa do Consumidor impõe a obrigação do fornecedor reparar danos causados aos consumidores nos casos em que restar configurado vício no produto

---

de_civil/edicoes/n82021/pdf/VINICIUS-SOUZA-DE-AGUIAR.pdf. Acesso em 18 out. 2023.

[4] PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Forense,1990, p. 35.

vendido, a insuficiência ou inadequação de informações, ou falha na prestação de serviços. Ou seja, por consubstanciar-se como responsabilidade objetiva, a responsabilização independe de culpa.

Salienta-se que a escolha legislativa pela inserção da responsabilidade objetiva na proteção do consumidor possui relação direta com as bases da teoria do risco. A teoria supracitada parte do pressuposto que os indivíduos que, eventualmente, exercerem uma atividade perigosa responderão pelos danos causados, devendo reparar aos terceiros prejudicados, não necessitando de comprovação de culpa.

A teoria possui vertentes e pode aparecer identificada de formas distintas da tradicional. Na jurisprudência nacional, ao relacioná-la ao Direito do Consumidor, a Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal[5] utilizou a nomenclatura Teoria do Risco-Proveito, *ipsis verbis*:

> A fraude perpetrada por terceiro não configura a culpa exclusiva para fins da exclusão da responsabilidade das prestadoras de serviço, nos termos do que dispõe o §3º do artigo 14 da Lei n.º 8.078/90, já que descuidaram do seu dever de zelar pela segurança de suas operações. Trata-se da aplicação da **teoria do risco proveito, segundo a qual aquele que afere lucro com a atividade causadora do dano, deve, de igual forma, ressarcir eventuais prejuízos que sua atividade causar.**" **(Grifos Acrescidos)**.

Nesse sentido, traz-se à baila as lições de Orlando Gomes, que pontuou que:

> A obrigação de indenizar sem culpa nasce por ministério da lei, para certos casos, por duas razões: a primeira, seria a consideração de que certas atividades do homem criam um risco especial para os outros, e a segunda, a consideração de que o exercício de determinados direitos deve implicar a obrigação de ressarcir os danos que origina".

Esse movimento da teoria objetiva foca a proteção do legislador na parte vulnerável da relação consumerista, ou seja, no consumidor. Em um contexto no qual o Direito do Consumidor não adotasse a teoria objetiva, seria extremamente difícil, quiçá impossível, que os consumidores fossem acobertados pela reparação por eventual mau funcionamento de produtos ou falha em serviços.

## 2.3 DA ANÁLISE DAS FONTES DE RESPONSABILIDADE (RESPONSABILIDADE CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE EXTRACONTRATUAL)

O entendimento do dever reparatório perpassa pela análise de existência de um fato jurídico *lato sensu* que, possuindo um indivíduo capaz em sua autoria, ocasiona danos à esfera

[5] BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Acórdão 1234509, 07386361320198070016**, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 5/3/2020, publicado no DJe: 4/5/2020.

jurídica de outrem. Ou seja, a partir da não observância de um dever jurídico originário e universal, o autor do dano viola uma obrigação que pode derivar de uma fonte contratual ou de uma fonte legal.

É de extrema importância pontuar que a sistemática indenizatória nacional é uníssona: a violação à esfera jurídica de terceiro ocasiona, consequentemente, o dever de reparação. Entretanto, o Direito Civil nacional possui um entendimento dualista quanto ao dever de indenizar. Como foi delimitado anteriormente, as formas de violação de um dever jurídico podem ocorrer tanto em detrimento de um contrato previamente firmado entre partes definidas, quanto em face de uma norma legal disposta no ordenamento jurídico.

Essa diferenciação lastreia a teoria dualista da responsabilidade civil, que a subdivide entre responsabilidade civil contratual e responsabilidade civil extracontratual. Ambas encontram seu fundamento normativo no Código Civil de 2002. A primeira, prevista no artigo 389 do *Códex*, preconiza o dever de indenizar com base no inadimplemento de uma obrigação[6], a segunda regula a reparação decorrente da conduta voluntária que consubstancia-se com um ato ilícito danoso a terceiros.

No que concerne à responsabilidade civil contratual, Aguiar Dias leciona que

> Quando ocorre a inexecução, não é a obrigação contratual que movimenta o mundo da responsabilidade. O que se estabelece é uma obrigação nova que se substitui à obrigação preexistente no todo ou em parte: a obrigação de reparar o prejuízo consequente à inexecução da obrigação assumida.[7]

Ou seja, nessa modalidade de responsabilização, faz-se necessário que uma obrigação preexistente seja violada por um dos indivíduos integrantes da relação contratual. Dessa forma, uma obrigação acessória, a de reparar por perdas e danos, irá surgir em face do indivíduo infrator. Em conceituação assertiva sobre a responsabilidade contratual, Cavalieri Filho ensina que ela ocorre quando "o dever jurídico violado (inadimplemento ou ilícito contratual) estiver previsto no contrato, a norma convencional já define o comportamento dos contratantes e o dever específico a cuja observância ficam adstritos"[8].

Em contrapartida, a responsabilidade civil extracontratual, também denominada responsabilidade aquiliana, é preconizada em diversos artigos do Código Civil de 2002, quais sejam, os artigos 186, 187, 188 e 927 e seguintes. Nesse caso, há a simples necessidade de que exista a conduta voluntária e culposa que consubstancia-se como ato ilícito causando dano à esfera jurídica de terceiro.

---

[6] BRASIL. **Código Civil de 2002 (Lei n° 10.406 de 10 de Janeiro de 2002)**. Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

[7] AGUIAR DIAS, José de. Da responsabilidade civil. 12. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012. p. 130.

[8] CAVALIERI FILHO, Sergio. Op. cit., p. 17.

Não há, portanto, necessidade de relação jurídica prévia entre os envolvidos na presente reparação, pois ela é constituída como uma infração à norma jurídica imposta de forma coletiva.

É importante esclarecer que o objeto da pesquisa em epígrafe gira em torno de relações obrigacionais que geram uma responsabilidade estritamente contratual. A utilização do espaço virtual para a celebração de vínculos consumeristas representa, de forma análoga, a forma tradicional e pessoal de consumo, que até pouco tempo atrás possuía maior relevância em comparação com os negócios no mundo digital.

# 3 DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE A CONTRATAÇÃO CONSUMERISTA ELETRÔNICA NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

## 3.1 DOS CONTRATOS CONSUMERISTAS NA SOCIEDADE HODIERNA

Com o avanço tecnológico das plataformas digitais, o ordenamento jurídico precisou adequar-se às novas formas negociais. A possibilidade de criação de vínculos mediante o uso de aparelhos com conexão à internet expandiu as possibilidades de contratações e criação de direitos e obrigações. A essa modalidade de negócio jurídico não presencial, pela via das plataformas digitais, dá-se o nome de contrato eletrônico.

É interessante observar que, apesar do desenvolvimento doutrinário acerca das relações jurídicas contratuais virtuais, a regulamentação de tais contratos ainda é pouco desenvolvida no âmbito normativo nacional, ocasionando um limbo conceitual sobre o tema. Dessa forma, entender essa modalidade contratual, aprofundando-se nos contratos eletrônicos interativos, é atividade primordial para analisar as questões da responsabilidade civil na cadeia de consumo.

De proêmio, salienta-se que a validade jurídica de tais contratos submete-se à observância das formalidades básicas previstas tanto no Código Civil quanto no Código de Defesa do Consumidor. Para além da estabilidade dos instrumentos digitais que permitirão a efetivação do acordo, os elementos gerais previstos no art. 104 do *Códex* precisam, obrigatoriamente, estar presentes na contratação digital. Por isso, a validade depende precipuamente da análise da capacidade dos agentes; da licitude do objeto contratual; da possibilidade da contratação; da determinação do objeto; e da obediência à forma (prescrita ou não defesa em lei).

Em relação às modalidades de contratação eletrônica, a doutrina nacional elenca três tipos, quais sejam: (1) contratação eletrônica intersistêmica; (2) contratação eletrônica interpessoal; (3) *Smart Contract*; e (4) contratação eletrônica interativa. Neste trabalho, o foco será dado a esta última modalidade, tendo em vista que as duas primeiras não envolvem um sistema operacional intermediário destinado unicamente à formação do acordo, como uma loja virtual ou uma plataforma de vendas; enquanto a terceira modalidade, a do contrato inteligente, preconiza a autonomia do contrato para autoexecutar-se e aplicar-se por si mesmo através de linguagem de programação.

Em contraponto, é importante trazer à baila que o professor Anderson Schreiber[9] critica a denominação "contratos eletrônicos", pontuando que não se trata de um novo gênero contratual, mas uma nova forma de contratar:

> Por um lado, o que se tem chamado de "contratos eletrônicos" nada mais são que contratos formados por meios eletrônicos de comunicação à distância, especialmente a internet, de tal modo que o mais correto talvez fosse se referir a contratação eletrônica ou contratação via internet, sem sugerir o surgimento de um novo gênero contratual. Por outro lado, parece hoje evidente que os desafios da matéria não se restringem à validade da prova da contratação por meio eletrônico – que, de resto, consiste em ponto superado no direito brasileiro –, mas envolvem diversos aspectos da teoria geral dos contratos que vêm sendo colocados em xeque por essa significativa transformação no modo de celebração dos contratos e no próprio desenvolvimento da relação jurídica entre os contratantes.

Em breve síntese, a contratação eletrônica interativa é caracterizada pela interação direta entre o indivíduo contratante (pessoa) e um *site* ou meio automatizado ofertante, destinado à compra e venda de produtos ou serviços. Nessa plataforma, ocorrerá a formalização da intenção do contratante em adquirir um produto ofertado eletronicamente.

Tais plataformas, também denominadas e-*marketplace*, ou simplesmente *marketplace*, funcionam como um mercado virtual que oferece uma variedade de produtos e serviços ofertados por fornecedores distintos. A facilidade da negociação, a disponibilização das condições de pagamento e envio, e a reputação consolidada das supracitadas plataformas são atrativos para consumidores e vendedores realizarem negociações em tais meios digitais; mas, ao mesmo tempo, tais elementos consubstanciam-se como formas das referidas plataformas obterem lucro.

Por outro lado, apesar de todos os pontos positivos listados anteriormente, as empresas varejistas que celebram contratos virtualmente apresentam falhas na prestação de seus serviços. De acordo com dados levantados pelo portal *Reclame Aqui Notícias*[10], na relação entre consumidores e empresas de *e-commerce,* as questões que mais se apresentam como falhas na relação consumerista eletrônica são, precipuamente, a entrega (frete), valor abusivo e cobrança duplicada. O levantamento, realizado em 2018, não considerou o aumento exponencial de negociações realizadas derivado diretamente da pandemia de Covid-19.

Com o isolamento social na época pandêmica, a população encontrou-se forçadamente limitada ao comércio eletrônico e, consequentemente, a hiperconectividade à internet ocasionou o aumento nas vendas de plataformas *e-commerce*. Nesse diapasão, pela falta de

---

[9] SCHREIBER, A. (2017). **Contratos eletrônicos e consumo**. *Revista Brasileira De Direito Civil*, *1*(01). Recuperado de https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132.

[10] Disponível em: https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/64-dos-consumidores-nao-finalizam-a-compra-online-por-conta_3441/. Acesso em: 03 de jan. 2024.

delineamentos normativos claros, pelo desconhecimento por parte dos consumidores de cláusulas abusivas de exoneração de responsabilidade e pela inércia político-governamental, a vulnerabilidade dos consumidores é potencializada de forma que a responsabilização por falhas no fornecimento de produtos e serviços se torna cada vez mais difícil.

Nesse sentido, é de suma importância pontuar que, atualmente, no ordenamento jurídico brasileiro, são escassas as normas de controle governamental focadas, especificamente, no comércio digital. Dentre os diplomas legais aplicáveis ao comércio eletrônico, é possível mencionar o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.079/1990), a Lei do *E-commerce* (Decreto n.º 7.962/2013) e o Marco Civil da Internet (Lei n.º 12.965/2014).

Outrossim, infere-se que o delineamento de tais normas ocorre de forma ampla, abrindo espaço para interpretações variadas e criando limbos conceituais na relação consumerista digital. A Lei do *E-commerce*, por exemplo, apenas pontua nortes que os sítios eletrônicos de comércio precisam observar; só em seu antepenúltimo artigo, o legislador incluiu uma norma que trata de eventual responsabilidade do fornecedor, remetendo-a para as sanções administrativas previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor: "Art. 7º A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990".

Por outro lado, o Marco Civil da Internet, Lei de abril de 2014, é um diploma normativo proeminentemente principiológico que trata da Tecnologia da Informação e direitos e deveres derivados da utilização da internet no país. Entretanto, nenhum dos artigos da retromencionada legislação menciona a responsabilização pela falha ocorrida em contratos consumeristas celebrados no meio virtual.

## 3.2 DA APLICABILIDADE INTEGRAL DA BASE PRINCIPIOLÓGICA E NORMATIVA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS CONTRATOS CONSUMERISTAS ELETRÔNICOS

Com o fito de potencializar a proteção da esfera jurídica dos consumidores, é de suma importância delinear os limites conceituais que evidenciam como o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.079/1990, se aplica às relações consumeristas acordadas no âmbito do comércio eletrônico.

Em um conceito breve, conceitua-se a responsabilidade civil do fornecedor como o dever jurídico indenizatório atribuído ao fornecedor que, no exercício de sua atividade empresária, causa danos ao consumidor em um relação de compra e venda de produtos ou

serviços. Essa responsabilidade derivada da relação consumerista é uma espécie incluída no gênero da responsabilidade civil. Em regra, como já foi mencionado anteriormente, a escassez de legislações direcionadas ao *e-commerce* ocasiona um tratamento superficial da questão da responsabilização pelo fornecimento de produtos e serviços: os princípios gerais e as normas basilares do CDC são plenamente aplicáveis a tais relações, adaptando-os no que for necessário ao comércio eletrônico.

Nesse sentido, é importante observar que os requisitos básicos da responsabilidade civil devem estar presentes para que o fornecedor do comércio eletrônico responda por eventuais falhas apresentadas em seus serviços ou produtos. Outrossim, pontua-se que, ao mencionar *e-commerce*, o presente trabalho também inclui os aplicativos da economia de compartilhamento no âmbito da responsabilidade civil. Com a utilização dos diversos aplicativos voltados para essa atividade, as plataformas virtuais que se auto intitulam intermediárias de serviços precisam estar no âmbito de responsabilização consumerista.

É crucial observar que a avaliação da responsabilidade no contexto civil não exclui a possibilidade de que qualquer participante da cadeia de consumo seja sujeito à responsabilização criminal. Sob esse aspecto, o princípio da independência das esferas determina que a escolha da instância de responsabilidade apropriada para o caso depende unicamente da natureza da obrigação infringida, o que significa que um mesmo evento pode resultar em sanções em diferentes domínios.

A independência das instâncias no Direito do Consumidor refere-se ao princípio segundo o qual diferentes esferas de responsabilidade - como a cível e a criminal - são consideradas independentes uma da outra. Isso significa que uma violação de direitos do consumidor pode resultar em processos e sanções tanto no âmbito civil quanto no criminal, e esses processos podem ocorrer simultaneamente ou separadamente, sem que uma instância dependa necessariamente do resultado da outra. Esse princípio permite que diferentes aspectos de uma situação sejam avaliados e tratados de forma adequada, levando em consideração os diferentes objetivos e normas de cada esfera jurídica.

Nesse sentido, é importante trazer à baila os ensinamentos de Carlos Eduardo Elias de Oliveira[11] que ensina que:

> Um mesmo fato pode caracterizar ilícito penal, administrativo e civil, e, portanto, pode desencadear responsabilização nas três instâncias concomitantemente e de modo independente. O indivíduo pode ser absolvido em uma instância e ser

[11] OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. **Conexões entre as instâncias penal, administrativa, civil e de improbidade:** prescrição e efeito vinculante. Texto para Discussão n.º 251. Núcleo de Estudos e Pesquisas da Consultoria Legislativa: 2018. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/. Acesso em: 10 dez. 2021, p. 1.

> condenado em outra, pois, em regra, as instâncias de responsabilidade são independentes. Trata-se do princípio da independência das instâncias.

Ademais, em análise das normas consumeristas, infere-se que os princípios que norteiam as relações de consumo no país são, evidentemente, aplicáveis aos contratos firmados no âmbito virtual.

Princípios como o da proteção, informação, vulnerabilidade, boa-fé e equidade são princípios universalmente aceitos em relações de consumo estabelecidas em qualquer âmbito. Tais princípios buscam dimensionar a condição de vulnerabilidade atribuída ao consumidor, conferindo-lhe uma proteção no campo objetivo, contra eventuais práticas abusivas ou produtos e serviços defeituosos.

Por outro lado, observa-se que alguns dos princípios da seara consumerista são equivalentes aos direitos do consumidor previstos no artigo 6º da Lei 8078/1990. A referida norma é considerada um dos pilares da proteção ao consumidor no ordenamento jurídico pátrio, tendo em vista que define os fundamentos essenciais que garantem a proteção à esfera jurídica nas relações consumeristas. Ele enumera de forma clara e abrangente as prerrogativas que devem ser asseguradas a todo consumidor nas relações de consumo. É importante pontuar que todos direitos previstos na norma são plenamente possíveis de serem inseridos no contexto digital, *ipsis verbis*:

> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
> I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
> II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
> III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
> IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
> VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
> VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
> (...)
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
> XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da

> dívida, entre outras medidas;
> XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;
> XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.
> Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

Pontuando sobre as características do comércio eletrônico que convergem com o tradicional, Fábio Pugliese[12] elenca características equivalentes entre ambas, evidenciando a aplicabilidade dos princípios, direitos e deveres à relação estabelecida no âmbito dos sites virtuais comerciais:

> (...) do ponto de vista do usuário do comércio eletrônico, à sensação de mergulhar em um cartaz, conhecer a estrutura organizacional, a situação financeira, o negócio da empresa, os diversos produtos e até viabilizar o acesso a outras home pages (este é o negócio das search engines) tudo em escala muito maior que outros meios de divulgação.

Dessa forma, entender os contratos consumeristas eletrônicos não como um gênero, mas como um novo meio de contratação é essencial para que a esfera normativa do Código de Defesa do Consumidor seja plenamente aplicável nos acordos consumeristas virtualmente celebrados.

Portanto, é de extrema relevância, no âmbito de proteção das interações digitais de consumo, que as regras do CDC referentes a contratos de adesão, cláusulas contratuais unilaterais e abusivas, produtos vendidos sem informações claras e propaganda enganosa sejam observadas em sua integralidade.

Após perpassar por todo esse arcabouço jurídico, é imprescindível que, neste momento, sejam traçados conceitos precisos sobre a cadeia de consumo e seus integrantes para que, posteriormente, seja possível concluir como ocorre a distribuição de responsabilidade e riscos nos contratos consumeristas do comércio eletrônico.

---

[12] PUGLIESI, Fábio. **Reflexões sobre o Comércio Eletrônico na Reforma Tributária**. http://www.pro-es.com.br/portaldodireito/asp-cfm/col12000229.asp. Acesso em: 10 jan. 2024.

# 4 DA ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE CONSUMO DIGITAL

A cadeia de consumo, também conhecida como cadeia produtiva, refere-se ao conjunto de etapas e agentes envolvidos na produção, distribuição, comercialização e consumo de bens e serviços. É uma sequência interligada de atividades que começa com a extração ou produção dos recursos naturais ou insumos necessários para fabricar um produto e termina com a sua utilização final pelo consumidor.

Essa cadeia geralmente inclui diferentes participantes, tais como produtores, fornecedores, fabricantes, distribuidores, varejistas e consumidores. A compreensão da cadeia de consumo é fundamental para entender como a responsabilidade por falhas ou pelo inadimplemento contratual será distribuída nas relações consumeristas.

No âmbito digital, a figura do intermediador aparece como um dos principais elementos participantes para a celebração do contrato. As lojas virtuais podem estar representadas como uma extensão de comerciantes já estabelecidos fisicamente, como grandes marcas varejistas, mas também podem se consubstanciar através do já mencionado *marketplace*, portais direcionados para compra e venda onde vários fornecedores anunciam produtos e serviços.

Nesse sentido, é interessante trazer à baila o que URBAN e KING[13] definem como loja virtual:

> Uma loja virtual é o site de uma única empresa por meio do qual são vendidos produtos ou serviços. Ela pode pertencer ao fabricante (por exemplo, geappliances.com), a um varejista (por exemplo, walmart. com), a pessoas físicas que vendem a partir de suas casas, etc.

Os autores retromencionados pontuam que a condição de fornecedores continua sendo atribuída aos fornecedores que negociam no meio virtual, tendo em vista que a atividade de caráter virtual não é modificada por causa do meio em que é realizada, o que coincide com o ponto de vista do professor Anderson Schreiber, já debatido no presente trabalho.

Um dos pontos mais importantes a observar nos contratos virtuais é o que a professora Cláudia Lima Marques conceitua como vulnerabilidade informacional e digital. Para além da condição de vulnerável atribuída ao consumidor de forma presumida (e, portanto, absoluta), o consumidor figura como a parte mais frágil das relações celebradas no meio virtual, pois presume-se que o comerciante é a parte que possui a expertise para os procedimentos do

[13] URBAN, Efraim; KING, David. **Comércio eletrônico: estratégia e gestão**. Tradução de Arlete Simille Marques. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

comércio eletrônico, não o consumidor. A professora em referência ensina que "(...) o consumidor/usuário experimenta, neste mundo livre, veloz e global (relembre-se aqui o consumo pela internet, pela televisão, pelo celular, pelos novos tipos de computadores, cartões e chips), uma nova vulnerabilidade", concomitantemente àquela vulnerabilidade básica intrínseca a todo consumidor.

No que concerne à atribuição de responsabilidade, o tema possui uma complexidade que perpassa as normas do ordenamento jurídico nacional. Em algumas situações, os consumidores de um determinado país, lastreados pelo crescimento das telecomunicações e do avanço da conectividade do comércio mundial, ficam desprotegidos em meio ao conflito de leis ocasionado pela localização distinta dos participantes da negociação consumerista.

O tema não será aprofundado nesta pesquisa, mas é inegável a lacuna normativa para tratar do referido tema. Nesse caso, há uma especificidade distinta: diferentemente do contrato integralmente nacional, no qual todas as partes estão localizadas em território brasileiro, os contratos transnacionais implicam a incidência de mais de um sistema jurídico na relação negocial. Localizar e atribuir a responsabilidade em tais casos torna-se ainda mais difícil.

Entretanto, apesar da lacuna normativa, é importante salientar que a jurisprudência pátria determina que o Código de Defesa do Consumidor se aplica, sim, às relações de consumo estabelecidas entre fornecedores estrangeiros e consumidores brasileiros. Para exemplificar, traz-se à baila uma discussão levada ao Supremo Tribunal Federal no âmbito do conflito entre a aplicação do Código de Defesa em detrimento de normas internacionais (Convenções de Varsóvia e Montreal) que disciplinam a utilização de transporte aéreo internacional.

Na ocasião, Rosa Weber[14], à época Ministra Presidente da Corte Suprema, pronunciou-se, seguindo entendimento proferido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor para justificar a condenação de uma empresa aérea internacional em danos morais. A eminente ex-ministra utilizou-se do princípio da especialidade para manter a observância do CDC no caso concreto.

Esse entendimento perpassa o caso concreto e, de forma análoga, pode ser utilizado em todos os contratos que abordam a questão do direito consumerista. A cadeia produtiva é construída através de atos ordenados de diversos produtores e/ou fornecedores de produtos e

[14] SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Pronunciamento. Disponível em: https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verPronunciamento.asp?pronunciamento=10175877. Acesso em: 16 jan. 2024.

serviços. A localização do responsável, esteja ele localizado em qualquer parte da cadeia produtiva, ou mesmo sob a égide de outro ordenamento jurídico, é fundamental para alcançar a proteção genuína do consumidor.

A atribuição de responsabilidade na cadeia de consumo considera inúmeras variáveis que vão muito além das nuances do direito internacional. Em síntese, a auferição de lucro por plataformas intermediadoras de compra e venda traz o fator lucro como principal argumento de atribuição de responsabilidade. Os sites e aplicativos de *e-commerce*, conhecidos como plataformas "multipontas", atuam na interligação de indivíduos que possuem um objetivo em comum: a celebração de um contrato de fornecimento de produto ou prestação de um serviço.

Essa dinâmica implica numa relação triangular que não pode ser reduzida apenas à relação estabelecida entre o vendedor produtor, que está localizado no começo da cadeia produtiva, e o consumidor final, que recebe o produto que passou por todas as etapas de venda e preparação do produto ou serviço. É importante destacar que tais plataformas atraem para si o gerenciamento da relação consumerista em prol do lucro, ou seja: há uma interferência direta no posicionamento das ofertas, formas de envio ou prestação de serviços, etc.

Nesse cenário, a plataforma assume uma posição ativa para a realização do acordo e não permanece, meramente, na posição de intermediadora. O que ocorre em tais casos é que a atividade lucrativa/onerosa das plataformas de *software* gira em prol da dinamização e finalização dos acordos. É imprescindível pontuar que nem todos os sites que veiculam ofertas estão em busca de valor econômico.

No comércio digital, por exemplo, os *sites* de busca de internet atuam, de forma exclusiva, como instrumento de anúncio. Se a plataforma atua sem ingerência na contratação, ela não deverá responder por nenhum dano causado ao consumidor, tendo em vista que não participou da cadeia de produção, apenas agiu como um tipo de veiculação de ofertas. Considerando que, via de regra, tais sites de busca não observam lucro na atividade retromencionada, não cabe a alegação de responsabilidade para esses portais, tendo em vista que eles não se enquadram no conceito de fornecedor de serviços e, por isso, não integram a cadeia de produção.

Dessa forma, a garantia da responsabilidade solidária dos participantes da cadeia de consumo é essencial para a determinação da responsabilidade legal dos indivíduos envolvidos em cada etapa do fornecimento de um produto ou serviço. É interessante notar que a jurisprudência pátria é uníssona ao estabelecer que todos os integrantes respondem solidariamente, não cabendo o argumento de que a culpa é exclusiva de um dos seus integrantes.

Em análise jurisprudencial, é possível trazer à baila o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que negou provimento a recurso inominado que atacava sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos do consumidor e condenou empresas corrés, solidariamente, ao pagamento de quantia em dano moral, independentemente de quem agiu de forma objetiva para causar o dano ao consumidor.

> "DANO MORAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. CADEIA DE CONSUMO. 1. O fornecedor que integra a cadeia de consumo, ainda que não tenha culpa pelo ato de outro fornecedor dela, é solidariamente responsável pelos danos ocasionados ao consumidor por qualquer fornecedor da mesma cadeia de consumo. 2. Recurso inominado que se conhece e ao qual se nega provimento."
>
> (TJ-SP - RI: 1008623-90.2020.8.26.0016, Relator: Christopher Alexander Roisin, Data de Julgamento: 24/03/2022, Sétima Turma Cível, Data de Publicação: 24/03/2022)

Por sua vez, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios[15] estabeleceu tema relacionado ao princípio da solidariedade, pontuando sua aplicação em relação à cadeia de consumo:

> O Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade solidária de todos os agentes envolvidos na atividade de colocação do produto ou do serviço no mercado de consumo. Ou seja, a necessidade de responder por quaisquer falhas ou danos abrange não apenas quem manteve contato direto com o consumidor (comerciante), mas também os fornecedores que tenham participado de cadeia de produção e circulação do bem (fabricante, produtor, construtor, importador e incorporador).

Tais entendimentos estão em consonância ao que o Superior Tribunal de Justiça[16] sedimentou em sua jurisprudência. A maioria dos casos levados à judicialização gira em torno de problemas ocasionados em contratações convencionais e presenciais, entretanto, com o desenvolvimento dos meios digitais, a jurisprudência brasileira precisou debruçar-se sobre questões onde a cadeia de consumo é constituída por integrantes representados integralmente de forma digital. Fabricantes, prestadores de serviços, distribuidores, varejistas, linha de fornecimento e plataformas intermediadoras estão submetidos à seara da responsabilização a partir do momento em que atuam em prol do lucro na relação com o consumidor.

---

[15] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Jurisprudência em Temas**. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-solidariedade. Acesso em: 16 fev. 2024.

[16] "AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESCISÃO CONTRATUAL. MORA CARACTERIZADA. NECESSIDADE DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONFIGURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA IMOBILIÁRIA. Súmula 7/STJ. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. (...)

2. A análise da pretensão recursal referente à necessidade de produção de outras provas para o deslinde da controvérsia e à possibilidade do julgamento antecipado da lide demandaria a alteração das premissas fático-probatórias estabelecidas pelo acórdão recorrido. Incidência da Súmula 7 do STJ.

(AgInt no AREsp 1029864/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/09/2018, DJe 21/09/2018)".

As condições de negociações pela internet são semelhantes à forma presencial e, por isso, o princípio da solidariedade se aplica nos mesmos termos aos contratos informacionais, adaptando-o às peculiaridades do caso.

Insta salientar que a responsabilidade solidária está prevista nos artigos 7º, parágrafo único, e 25 do Código de Defesa do Consumidor. Tais previsões determinam que os fornecedores que atuaram na cadeia de produção, distribuição ou comercialização de um produto ou serviço respondem solidariamente pelos vícios, tanto de qualidade quanto de quantidade, que eventualmente tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo.

Em linhas gerais, isso quer dizer que, se um consumidor sofrer danos devido a um produto ou serviço defeituoso, a reparação poderá ocorrer para além da figura do fornecedor direto com o consumidor que o contratou: é possível inferir que qualquer empresa que esteja envolvida na cadeia de fornecimento, inclusive aquelas sediadas em outros países, poderão responder por tais danos. A internet não pode ser tratada como terra sem lei, inócua de qualquer proteção nas relações ali estabelecidas.

Aplicar essa responsabilidade solidária nas relações virtuais visa garantir uma proteção mais eficaz aos consumidores em uma sistemática completamente voltada para o digital. Por fim, é possível concluir que esse entendimento serve como um incentivo para que os indivíduos e empresas que se enquadram no conceito de fornecedor tenham empenho para entregar um produto ou serviço com qualidade e segurança para o consumidor final, garantindo assim um meio de negociação pacificado.

# 5 CONCLUSÃO

Os contratos de consumo são imprescindíveis para o bem-estar social. Acompanhando o desenvolvimento das relações hodiernas, os avanços informacionais foram responsáveis pela mudança real na forma em que os indivíduos estabelecem seus vínculos e adquirem direitos e obrigações. A nova dinâmica de consumo demandou que o ordenamento jurídico fosse alterado para acompanhar as nuances do mundo digital.

A partir do estudo realizado, conclui-se que todos os integrantes que atuam na cadeia de produção poderão ser responsabilizados por eventuais danos causados ao consumidor. A jurisprudência nacional é uníssona ao estabelecer que, independentemente da atuação direta e objetiva na efetivação do dano, o consumidor poderá demandar a reparação diante de qualquer integrante da cadeia de consumo.

Neste cenário, constatou-se que o ordenamento jurídico nacional, apesar de possuir legislações específicas no tema, ainda possui lacunas na proteção do consumidor digital: urge observar que, apesar do desenvolvimento doutrinário acerca das relações jurídicas contratuais virtuais, a regulamentação de tais contratos ainda é pouco desenvolvida no âmbito normativo nacional É de extrema importância que os princípios como o da proteção, informação, vulnerabilidade, boa-fé e equidade sejam, de forma plena, observados em todas as relações de consumo, independente do âmbito em que foram estabelecidas.

Dessa forma, foram analisados, para além dos conceitos elementares de responsabilidade civil, as nuances de algumas plataformas virtuais e como elas funcionam em sua atividade lucrativa. Foi possível entender que o elemento precípuo que gera a qualificação e posicionamento de tais plataformas na cadeia produtiva é, exatamente, o lucro. Ao assumir uma posição ativa para a realização do acordo, proporcionando os instrumentos necessários para o deslinde contratual, a empresa digital não permanece na posição de mera intermediadora, devendo ser responsabilizada quando houver necessidade de reparação do dano.

A devida responsabilização de todos os integrantes da cadeia de produção é tema de suma importância para a sociedade contemporânea. Dessa forma, os marcos jurídicos do direito consumerista necessitam de constante atualização para que o ambiente digital de consumo seja seguro e eficaz para todas as partes desse vínculo negocial.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS


AGUIAR DIAS, José de. **Da responsabilidade civil**. 12. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.

AGUIAR, Vinícius Souza de. **O âmbito de incidência da responsabilidade civil objetiva nas atividades de risco.** 2021, p. 6. Disponível em https://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n82021/pdf/VINICIUS-SOUZA-DE-AGUIAR.pdf. Acesso em 18 out. 2023.

BACARIM, Maria Cristina de Almeida. **Responsabilidade Civil Contratual e Extracontratual. A Culpa e a Responsabilidade Civil Contratual**. Responsabilidade civil / coordenação: Alexandre Dartanhan de Mello Guerra, Marcelo Benacchio. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015.

BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10406, de 10 de Janeiro de 2002. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm. Acesso em 20 jan. 2024.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em 19 fev. 2024.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AgInt no AREsp 1029864/DF**, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/09/2018, DJe 21/09/2018.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Acórdão 1234509, 07386361320198070016**, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 5/3/2020, publicado no DJe: 4/5/2020.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Jurisprudência em Temas**. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-solidariedade. Acesso em: 16 fev. 2024.

BRAGA NETTO, Felipe. **Responsabilidade civil e funções preventiva e punitivo-pedagógica**. Meu Site Jurídico, 2020. Disponível em: https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2020/01/23/responsabilidade-civil-e-funcoes-preventiva-e-punitivo-pedagogica/. Acesso em 18 out. 2023.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª ed. - São Paulo: Atlas, 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil: obrigações e responsabilidade civil**. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

DIAS, José de Aguiar. **Da Responsabilidade Civil**, 11. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

DIAS, José de Aguiar. **Da Responsabilidade Civil**, 9. ed. Rio de Janeiro: Forense. 1994.

GAGLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**, v. III: responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LÔBO, Paulo. **Direito Civil: obrigações**, v. 2. 6ª. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018

OLIVA, Milena Donato; RENTERIA, Pablo. **Obrigação de Meios e Assunção de Riscos Pelo Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 111. ano 26. p. 19-38. São Paulo: Ed. RT, maio-jun. 2017.

OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. **Conexões Entre as Instâncias Penal, Administrativa, Civil e de Improbidade:** prescrição e efeito vinculante. Texto para Discussão n.º 251. Núcleo de Estudos e Pesquisas da Consultoria Legislativa: 2018. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/>. Acesso em: 10 dez. 2021.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil**. Atualizada por Gustavo Tepedino. 12. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PUGLIESI, Fábio. **Reflexões sobre o Comércio Eletrônico na Reforma Tributária**. http://www.pro-es.com.br/portaldodireito/asp-cfm/col12000229.asp. Acesso em: 10 jan. 2024.

SANTANA, Felipe de Carvalho. **A responsabilidade civil extracontratual e os seus pressupostos**. 2016. p. 7. Disponível em: https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/5396. Acesso em: 10 dez. 2021.

SCHREIBER, A. (2017). **Contratos eletrônicos e consumo.** *Revista Brasileira De Direito Civil*, *1*(01). Recuperado de https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/132.

STOCO, Rui. **Tratado De Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. Pronunciamento. Disponível em: https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verPronunciamento.asp?pronunciamento=10175877. Acesso em: 16 jan. 2024.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Responsabilidade Civil Por Erro Médico**. Disponível em: mpsp.mp.br. Acesso em: 04 dez. 2021.

URBAN, Efraim; KING, David. **Comércio eletrônico: estratégia e gestão**. Tradução de Arlete Simille Marques. São Paulo: Prentice Hall, 2004.