

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

# REVISTA JURÍDICA

DGCON - DIJUR - SEAPE

EDIÇÃO Nº 4 de 2012



## Comércio Eletrônico

Juiz Alexandre Chini

## Editorial

O comércio eletrônico ou comércio virtual, também denominado *e-commerce* surgiu há pouco mais de 20 anos. Estudos recentes revelam que o segmento de compras *on line* vem aumentando consideravelmente, em âmbito mundial, sendo a internet uma poderosa ferramenta para concretização de negócios.

A *Revista Jurídica Eletrônica* do TJERJ, em sua 4ª. Edição apresenta um artigo do Juiz de Direito Alexandre Chini que discorre sobre as vantagens e desvantagens do *e-commerce*, onde é permitida a viabilização da venda, não somente de produtos, como também de serviços, agregando uma série de benefícios para consumidores e fornecedores, embora propicie, também, um expressivo aumento do número de demandas judiciais.

Ressalta o Magistrado que, apesar de não existir norma específica regulamentando o comércio eletrônico, ainda assim é possível identificar, no Código de Defesa do Consumidor, alguns artigos garantidores deste tipo de relação comercial, amparando-se nos princípios consagrados no CDC.

O texto refere-se, ainda, ao Anteprojeto de Lei elaborado pela Comissão de Juristas do Senado Federal Brasileiro, para alteração do Código Consumerista, no que concerne às normas gerais de proteção do consumidor que utiliza o comércio eletrônico, e faz uma abordagem sobre alguns pontos relevantes, tais como o foro competente para dirimir eventual conflito e o direito de arrependimento.

Acompanham o artigo em questão, diversos julgados desta Corte de Justiça e de alguns Tribunais da Federação, pesquisados pela equipe de jurisprudência, tendo sido inseridos os *links* com as íntegras das decisões e acórdãos, o que permite visualizá-los.

**Cherubin Helcias Schwartz Júnior**  
Presidente da Comissão de Jurisprudência

Dezembro/2012

### PRESIDENTE

Desembargador

**Manoel Alberto Rebêlo dos Santos**

### CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA

Desembargador

**Antônio José Azevedo Pinto**

### 1º VICE-PRESIDENTE

Desembargador

**Nametala Machado Jorge**

### 2º VICE-PRESIDENTE

Desembargador

**Nascimento Antonio Povoas Vaz**

### 3º VICE-PRESIDENTE

Desembargador

**Antonio Eduardo Ferreira Duarte**

### DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (DGCON)

Diretora-Geral

**Márcia Relvas de Souza**

### DEPARTAMENTO DE GESTÃO E DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO (DECCO)

Diretor

**Marcus Vinicius Domingues Gomes**

### DIVISÃO DE GESTÃO DE ACERVOS JURISPRUDENCIAIS (DIJUR)

Diretora

**Mônica Tayah Goldemberg**

### EQUIPE DE JURISPRUDÊNCIA

**Djenane S. Fontes, Lígia Iglesias  
e Vera L. Barbosa**

### COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO DE JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Des. **Cherubin Helcias Schwartz** - Presidente

Des. **Maria Sandra Rocha Kayat Direito**

Des. **André Emílio Ribeiro Von Melentovytch**

Des. **Ronald dos Santos Valladares**

Juiz - **Álvaro Henrique Teixeira de Almeida**

Juiz - **Paulo Cesar Vieira de Carvalho Filho**

Juíza - **Maria Isabel Paes Gonçalves**

Juíza - **Daniela Brandão Ferreira**

Juiz - **João Luiz Amorim Franco**

Juiz - **Marcus da Costa Ferreira**

Juíza - **Denise Nicoll Simões**

Juiz - **José de Arimatéia Beserra Macedo**

Juiz - **Joaquim Domingos de Almeida Neto**

Juíza - **Ane Cristine Scheele Santos**

# Sumário

<b>ENSAIO SOBRE O COMÉRCIO A DISTÂNCIA E O DIREITO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>O COMÉRCIO À DISTÂNCIA .....</b>	<b>4</b>
<b>MAS O QUE É UM CONTRATO CELEBRADO À DISTÂNCIA? .....</b>	<b>5</b>
<b>DIREITO POSITIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>7</b>
<b>CANCELAMENTO POR ILICITUDE .....</b>	<b>9</b>
<b>COMPETÊNCIA .....</b>	<b>10</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>STJ - SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA .....</b>	<b>12</b>
<b>TJERJ - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO .....</b>	<b>12</b>
<b>TJDFT - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS .....</b>	<b>24</b>
<b>TJEMG - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS .....</b>	<b>32</b>
<b>TJERS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL .....</b>	<b>37</b>
<b>TJESP - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO .....</b>	<b>45</b>

# ENSAIO SOBRE O COMÉRCIO A DISTÂNCIA E O DIREITO DO CONSUMIDOR

**Alexandre Chini - Juiz de Direito do Estado do Rio de Janeiro**

## **Introdução**

Sem dúvida alguma, as interações comerciais encontram-se dentre as mais relevantes e antigas atividades do ser humano. E talvez nenhuma outra relação social tenha sofrido mais mudanças nos últimos séculos do que o comércio.

Há três mil anos, por exemplo, um mercador tinha que, por sua conta e risco, levar o cedro do Líbano ao Egito, o âmbar do Mar Báltico para o Mar Egeu e as especiarias do Extremo Oriente pelo Mar Vermelho até o Egito<sup>1</sup>, em jornadas perigosas e muitas vezes de resultados imprevisíveis. Certamente, esse mesmo comerciante não imaginaria que centenas de anos mais tarde, um consumidor, de seu computador pessoal, poderia instantaneamente adquirir nos Estados Unidos um produto produzido na China, distribuído por uma empresa com sede no Japão para ser entregue no Brasil.

A atual complexidade das relações de consumo e as novas técnicas de comercialização de produtos e serviços à distância desafiam a todos, demandando por parte dos aplicadores do direito uma profunda reflexão acerca dos princípios atinentes à matéria, sobretudo aqueles de índole protetiva, estabelecidos pela Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.

## **O Comércio à Distância**

As novas modalidades de venda à distância, assim como o marketing utilizado neste tipo de comércio, ao mesmo tempo em que trouxeram vantagens para os consumidores e fornecedores, aumentou de forma exponencial o número de demandas ajuizadas.

---

<sup>1</sup> J. M. Roberts, O livro de ouro da História do Mundo (da Pré-História à Idade Contemporânea), editora Ediouro, 9ª. edição, p.139.

A ampliação da vulnerabilidade do consumidor nesta modalidade de contrato, celebrado fora do estabelecimento comercial, é uma preocupação internacional, aqui retratada pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011, relativa aos Direitos dos Consumidores, que alterou a Diretiva 93/13/CEE do Conselho, bem como a Diretiva 1999/44/CE, do já mencionado Parlamento Europeu e Conselho, além de, também, revogar a Diretiva 85/577/CEE.

A citada Diretiva 2011/83/UE estabelece regras relativas à informação, ao direito de retratação, bem como harmoniza certas disposições relativas à execução e outros aspectos relativos aos contratos celebrados à distância e aos ajustes celebrados fora do estabelecimento comercial.

### **Mas o que é um contrato celebrado à distância?**

Para FERNANDA NEVES REBELO<sup>2</sup>, “os contratos celebrados à distância constituem uma particular forma de contratação, cuja característica principal reside no fato de as partes não se encontrarem presentes fisicamente no momento da celebração do contrato, como é habitual no comércio tradicional.”

CLÁUDIA LIMA MARQUES, ao definir o contrato eletrônico, dispõe que “o chamado ‘comércio eletrônico’ é realizado através de contratações à distância, por meios eletrônicos (e-mail etc.), por internet (on-line) ou por meios de telecomunicações de massa (telemarketing, TV, TV a cabo etc.), é um fenômeno plúrimo, multifacetado e complexo, nacional e internacional, em que há realmente certa ‘desumanização do contrato’ (disumanizzazione del contratto). A expressão escolhida pela doutrina italiana (Oppo, Rivista, p. 525) choca, é esta sua principal finalidade. Assim como Ghersi denominava de ‘contrato sem sujeito’ o principal tipo de contrato pós-moderno, em que a impessoalidade é elevada a graus antes desconhecidos e no qual todas as técnicas de contratação de massa se reunirão: do contrato de adesão, das condições gerais dos contratos, ao marketing agressivo, à catividade do cliente, à internacionalidade intrínseca de muitas relações, à distância entre o fornecedor e o consumidor.”<sup>3</sup>

Dessa maneira, todos os casos em que os contratos são celebrados entre o profissional e o consumidor, no âmbito de um sistema de vendas ou prestação de serviços dirigido para o comércio à distância, mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação para tais fins (ex.: por correspondência, internet, telefone ou fax), incluem-se na concepção de contrato à distância.

---

2 Fernanda Neves Rebelo, Docente da Universidade Portucalense Infante D. Henrique, “O Direito à Informação do Consumidor na Contratação à Distância”, p. 106, publicado no *Liber Amicorum* em homenagem ao jurista Mário Frota, *A Causa dos Direitos dos Consumidores*, editora Almedina.

3 Cláudia Lima Marques, *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor*, 3ª Edição, Ed. Revista dos Tribunais, 2010, p. 913.

## Direito Positivo

No que se refere ao direito positivo brasileiro, deve ser observado que à época da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, o comércio eletrônico nem sequer existia, sendo a venda de porta em porta, por telefone, pela TV, ou por malote postal, as modalidades de venda à distância mais utilizadas naquele tempo.

Diante do desconcertante dinamismo da vida, é intuitivo que o nosso sistema necessita ser atualizado e, atento a essa nova realidade, a Comissão de Juristas do Senado Federal Brasileiro elaborou um Anteprojeto de Lei para alteração do Código Consumerista, a fim de aperfeiçoar os direitos de informação, transparência, lealdade, autodeterminação, cooperação e segurança nas relações de consumo estabelecidas através do comércio eletrônico<sup>4</sup>, buscando, ainda, a proteção do consumidor em relação a mensagens eletrônicas não solicitadas (spams)<sup>5</sup>, além de disciplinar o exercício do direito de arrependimento<sup>6</sup>.

Contudo, mesmo sem haver até então norma específica regulamentando o comércio eletrônico, os consumidores não se encontram desprotegidos, visto que podem amparar-se nos princípios<sup>7</sup> da vulnerabilidade, da informação, da transparência, da boa-fé, da efetividade e da confiança<sup>8</sup>, todos já consagrados no atual Código de Defesa do Consumidor<sup>9</sup>, constituindo tais premissas as bases fundamentais de todo o sistema<sup>10</sup>, sendo plenamente aplicáveis aos contratos celebrados à distância.

---

4 Projeto de Lei n. 281/2012 do Senado Federal: **Art. 45-A**. Esta seção dispõe sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico, visando a fortalecer a sua confiança e assegurar tutela efetiva, com a diminuição da assimetria de informações, a preservação da segurança nas transações, a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais. *Parágrafo único*. As normas desta Seção aplicam-se às atividades desenvolvidas pelos fornecedores de produtos ou serviços por meio eletrônico ou similar.

5 Projeto de Lei n. 281/2012 do Senado Federal: **Art. 45-E**. É vedado enviar mensagem eletrônica não solicitada a destinatário que: I - não possua relação de consumo anterior com o fornecedor e não tenha manifestado consentimento prévio em recebê-la; II - esteja inscrito em cadastro de bloqueio de oferta; ou III - tenha manifestado diretamente ao fornecedor a opção de não recebê-la.

6 Projeto de Lei n. 281/2012 do Senado Federal: **Art. 49**. O consumidor pode desistir da contratação à distância, no prazo de sete dias a contar da aceitação da oferta ou do recebimento ou disponibilidade do produto ou serviço, o que ocorrer por último.

7 **Art. 4º** - A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: **I** - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; **II** - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: **a)** por iniciativa direta; **b)** por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; **c)** pela presença do Estado no mercado de consumo; **d)** pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho; **III** - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (artigo 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; **IV** - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; **V** - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; **VI** - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; **VII** - racionalização e melhoria dos serviços públicos; **VIII** - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

8 Artigos 30, 34, 35 e 47 do CDC.

9 Eduardo Antonio Klausner, *Direito do Consumidor no Mercosul e na União Europeia: acesso e efetividade*, editora Juruá, 2006.

10 Constituição Federal: **Art. 5º** - Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

## Código de Defesa do Consumidor

Espalhados pelo Diploma Consumerista já é possível vislumbrar a presença de alguns artigos garantidores desse tipo de relação comercial, como é o caso do artigo 33 do CDC, que se aplica ao comércio eletrônico<sup>11</sup>, ao impor o dever de informar ao consumidor, nas fases pré-contratual, contratual ou pós-contratual, o nome do fabricante e seu endereço.

Da mesma forma, destaca-se a regra do artigo 49 do CDC<sup>12</sup>, a qual permite ao consumidor desistir do contrato, “independente de justificativa, e sem incidir perdas e danos”<sup>13</sup>, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, prevalecendo “na doutrina e na jurisprudência o entendimento no sentido de ser aplicável também os contratos celebrados via internet”<sup>14</sup>.

Nesse sentido, caso haja exercício do direito de arrependimento previsto no citado artigo, os valores, eventualmente pagos a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados, devendo o consumidor, em razão da desistência, devolver o produto nas condições que recebeu, ou seja, “deverá cuidar para que o bem não pereça e não sofra qualquer tipo de desvalorização, devendo evitar usá-lo ou danificá-lo”<sup>15</sup> e, caso não possa devolver o produto nas condições que recebeu, terá que ressarcir o prejuízo suportado pelo fornecedor, evitando-se, dessa maneira, o enriquecimento ilícito e afronta ao princípio da boa-fé, o qual, também, está vinculado o consumidor.

Deve-se atentar, contudo, para a possibilidade do conteúdo objeto do contrato ser produzido e fornecido em formato totalmente digital, como programas e aplicações de computador, jogos, música, vídeos ou textos, independentemente da forma de acesso.

Analisando a questão, ressaltou CESAR VITERBO MATOS SANTOLIN<sup>16</sup> que o “comércio eletrônico voltado ao consumidor (B2C)”<sup>17</sup> impõe uma prévia distinção entre duas

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. **Art. 170** - A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.

11 Claudia Lima Marques. *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor*, p. 33, editora Revistas do Tribunal, 3ª. edição.

12 **Art. 49** - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. **Parágrafo único** - Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

13 José Carlos Maldonado de Carvalho, *in* *Direito do Consumidor Fundamentos Doutrinários e Visão Jurisprudencial*, p. 119, 2ª. edição, editora Lúmen Júris.

14 Sergio Cavalieri Filho, *Programa de Direito do Consumidor*, p. 137, editora Atlas S.A.

15 Claudia Lima Marques. *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor*, p. 916/917, editora Revistas do Tribunal, 3ª. edição.

16 *In Os Princípios de Proteção do Consumidor e o Comércio Eletrônico no Direito Brasileiro*, Revista de Direito do Consumidor n. 55, pág. 60/61, editora Revista dos Tribunais.

17 *Business-to-consumer* (B2C)

situações: aquela que envolve os chamados ‘bens digitais’ (digital goods) e a que trata dos ‘bens convencionais’, ou ‘comuns’ ou ‘ordinários’ (ordinary goods). Lena Olsen destaca que no primeiro caso o consumidor não apenas usa o meio eletrônico para o aperfeiçoamento do negócio, mas também a execução ou o cumprimento do contrato é feita do mesmo modo. Isso pode ocorrer na aquisição de softwares, por exemplo, onde a entrega do ‘bem digital’ é feita por meio eletrônico (via download do programa). Outra hipótese ocorre quando, embora o aperfeiçoamento do contrato se faça por meio eletrônico, a sua execução opera-se pela tradição, através do encaminhamento físico do ‘bem’, pelo correio ou outro meio de transporte.”

Nestas hipóteses, em caso de eventual desistência do consumidor, a devolução do produto parece gerar alguns questionamentos<sup>18</sup>, por conta de sua natureza diferenciada. Isso porque o produto poderá ficar gravado no HD do computador do consumidor, o que não ocorre com um suporte material ou por qualquer outro meio, como CD ou um DVD, que são passíveis de devolução. Nesse caso, poderia se dizer que existe uma exceção a regra do artigo 49 do CDC.

A Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu, em seu artigo 16º, impõe várias exceções ao direito de retratação relativamente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, dentre elas, cite-se o fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, caso a execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor, haverá o seu reconhecimento de que deste modo perderá o direito de retratação.

NEWTON DE LUCCA<sup>19</sup> ao analisar o tema nos traz o pensamento de FÁBIO ULHOA COELHO, que excepciona a aplicação da norma do artigo 49 do CDC, quando as informações constantes do site são as mesmas fornecidas na loja física, destacando: “se o site permite ao consumidor ouvir faixas de um CD e apresenta todas as informações constantes da capa e contracapa (isto é, franquia rigorosamente tudo o que teria acesso o mesmo consumidor se estivesse examinando o produto numa loja física), então não há razões para reconhecer o direito de arrependimento”.

---

18 A propósito, uma questão relevante e tormentosa deve ser enfrentada: Os *softwares* se utilizam de diversas tecnologias de controle de uso (na lição de *Gustavo Alexandre Monteiro da Silva*, Bacharel em Ciências da Computação pela UERJ e Mestre em Administração pelo Instituto COPPEAD/UERJ), dentre as quais podemos destacar duas modalidades. A primeira é o controle por dispositivo de *hardware*, onde um dispositivo físico é conectado no computador do consumidor, sendo que a utilização do *software* só é permitida mediante a presença desse dispositivo; a segunda é o controle de ativação por conexão remota, onde a validação do uso do *software* é feita dinamicamente através de uma conexão pela internet (ou outro tipo de rede remota). Caso haja a presença de um dispositivo físico de validação, a simples devolução do mesmo já garantiria o encerramento do uso do *software* pelo usuário. No caso do controle remoto de ativação, uma simples conexão via internet entre o *software* local e os servidores da empresa fornecedora permite que a empresa iniba remotamente o uso do *software*. Mas apenas a presença dessa tecnologia não garante a sua eficácia, pois, para tal, é ainda preciso que o consumidor autorize essa conexão remota criando assim a via necessária para qualquer ação coercitiva de parte do fornecedor. Na ausência de qualquer tecnologia de controle de uso, apenas a completa desinstalação do *software* traria alguma garantia de ausência de uso pelo consumidor. Vale destacar que é também de suma importância a devolução por parte do consumidor de qualquer mídia fornecida no ato de compra do *software* (CD, *pen drives*, etc.), que pudessem permitir uma nova instalação do produto. Fora destas hipóteses, o consumidor de má-fé, poderia desistir da compra no prazo de reflexão e continuar usufruindo do produto.

19 Newton Lucca, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, Vol II, nº 03, Setembro 2012- “Comercio Eletrônico na Perspectiva de Atualização do CDC” – Editora Bonijuris/J.M. Editora. p. 126.



Contudo segundo Lucca, a aplicação do artigo 49 do CDC deve ter uma abordagem sob o enfoque do princípio da boa-fé: “sou partidário, no entanto, da introdução de uma ressalva no sentido de ser possível aquele exercício nos casos de comprovada boa-fé por parte do consumidor, harmonizando-se, assim, o disposto no art. 49 do CDC com o princípio da boa-fé objetiva previsto no art.4º, III, do mesmo diploma legal”<sup>20</sup>.

Assim, encarando a boa-fé<sup>21</sup> como uma via de mão dupla<sup>22</sup>, deverá o julgador no caso concreto, verificar se o consumidor atuou com uma consciência ética. Segundo o professor DIÓGENES FARIA DE CARVALHO<sup>23</sup>: “o princípio da boa-fé objetiva se constitui numa cláusula geral que demanda um esforço de concretização do aplicador do direito. Seu reconhecimento, como ficou demonstrado, insere-se num processo de retomada da consciência ética. Possui desta feita, uma função integradora da obrigação, que impõe lealdade entre as partes”.

## Cancelamento por Ilicitude

Outra questão relevante a ser destacada é a do cancelamento de uma compra feita com cartão de débito ou crédito, em decorrência da indevida utilização, por terceiros, do cartão, do número ou da senha (fraude, furto, roubo etc.). Nesse caso, o cancelamento tem um motivo especial, qual seja, a ocorrência de um crime<sup>24</sup>. Diferente do arrependimento, do art. 49 do CDC, cujo cancelamento decorre do exercício de um direito potestativo<sup>25</sup>, o qual não necessita ser motivado.

Com relação à fraude e outros tipos de crime passíveis de acontecer por este meio, o fornecedor de produtos e serviços tem o dever de adotar todas as medidas necessárias para que seu

20 Este posicionamento foi reafirmado por Newton de Lucca, no Volume 8 da *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumidor* de dezembro de 2012, pp. 11/40, editora Bonijuris/J.M. editora.

21 O novo Código Civil de 2002 (Lei 10.406/2002) cria deveres com base na boa-fé (art.422), impõe limites (art.187) e uma interpretação formulada pela boa-fé objetiva (art.113), impondo como limite à autonomia privada e a função social dos contratos (art.421).

22 Sergio Cavalieri Filho, *Programa de Direito do Consumidor*, p. 198, editora Atlas S.A.

23 Diógenes Faria de Carvalho, *O princípio da boa-fé objetiva nos contratos de consumo*. Goiânia: PUC Editora, 2011. p. 168.

24 “Nesse cenário, uma prática começa a chamar a atenção dos juristas: é o chamado *chargeback*. Mas, o que é *chargeback*? Por que essa prática é considerada uma das vilãs do comércio eletrônico? O conceito básico de *chargeback* nos é fornecido por JOSIANE OSÓRIO: “*Chargeback* é o **cancelamento** de uma venda feita com cartão de débito ou crédito, que pode acontecer por dois motivos: um deles é o **não reconhecimento** da compra por parte do titular do cartão, e o outro pode se dar pelo fato de a transação não obedecer às regulamentações previstas nos contratos, termos, aditivos e manuais editados pelas administradora.” (GUGLINSKI, Vitor. *O Chargeback e suas Repercussões no E-commerce e nos Direitos do Consumidor e da Empresa*, R. EMERJ, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, p. 236, out.-dez. 2011).

25 “Por sua vez, o direito de arrependimento conferido ao consumidor pela regra do art. 49 do CDC é um direito potestativo, isto é, exercido livremente pelo consumidor, dentro de um prazo que, no caso, é o chamado prazo de reflexão. São sete dias conferidos ao consumidor, contados da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço, e ao qual o fornecedor estará obrigatoriamente sujeito, independentemente da ocorrência de alguma causa. Para que o consumidor exercite o seu direito de arrependimento, não há a necessidade da ocorrência de qualquer evento, bastando a sua vontade de não mais contratar, isto é, de prosseguir com o negócio. Não há necessidade, por exemplo, da ocorrência de vícios do produto ou do serviço para que o consumidor desista de contratar. O direito de desistir do negócio celebrado carece de motivação, devendo o consumidor receber imediatamente a quantia eventualmente paga, monetariamente corrigida.” (GUGLINSKI, Vitor. *O Chargeback e suas Repercussões no E-commerce e nos Direitos do Consumidor e da Empresa*, R. EMERJ, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, p. 239, out.-dez. 2011).

sistema não seja suscetível a tal ocorrência, não se tornando um ambiente propício para que ilicitudes desse gênero aconteçam. Até porque, possui responsabilidade objetiva<sup>26</sup> decorrente do próprio fortuito interno<sup>27</sup>, inerente ao risco do negócio.

## Competência

Finalizando o exposto, cumpre indagar qual o foro competente para dirimir eventual conflito existente nesta globalizada relação de consumo, como na hipótese de um consumidor brasileiro comprar pela internet um produto produzido no México, comercializado por uma empresa com sede na Itália, distribuído por uma empresa estabelecida no Cairo?

Nos termos do que dispõe nossa lei principiológica consumerista vigente, o foro competente será o do domicílio do consumidor (art. 101 do CDC), sempre que o apoio da responsabilidade tiver como base os artigos 12 a 14 do CDC, em relação à responsabilidade pelo fato do produto ou serviço e artigos 18 a 20 do CDC, em se tratando de responsabilidade por vícios do produto ou do serviço.

Essa regra protecionista tem como fundamento a facilitação do acesso do consumidor à defesa de seus interesses em juízo (art. 6º. do CDC), constituindo-se um direito básico, que lhe permite propor a ação de responsabilidade civil contra o fornecedor de produtos ou serviços da forma menos onerosa.

SÉRGIO CAVALIERI FILHO<sup>28</sup> destaca de forma clara que “o objetivo da norma é facilitar o acesso do consumidor à justiça, que pela regra do Código de Processo Civil (foro do domicílio do réu) teria que acionar o fornecedor, na maioria das vezes, na justiça de outro Estado ou cidade muito distante, v.g., consumidor domiciliado no Rio de Janeiro e fornecedor com sede em Porto Alegre”.

Por sua vez, CESAR VITERBO MATOS SANTOLIN<sup>29</sup>, estabelece que “no tocante à relações de consumo, indica-se a possibilidade do exercício de jurisdição tendo como referencia o domicílio do consumidor, conseqüência da sua caracterização como hipossuficiente, como

26 “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. 1. Tendo o acórdão recorrido analisado todas as questões necessárias ao deslinde da controvérsia não se configura violação ao art. 535, II do CPC. 2. O prestador de serviços responde objetivamente pela falha de segurança do serviço de intermediação de negócios e pagamentos oferecido ao consumidor. 3. O descumprimento, pelo consumidor (pessoa física vendedora do produto), de providência não constante do contrato de adesão, mas mencionada no site, no sentido de conferir a autenticidade de mensagem supostamente gerada pelo sistema eletrônico antes do envio do produto ao comprador, não é suficiente para eximir o prestador do serviço de intermediação da responsabilidade pela segurança do serviço por ele implementado, sob pena de transferência ilegal de um ônus próprio da atividade empresarial explorada. 4. A estipulação pelo fornecedor de cláusula exoneratória ou atenuante de sua responsabilidade é vedada pelo art. 25 do Código de Defesa do Consumidor. 5. Recurso provido”. (Recurso Especial nº 1.107.024 - DF (2008/0264348-2) Relatora: Ministra Maria Isabel Gallotti)

27 Nesse sentido deve ser destacada a decisão da 2ª Seção do Superior Tribunal de Justiça quando do julgamento do Recurso Especial n. 1.199.782-PR, do qual foi Relator o eminente Ministro Luis Felipe Salomão (DJe 12.9.2011), *verbis*: “para os efeitos do art. 543-C, do CPC, que “as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.”

28 *Programa de Direito do Consumidor*, p. 285, editora Atlas S.A.

29 Obra citada p. 65.

ocorre, por exemplo, no Tratado de Roma (Comunidade Européia), art.5º, ou, no Brasil, na Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), art.101,I.”

Em razão da complexidade da matéria, não se pode esquecer que todos aqueles que participam da cadeia de fornecedores tem responsabilidade obrigacional solidária, mesmo possuindo personalidade jurídica distinta do fabricante, ainda que com sede no exterior. Até porque, a “economia globalizada não mais tem fronteiras rígidas e estimula e favorece a livre concorrência, imprescindível que as leis de proteção ao consumidor ganhem maior expressão em sua exegese, na busca do equilíbrio que deve reger as relações jurídicas<sup>30</sup>.”

## Conclusão

Destarte, não podemos olvidar que o Código de Defesa do Consumidor, cuja promulgação completou 22 (vinte e dois) anos, passará por mudanças, tendo como ponto inicial o Projeto de Lei proposto pela mesa do Senado Federal. A Comissão de Juristas que alicerçou o projeto de reforma em três pontos: prevenção ao superendividamento, regras sobre comércio eletrônico e disciplinamento de ações coletivas. Tais normas, no que toca o comércio eletrônico, versam sobre a divulgação dos dados do fornecedor, da proibição do spam, do direito de arrependimento da compra e das penas práticas abusivas contra o consumidor, visando, principalmente sanear problemas corriqueiros evidenciados pelo Poder Judiciário. Aguardemos a vigência e eficácia da novatio legis que certamente têm o condão de minimizar vícios nas relações de consumo advindas dos meios eletrônicos.

Por tudo o que foi visto aqui, é de se concluir que assim como as relações comerciais vão se desenvolvendo, progredindo e mudando seus paradigmas, não estatizado pode ficar o direito, pois nem os antigos mercadores do período minóico como aqui se fez alusão ficaram estáticos. Na visão Tridimensional do Direito, ideia inovadora do notável jurista MIGUEL REALE, o direito é um fato social, é valor, refletido dos adotados pela sociedade e é norma, esse impulso dialético mostra a sua dinamicidade e é deste modo que deve ser, já que só assim os interesses, sobretudo dos mais vulneráveis, não ficarão sobrestados, evitando serem “engolidos” pelo Mercado de Consumo.

---

30 DIREITODOCONSUMIDOR.FILMADORAADQUIRIDANOEXTERIOR.DEFEITODAMERCADORIA.RESPONSABILIDADE DA EMPRESA NACIONAL DA MESMA MARCA ("PANASONIC"). ECONOMIA GLOBALIZADA. PROPAGANDA. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. PECULIARIDADES DA ESPÉCIE. SITUAÇÕES A PONDERAR NOS CASOS CONCRETOS. NULIDADE DO ACÓRDÃO ESTADUAL REJEITADA, PORQUE SUFICIENTEMENTE FUNDAMENTADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO NO MÉRITO, POR MAIORIA. I - Se a economia globalizada não mais tem fronteiras rígidas e estimula e favorece a livre concorrência, imprescindível que as leis de proteção ao consumidor ganhem maior expressão em sua exegese, na busca do equilíbrio que deve reger as relações jurídicas, dimensionando-se, inclusive, o fator risco, inerente à competitividade do comércio e dos negócios mercantis, sobretudo quando em escala internacional, em que presentes empresas poderosas, multinacionais, com filiais em vários países, sem falar nas vendas hoje efetuadas pelo processo tecnológico da informática e no forte mercado consumidor que representa o nosso País. II - O mercado consumidor, não há como negar, vê-se hoje "bombardeado" diuturnamente por intensa e hábil propaganda, a induzir a aquisição de produtos, notadamente os sofisticados de procedência estrangeira, levando em linha de conta diversos fatores, dentre os quais, e com relevo, a respeitabilidade da marca. III - Se empresas nacionais se beneficiam de marcas mundialmente conhecidas, incumbe-lhes responder também pelas deficiências dos produtos que anunciam e comercializam, não sendo razoável destinar-se ao consumidor as conseqüências negativas dos negócios envolvendo objetos defeituosos. IV - Impõe-se, no entanto, nos casos concretos, ponderar as situações existentes. V - Rejeita-se a nulidade argüida quando sem lastro na lei ou nos autos. (Resp. no. 63.981/SP, Relator Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, julgado em 4 de maio de 2000, DJ 20/11/2000, na íntegra, em sua primeira versão, in RDC 35, pág. 270 e ss).

# STJ - SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL 1189740 / RS 2010/0071949-0**

**Relator: Ministro SIDNEI BENETI (1137)**

**Órgão Julgador: Terceira Turma**

**Data do Julgamento: 22/06/2010**

AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA. SISTEMA TELEVENDAS. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO

LEGAL DE SETE DIAS. ART. 49 DO CDC. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO.

I- É facultado ao consumidor desistir do contrato de compra, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC.

II- Agravo Regimental improvido.

[Íntegra do Acórdão](#)

## TJERJ - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**0022293-05.2009.8.19.0208 - APELAÇÃO DES. ALEXANDRE CAMARA**

**Julgamento: 03/09/2012**

**SEGUNDA CAMARA CIVEL**

Responsabilidade Civil. Direito do Consumidor. Preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo réu corretamente afastada. Inépcia recursal não configurada. Venda de produto pela Internet. Responsabilidade Objetiva. Conduta negligente do autor na transação demonstrada. Site de comércio eletrônico MercadoLivre.com. Informações claras sobre os procedimentos a serem seguidos na venda. Autor que deixou de seguir a orientação fornecida pelo réu. Vendedor que não conferiu se o pagamento havia sido, de fato, efetuado. Ferramentas de segurança disponibilizadas pelo réu que não foram seguidas pelo autor, assumindo inteira responsabilidade pela transação, com conteúdo tão significativo. Culpa exclusiva do consumidor que afasta o nexo de causalidade entre a conduta do réu e o possível dano causado, incidindo

a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Recurso desprovido.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 03/09/2012

**0036293-52.2011.8.19.0042 - APELAÇÃO DES. LUIZ FELIPE FRANCISCO**

**Julgamento: 14/08/2012**

**OITAVA CAMARA CIVEL**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. TELEFONIA. SERVIÇO DE INTERNET BANDA LARGA 3G. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA ENTRE AS PARTES. DIREITO DE ARREPENDIMENTO EXERCITADO NO PRAZO LEGAL, TENDO A AUTORA NO DIA SEGUINTE À CONTRATAÇÃO, PEDIDO O CANCELAMENTO

DO CONTRATO. NÃO RECEBIMENTO DO MODEM PARA ACESSO À INTERNET BANDA LARGA. AUSÊNCIA DO SERVIÇO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE EXCLUSÃO DO NOME E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. APELO DA AUTORA PELA MAJORAÇÃO DO VALOR FIXADO NA SENTENÇA A ESTE TÍTULO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER MAJORADO PARA R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS), TENDO EM CONTA O LONGO PERÍODO DE QUASE SEIS MESES DE RESTRIÇÃO, BEM COMO POR SER VALOR MAIS HARMONIZADO COM A JURISPRUDÊNCIA DA CORTE PARA CASOS ANÁLOGOS. MANTIDA A VERBA HONORÁRIA SUCUBENCIAL, CONSIDERANDO A SIMPLICIDADE DA CAUSA, QUE CURSOU SEM INCIDENTES E TEVE O JULGAMENTO ANTECIPADO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO, NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT, DO CPC.

**Decisão Monocrática** - Data de Julgamento: 14/08/2012

=====

**0160415-71.2008.8.19.0001 - APELAÇÃO DES. ADEMIR PIMENTEL**

**Julgamento: 18/07/2012**

**DECIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL**

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA COM PEDIDO DE LIMINAR. SERVIÇO DE TV A CABO E INTERNET BANDA LARGA. PACOTE FIDELIZAÇÃO CUJA CONDIÇÃO PARA ADESÃO É PERMANECER POR 12 (DOZE) MESES. PRELIMINARES DE INÉPCIA DA INICIAL E FALTA DE INTERESSE DE AGIR AFASTADAS. MULTA RESCISÓRIA COM VALOR FIXO. CLÁUSULA ABUSIVA. ARREPENDIMENTO DO CONSUMIDOR.

PRAZO DEVE SER CONTADO DO RECEBIMENTO DO CONTRATO, NA FORMA DO ARTIGO 49 DO CDC. DESCUMPRIMENTO POR PARTE DA EMPRESA DAS NORMAS DE REGÊNCIA EM CONDOTA OFENSIVA AO DIREITO DOS CONSUMIDORES. DIREITO DIFUSO CUJA VERIFICAÇÃO DO LAPSO PRESCRICIONAL SOMENTE PODE SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. RECURSO AO QUAL SE NEGOU SEGUIMENTO, COM AMPARO NO ARTIGO 557, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. AGRAVO INTERNO. IMPROVIMENTO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. INEXISTÊNCIA DOS PRESSUPOSTOS DE ACOLHIMENTO. IMPROVIMENTO AO RECURSO. I - O art. 535 do CPC possibilita o acolhimento dos embargos de declaração quando houver no acórdão, obscuridade, contradição ou quando for omitido ponto sobre o qual devia pronunciar-se o tribunal; II - As preliminares foram afastadas no julgado atacado e quanto ao prazo prescricional do art. 27, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, questão realmente levantada no apelo, não merece ser acolhida, porquanto estamos diante de direitos difusos e somente em liquidação de sentença se poderá discutir, caso a caso, o decurso do prazo prescricional; III - A sentença de procedência mantida no agravo interno está em perfeita harmonia com a prova dos autos, trazendo no seu bojo a defesa do consumidor, parte mais fraca na relação, fazendo prevalecer o império da lei consumerista; IV - No entendimento de nossa mais alta Corte infraconstitucional, “a inicial só deve ser considerada inepta quando ininteligível e incompreensível, porém, mesmo confusa e imprecisa, se se permite a avaliação do pedido, há que se apreciá-la e julgá-la”; V - Nas lições do inolvidável TÚLIO LIEBMAN, “o interesse de agir é, em resumo, a relação de utilidade entre a afirmada lesão de um direito e o provimento da tutela jurisdicional pedida”; VI - Descaracterizam-se os embargos de decla-

ração como terreno apropriado à rediscussão da matéria, acerto ou desacerto da decisão (*error in iudicando* ou *error in procedendo*), o que reclama veredas recursais adequadas; VII - Improvimento ao recurso.

**Decisão Monocrática**: 24/02/2012

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 09/05/2012

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 18/07/2012

---

**0004604-53.2011.8.19.0021 - APELACAO DES. MAURO DICKSTEIN**

**Julgamento: 04/06/2012**

**DECIMA SEXTA CAMARA CIVEL**

SUMÁRIO. INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE APARELHO CELULAR PELA INTERNET. EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PREVISTO NO ART. 49, § ÚNICO, DO CDC, EM VIRTUDE DA DUPLICIDADE DE COMPRAS. DEVOLUÇÃO DE UM DOS APARELHOS, NA FORMA DETERMINADA PELO SITE. AUSÊNCIA DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO MEDIANTE ESTORNO NO CARTÃO DE CRÉDITO. CONDUTA ABUSIVA E CONTRÁRIA À FINALIDADE DA PRÓPRIA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELA RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EXCLUDENTES DO PARÁGRAFO 3º, DO ART. 14 DO CDC NÃO COMPROVADAS. SOLIDARIEDADE ENTRE OS FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO. ART. 7º, §ÚNICO E 25, §1º AMBOS DA LEI Nº 8.078/90. TRANSTORNOS EXPERIMENTADOS PELO CONSUMIDOR QUE EXCEDEM AO MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO, AO QUAL

SE NEGA SEGUIMENTO, NA FORMA DO ART. 557, CAPUT, DO CPC.

**Decisão Monocrática**: 04/06/2012

---

**0015528-60.2010.8.19.0021 - APELAÇÃO DES. LEILA MARIANO**

**Julgamento: 04/04/2012**

**SEGUNDA CAMARA CIVEL**

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE COBRANÇA C/C INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE VÍCIO DO PRODUTO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. Cuida-se de Apelação interposta pela demandante em face da sentença que julgou improcedente o pedido de condenação da apelada à restituição do valor pago pela aquisição, via internet, de microcomputador e à reparação de ordem moral. Conversão do julgamento em diligência, com a determinação de exame pericial, o qual não se realizou pela desídia da apelante em apresentar o produto supostamente defeituoso no local, dia e hora designados pelo perito. Ausência de demonstração do vício apontado que também se evidencia pelo não envio do equipamento à assistência técnica. Inobservância do disposto no §1º do art. 18 do CDC, o qual faculta ao consumidor exigir a troca do produto ou a restituição do valor pago, caso não seja o defeito reparado no prazo de 30 (trinta) dias. Tese de arrependimento da compra efetuada através da rede mundial de computadores, com fulcro no art. 49 do CDC, que não integrou a causa de pedir deduzida na exordial, constituindo-se, pois, em inovação recursal. Desatendimento do ônus processual imposto pelo art. 333, I do CPC que conduz a improcedência do pedido inicial. Sentença que se mantém. NEGATIVA DE SEGUIMENTO DO RECURSO.

**Decisão Monocrática**: 18/10/2011

**Decisão Monocrática**: 04/04/2012

---

**0010085-76.2008.8.19.0061 - APELAÇÃO  
DES. PEDRO FREIRE RAGUENET**

**Julgamento: 28/03/2012  
SEXTA CAMARA CIVEL**

Cível. Processo civil. Plataforma eletrônica de comércio via internet. Utilização da mesma pelo autor. Exclusão deste por procedimento interno do réu. Alegação de incorreção neste agir. Obrigação de fazer extinta sem apreciação do mérito e indenização por danos morais acolhida. Apelação. Relação entre partes que é regida pelo direito civil, não pelas regras de consumo. Direito de defesa da propriedade que se reconhece ao réu. Sítio de negócios que necessita de confiança de seus usuários notadamente quanto à entrega dos produtos negociados por intermédio do mesmo. Regular exercício do direito do mesmo em impedir a atuação de pessoa ou empresa contra a qual haja reclamação e violação aos padrões e parâmetros do empreendimento. Alegação de existência de vínculo eletrônico (“cookie”) entre o computador utilizado pelo autor e o de empresa com procedimentos incorretos. Atuação correta do réu que se reconhece. Impossibilidade de admitir ingerência do autor nos negócios alheios. Ofensa, pelo recorrido, da regra do art. 333, inciso I do CPC. Ausência de qualquer prova da incorreção da matéria técnica alegada pela tese de defesa. Danos morais inexistentes. Sentença que se reforma, com inversão das verbas de sucumbência. Provimento, integral, do apelo.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento:  
28/03/2012

**Voto Vencido** - DES. TERESA CASTRO NEVES

**0006317-81.2011.8.19.0209 - APELACAO  
DES. LUCIA MIGUEL S. LIMA**

**Julgamento: 31/01/2012  
DECIMA SEGUNDA CAMARA CIVEL**

APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA PELA INTERNET. LOJA VIRTUAL. ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO QUE NÃO O ADEQUADO AO

CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 C.D.C. DEMORA INJUSTIFICADA DE RESSARCIMENTO DO VALOR PAGO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CARÁTER PUNITIVO E PEDAGÓGICO. Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial da fornecedora de produtos, é conferido ao consumidor o direito de arrependimento, vez que o consumidor não tem a certeza de que está adquirindo um produto com as especificações e dimensões necessárias ao seu uso. A compra e venda utilizando a internet apresenta-se como uma realidade nos dias atuais, de modo a impor ao fornecedor a modernização e eficiência adequada para o cumprimento de sua obrigação. A situação privilegiada que estes se encontram, vez que apenas enviam os produtos comprados com o pagamento prévio do preço pelo consumidor, deve ser acompanhada de um dever de realizar a pronta restituição do valor pago quando da não concretização do negócio. A demora de meses para a devolução do valor despendido gera dano moral, que deve compreender um caráter punitivo-pedagógico. Conhecimento do recurso e seu desprovimento, nos termos do art. 557, caput do C.P.C. DECISÃO

**Decisão Monocrática:** 31/01/2012

**0211737-96.2009.8.19.0001 - APELAÇÃO  
DES. CARLOS EDUARDO MOREIRA SILVA  
NONA CAMARA CIVEL**

Apelação Cível. Ação Civil Pública. Processo Civil. Prestação de serviço de internet banda larga 3G. Pretensão no sentido de determinar que as prestadoras de telefonia que somente procedam à contratação do serviço denominado internet banda larga 3G, depois de certificada a real viabilidade técnica para a prestação do mesmo, ou seja, existir cobertura do sinal e equipamento adequado do consumidor. Insatisfação dos consumidores com os serviços de

internet banda larga 3G, relacionada à inviabilidade técnica do serviço. Reclamações que se destacam por sua quantidade, referência a todas as operadoras do sistema e diversidade da disposição geográfica. Direito de arrependimento. Viabilidade. Recurso parcialmente provido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 04/10/2011

**Declaracao de Voto** - DES. CLAUDIA PIRES

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 01/11/2011

---

**0031102-20.2009.8.19.0002 - APELAÇÃO  
DES. GABRIEL ZEFIRO  
DECIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL**

COMERCIO ELETRONICO  
CONSUMIDOR VITIMA DE FRAUDE  
VENDA FALSA A TERCEIROS  
DANOS EMERGENTES  
TEORIA DO RISCO PROVEITO  
MAJORACAO DO DANO MORAL

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO MOVIDA POR USUÁRIO DE SERVIÇO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO EM FACE DE EMPRESA INSERIDA NA ÁREA CONHECIDA COMO E.COMMERCE. MERCADO LIVRE. FRAUDADOR QUE INVADE O CADASTRO ELETRÔNICO DO DEMANDANTE E SE UTILIZA DOS SEUS DADOS PARA EFETUAR VENDAS FALSAS A TERCEIROS QUE, APÓS O PAGAMENTO, NÃO RECEBEM OS PRODUTOS E INGRESSAM COM AÇÕES JUDICIAIS CONTRA O USUÁRIO CADASTRADO NO SISTEMA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL, COM A FIXAÇÃO DO DANO MORAL EM R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS) E DANO EMERGENTE NO VALOR DE R\$ 5.092,64 (CINCO MIL NOVENTA E DOIS REAIS E SESSENTA E QUATRO CENTAVOS). CONTROVÉRSIA ANALISADA À LUZ DAS REGRAS

DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PROVA DA OCORRÊNCIA DE QUALQUER EXCLUDENTE DO DEVER DE INDENIZAR. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA ELETRÔNICA DA EMPRESA DE TECNOLOGIA QUE PROPAGA E DIVULGA A MANUTENÇÃO DE ALTA PERFORMANCE EM SEU SISTEMA OPERACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS. INOBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA SEGURANÇA PREVISTO NO PARÁGRAFO PRIMEIRO DO ARTIGO 14 DO CDC. FORTUITO INTERNO. APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO-PROVEITO EM DECORRÊNCIA DA ATIVIDADE NEGOCIAL EXERCIDA. DANO MORAL CORRETAMENTE RECONHECIDO. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA, APENAS PARA MAJORAR O VALOR DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), VALOR QUE MELHOR REFLETE OS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, BEM COMO SE MOSTRA SUFICIENTE PARA DESESTIMULAR A MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E PRESTIGIAR O CARÁTER PUNITIVO-PEDAGÓGICO DA MEDIDA. DANO MATERIAL QUE NÃO MERECE QUALQUER REPARO, POIS REPRESENTOU OS VALORES EFETIVAMENTE DESPENDIDOS PELA VÍTIMA EM RELAÇÃO À LESÃO SOFRIDA. VERBA HONORÁRIA DE SUCUMBÊNCIA ARBITRADA DE ACORDO COM A LEI E EM LIMITE RAZOÁVEL QUE NÃO MERECE A REFORMA BUSCADA PELO VENCEDOR DA DEMANDA. PRIMEIRO RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SEGUNDO RECURSO CONHECIDO E PROVIDO, EM PARTE, APENAS PARA MAJORAR O QUANTUM INDENIZATÓRIO A TÍTULO DE DANO MORAL DE R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS) PARA 10.000,00 (DEZ MIL REAIS).

**Ementário: 09/2011 - N. 4 - 08/03/2012**

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 05/10/2011

---



**2193188-70.2011.8.19.0021 - APELAÇÃO  
DES. MARCELO LIMA BUHATEM**

**Julgamento: 05/10/2011**

**QUARTA CAMARA CIVEL**

DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO, NOS TERMOS DO ART. 557, §1º-A DO CPC. RECURSO DE AGRAVO INTERNO DE MÉRITO PRÓPRIO, ORA DIALOGANDO COM OS REQUISITOS GENÉRICOS DA APLICAÇÃO DO ART 557 DO CPC, ORA COM O PRÓPRIO MÉRITO DO RECURSO ORIGINÁRIO. ESSÊNCIA INFRINGENTE DO RECURSO DE AGRAVO INTERNO - NECESSIDADE DE LEVAR AO COLEGIADO DECISÃO MONOCRÁTICA PROFERIDA PELO RELATOR - DECISÃO UNIPessoal QUE DEVE SER MANTIDA JÁ QUE PREENCHEU OS REQUISITOS PARA A SUA APLICAÇÃO. APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR COMPRA DE APARELHO CELULAR REALIZADA PELA INTERNET - SOLIDARIEDADE ENTRE O SITE DE COMPRA ON LINE E A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇO DE INTERMEDIÇÃO COMERCIAL POR MEIO ELETRÔNICO QUANTO À FINALIZAÇÃO DA TRANSAÇÃO - NÃO ENTREGA DO PRODUTO RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE TODOS QUE INTEGRAM A “CADEIA DE FORNECIMENTO” - RISCO DO EMPREENDIMENTO - CIRCUNSTÂNCIA EM QUE O AUTOR, ATÉ A PRESENTE DATA, NÃO RECEBEU A RESTITUIÇÃO - SITUAÇÃO QUE DESBORDA DO MERO DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL, TORNANDO INAPLICÁVEL A SÚMULA 75 DO TJRJ FRUSTRAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DO CONSUMIDOR REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. 1. Trata-se de ação de responsabilidade civil pelo rito sumário ajuizada pelo apelante em face do apelado, alegando o autor ter adquirido junto à ré, um aparelho celular 3 chip TV Fix Black (sem cartão), no va-

lor de R\$ 144,23, cuja entrega estava prometida para ser efetuada em 10 dias, contudo não teria recebido o aparelho. Requereu a condenação da ré a restituir em dobro o valor pago pelo produto, bem como ao pagamento de compensação por danos morais. 2. Em sua defesa (fls. 25/30) aduz a ré que sua atuação se restringe à mera intermediação de pagamentos pelos meios eletrônicos, seus serviços são prestados a sites de compras on-line, sendo certo que no caso dos autos, o autor efetuou a compra junto ao site www.mpxshop.com, pelo que não tem o réu qualquer responsabilidade na venda dos produtos pelo site de comércio eletrônico, sendo certo que a entrega do produto e sua garantia é inteiramente do site de compras, não ensejando qualquer dever de indenizar por parte do réu, razão pela qual espera a improcedência do pedido. 3. No caso, resta já assentada a responsabilidade da ré pelo evento, conforme sentença de fls. 40, contudo tendo o magistrado a quo negado ao autor a postulada compensação a título de danos morais, ao fundamento de que nos termos da Súmula 75 desta Corte o simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral. 4. Situação que desborda o mero descumprimento contratual, tornando inaplicável a súmula 75 do TJRJ. Circunstância em que o autor, até a presente data, não recebeu a restituição. Frustração das legítimas expectativas do consumidor. Dano moral configurado. 5. Reparação a ser fixada atentando-se para o caráter punitivo-pedagógico do dano moral e a extensão do dano, observando-se os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade. O valor de R\$ 2.000,00 se mostra suficiente e em consonância com a média fixada por esta Corte para casos semelhantes. NEGOU PROVIMENTO AO AGRAVO INTERNO

**Decisão Monocrática:** 26/08/2011

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 05/10/2011

---

**0002758-61.2007.8.19.0208 - APELAÇÃO  
DES. KATYA MONNERAT  
Julgamento: 08/02/2011  
OITAVA CAMARA CIVEL**

Apelação Cível. Leilão via internet aquisição de duas prensas, com capacidades de carga de 12 e 30 toneladas, que não passavam de sucatas, conforme laudo pericial. Informação essencial não constante do anúncio. Propaganda enganosa por omissão. Esvazia-se a finalidade da aquisição por meio eletrônico se o consumidor necessitar ir ao local vistoriar as peças, tendo o fornecedor a obrigação de informar os dados essenciais, entendendo-se àqueles que influenciariam na decisão da compra. E mesmo se diverso o entendimento, tratando-se de negócio celebrado virtualmente, exercido dentro do prazo o direito de arrependimento do consumidor - art. 49 do CDC. Cabimento da restituição de todos os valores pagos, devidamente corrigidos, conforme previsão do parágrafo único do mencionado artigo. Sentença de improcedência reformada. Recurso provido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 08/02/2011

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/06/2011

---

**0166453-65.2009.8.19.0001 - APELACAO  
DES. CLEBER GHELFENSTEIN  
Julgamento: 30/03/2011  
DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL**

AGRAVO INOMINADO EM APELAÇÃO CÍVEL. AGRAVO CONTRA DECISÃO MONOCRÁTICA DO RELATOR QUE DEU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AGRAVADO PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE

PRODUTO EM SITE DA INTERNET. PARCELAMENTO DO PAGAMENTO. AUTORA QUE AO RECEBER O PRODUTO VERIFICA QUE O MESMO NÃO ATENDE AO FIM DESEJADO. ART.49 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. RÉU QUE NÃO REALIZA O CANCELAMENTO DA COMPRA. AUTORA QUE TEM OS CHEQUES DEBITADOS EM SUA CONTA CORRENTE. DEVOLUÇÃO DE CHEQUE POR INSUFICIÊNCIA DE FUNDOS. REAPRESENTAÇÃO E NOVA DEVOLUÇÃO. INSCRIÇÃO DO NOME DA AUTORA NO CADASTRO DE EMISSÃO DE CHEQUES SEM FUNDOS DO BANCO CENTRAL. AUTORA QUE DEU CAUSA À ANOTAÇÃO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA QUE MERECE PARCIAL REFORMA. AUSÊNCIA DE ARGUMENTO NOVO QUE JUSTIFIQUE A SUA REVISÃO DO JULGADO. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

[Decisão Monocrática](#): 02/03/2011

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 30/03/2011

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 25/05/2011

---

**0007532-20.2010.8.19.0212 - APELAÇÃO  
DES. MARIA HENRIQUETA LOBO  
Julgamento: 17/03/2011  
SETIMA CAMARA CIVEL**

RESPONSABILIDADE CIVIL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR MORAIS - RELAÇÃO CONSUMERISTA - CONSUMIDOR QUE OBJETIVA PRESENTEAR SEU FILHO EM RAZÃO DO 5º ANIVERSÁRIO - COMPRA DE PRODUTO NO SITE ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO PELA RÉ - MERCADORIA AVARIADA PROCEDIMENTO DE TROCA - PRAZO EXCESSIVO CANCELAMENTO DO PEDIDO - NOVA

COMPRA DO MESMO PRODUTO - SEGUNDO PRODUTO QUE NÃO ATENDIA AS ESPECIFICAÇÕES DO ANÚNCIO VEICULADO - CANCELAMENTO DO PEDIDO - INQUESTIONÁVEL QUE É INERENTE À ATIVIDADE DA COMPANHIA, ESPECIALIZADA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DE MERCADORIAS, FAZER CHEGAR INCÓLUME O PRODUTO NAS MÃOS DO CONSUMIDOR - DEMORA INJUSTIFICADA DA DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS NOTÓRIA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - NÃO CARACTERIZAÇÃO DE CAUSA EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE - DANOS MORAIS CONFIGURADOS FATOS QUE ULTRAPASSAM A HIPÓTESE DE MERO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. Recurso manifestamente improcedente a que se nega seguimento com fulcro no artigo 557 do Código de Processo Civil.

**Decisão Monocrática:** 17/03/2011

---

**0004150-49.2007.8.19.0042 - APELACAO DES. CLAUDIA TELLES DE MENEZES**  
**Julgamento: 16/11/2010**  
**QUINTA CAMARA CIVEL**

RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA DE PRODUTO. PREÇO PAGO E PRODUTO NÃO ENTREGUE. FRAUDE INCONTROVERSA. EMPRESA QUE NÃO OBSERVOU O DEVER DE CUIDADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SOLIDARIEDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS REDUZIDOS PARA 10%. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 16/11/2010

---

**0011557-13.2009.8.19.0212 - APELACAO DES. MARIA HENRIQUETA LOBO**

**Julgamento: 03/08/2010**  
**SETIMA CAMARA CIVEL**

Responsabilidade Civil. Ação de Indenização por danos materiais e morais. Relação consumerista. Compra de mercadoria na internet que chegou avariada no domicílio da Consumidora. Transportadora que não recolheu o produto para devolução e substituição. Troca frustrada. Responsabilidade civil objetiva. Alegação de fato de terceiro. Não caracterização de causa excludente de responsabilidade. Notória falha na prestação de serviço. Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços, tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. Fortuito Interno. Inteligência da Súmula 94 do Tribunal de Justiça. Inquestionável que é inerente à atividade da Companhia, especializada no comércio eletrônico de mercadorias, fazer chegar incólume o produto nas mãos da consumidora. Dano Moral não caracterizado. Inadimplemento contratual que não gera o dever de indenização moral. Incidência do verbete nº 75 da Súmula da Jurisprudência Predominante deste Tribunal. Anulação do termo ad quem estipulado para a astreinte. Não é possível, fixar termo final à multa, porque a incidência da penalidade só termina com o cumprimento da obrigação. Minorração de ofício da astreinte imposta à devedora para cumprimento da obrigação de fazer. A multa, diante da obrigação discutida em juízo, tem de ser 'suficiente e compatível'. Deve ser suficiente para coagir o devedor a adimplir e não pode ser exagerada em face da expressão econômica e jurídica da prestação. Parcial provimento de ambos os recursos com base no § 1º-A do artigo 557 do Código de Processo Civil: do principal para excluir da condenação a verba concedida a título de dano moral; e adesivo, para se anular o limite de R\$ 3.000,00 (três mil reais) im-

posto à astreinte e de ofício reduzir seu valor para R\$50,00 (cinquenta reais).

**Decisão Monocrática:** 03/08/2010

---

**0115285-58.2008.8.19.0001 - APELACAO  
DES. FERDINALDO DO NASCIMENTO**

**Julgamento:** 19/01/2010

**DECIMA NONA CAMARA CIVEL**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RITO SUMÁRIO. Comércio eletrônico. Compra de microcomputador. Loja virtual. Garantia de 3 anos. Oxidação da placa mãe depois de passados 6 meses de uso. Recusa da ré em reparar o defeito. Demanda objetivando a restituição em dobro da quantia paga pelo autor, com a condenação da ré em danos morais. Sentença procedente em parte. Pedido de obrigação de pagar convertido em obrigação de fazer, determinando que a ré proceda à troca da placa-mãe do computador dos autores, em cinco dias, deixando-o em perfeito estado de funcionamento, ficando automaticamente renovada a garantia das peças substituídas por 02 anos e 03 meses, tempo faltante para o fim da garantia contratual. Dano moral fixado em R\$ 1.500,00 para cada autor. Apelos interpostos por ambas as partes litigantes. Enquanto o réu requer a improcedência do pedido ou a eventual redução dos danos morais, os autores pugnam pela sua majoração. Preliminar de ilegitimidade ativa. Rejeição. Pertinência subjetiva dos usuários. Sentença bem lançada. Se a empresa veicula em seu site o prazo de garantia de 3 anos para o produto que comercializa, não pode recusar-se a troca da placa mãe oxidada a pretexto de culpa exclusiva do cliente, na medida em que caberia a ré provar o mau uso do aparelho pelo cliente, o que não foi feito a contento. Ônus que não pode ser simplesmente repassado ao consumidor, parte tecnicamente hipossuficiente. Reconhecimento da falha no serviço. Indenização fixada com prudência e razoabilidade, que serve não só como

recompensa à vítima, mas também como punição pela conduta reprovável do ofensor. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento:  
19/01/2010

---

**0363947-69.2008.8.19.0001 - APELACAO  
DES. FERDINALDO DO NASCIMENTO**

**Julgamento:** 12/01/2010

**DECIMA NONA CAMARA CIVEL**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CONHECIMENTO. RITO SUMÁRIO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Comércio eletrônico. Aquisição de aparelho celular pelo consumidor através do site da Claro S/A. Entrega não realizada no prazo de 3 dias úteis. Novo pedido. Entrega do produto frustrada novamente por culpa da ré. Posterior cancelamento do pedido, pelo comprador com requisição de estorno dos valores pagos. Parcelas que foram normalmente debitadas no cartão de crédito do autor, apesar da promessa de estorno. Patente falha nos serviços. Sentença a quo que condenou a ré a restituir em dobro os valores pagos pelo consumidor e fixou os danos morais em R\$ 3.000,00. Apelo ofertado pela ré. Sentença bem lançada. Falha no serviço a ensejar a pretendida reparação moral. Finalmente, quanto aos danos materiais, nada a retocar, na medida em que a parte autora foi cobrada por quantia indevida, aplicando-se por via de consequência o disposto no parágrafo único do artigo 42 do CDC, pois, como visto, não se trata de engano justificável, mas de manifesta falha no serviço, representada pelo total desrespeito e desprezo pelos reclames do consumidor. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento:  
12/01/2010

---

**0002239-25.2008.8.19.0023 (2009.001.51091)**

**- APELACAO**

**DES. JACQUELINE MONTENEGRO**

**Julgamento: 21/10/2009**

**VIGESIMA CAMARA CIVEL**

AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO C/C INDENIZATÓRIA. 1. Parte autora que alega ter sido levada a erro pelos termos da oferta de serviço contratado via internet, por conta de expressão inserida que referia-se ao fornecimento de bebida com a expressão “cantina aberta”, levando-a a compreender que no preço ajustado já estava incluída a bebida, o que depois se esclareceu não ser o caso. 2. Mudança de contexto que a levou a desistir do negócio entabulado por meio eletrônico com o Apelado. 3. Recorrido que se recusou a restituir a parte do preço recebida. 4. Direito de Arrependimento contemplado pelo artigo 49 do CDC, cujo exercício é irrestrito e incondicionado. 5. Inexistência de danos morais ou materiais a indenizar. Mera devolução simples do valor antecipadamente pago pela Recorrente. 6. Rateio dos ônus sucumbenciais, ante a sucumbência recíproca. 7. Provimento parcial do recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 21/10/2009

**0156540-30.2007.8.19.0001 (2009.001.47399)**

**- APELACAO**

**DES. CRISTINA TEREZA GAULIA**

**Julgamento: 03/09/2009**

**QUINTA CAMARA CIVEL**

Apelação cível. Ação de reparação de dano material e moral. Agravo retido repristinado no apelo. Questionamento da decisão que indeferiu a inversão do ônus da prova. Lei 8078/90. Veículo anunciado em jornal de grande circulação e na internet no sítio da fornecedora. Autor que emite cheque caução para garantia do negócio após assinatura de proposta de venda do veículo ofertado. Contrato entre as partes que prevê expressamente vedação ao direito de arre-

pendimento. Compra e venda não perfectibilizada. Alegação da concessionária de veículos no sentido de que o proprietário do veículo colocado à venda desistira do negócio. Vinculação da oferta. Arts. 30 e 35 CDC. Responsabilidade do fornecedor decorrente do risco do próprio empreendimento. Dano moral configurado em face da frustração às legítimas expectativas do consumidor e da sensação de enganosidade, bem como em face do desrespeito à boa-fé objetiva e seus sub-princípios de lealdade, confiança e transparência. Valor que ora se fixa em sintonia com os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade e com fulcro no duplo viés do instituto - resarcitório e preventivo-pedagógico. Valor das arras que pode ser devolvido em dobro, à inteligência do art. 418 NCC que se aplica à relação de consumo, conforma caput do art. 7º CDC. No entanto não tendo sido descontado o cheque, este deve ser devolvido ao primeiro autor, sendo o réu condenado ao pagamento de arras tão só no valor do próprio cheque. Agravo retido a que se nega provimento. É desnecessária a inversão do ônus da prova se todos os fatos relevantes para o julgamento do mérito foram provados pelo próprio consumidor. Excludentes de responsabilidade que compete ao fornecedor provar. Inteligência do art.14 §3º CDC. Sentença de improcedência que se reforma. Agravo retido que não se conhece. Recurso parcialmente provido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 03/09/2009

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 29/09/2009

**0069072-96.2005.8.19.0001 (2008.001.33979)**

**- APELACAO**

**DES. MARIA HENRIQUETA LOBO**

**Julgamento: 04/02/2009**

**SETIMA CAMARA CIVEL**

PASSAGEM AEREA

COMPRA POR TELEFONE OU INTERNET

DESISTENCIA VOLUNTARIA  
COBRANCA DE TAXA DE SERVICO  
PERCENTUAL SOBRE O VALOR DA  
PASSAGEM  
CONDUTA LICITA

Ação civil pública. Danos materiais e morais. Venda de passagens aéreas fora do estabelecimento comercial, em especial pela Internet e por telefone. Desistência voluntária manifestada pelo consumidor. Alegada contrariedade ao disposto no artigo 49 da Lei n. 8.078/90, que conferiria ao consumidor o prazo de sete dias para desistir do serviço contratado. Direito de arrependimento. Afastamento. Ausência de vulnerabilidade do consumidor. A situação do comprador de passagem aérea no estabelecimento comercial da transportadora é idêntica à do comprador do mesmo produto pela internet, pelo menos no que se refere ao conhecimento do que está sendo adquirido. Desta forma, se um ou outro consumidor desiste da viagem, por conveniência pessoal, não há porque conferir-se a apenas àquele que comprou o bilhete pela internet - e o fez até com mais comodidade e conforto - o direito ao reembolso integral. Retenção lícita por parte da companhia aérea de 10% (dez por cento) do valor da passagem. Sentença de improcedência. Desprovimento do recurso de apelação e não conhecimento do agravo retido.

**Ementário:** 11/2009 - N. 12 - 19/03/2009

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 04/02/2009

=====

**0014283-11.2005.8.19.0208 (2007.001.58073)**  
**- APELACAO**

**DES. MARCO ANTONIO IBRAHIM**

**Julgamento: 12/03/2008**

**VIGESIMA CAMARA CIVEL**

Consumidor. Compra e venda. Financiamento. O autor firmou contrato de compra e venda de um veículo com a 1ª ré e o fez através de fi-

nanciamento concedido pelo 2º réu. Firmados ambos os contratos, o autor dirigiu-se ao estabelecimento comercial pouco tempo depois e procurou desfazer o negócio que, a esta altura, encontrava-se perfeito e acabado. O fundamento jurídico da pretensão contida na inicial repousa no disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Como se vê, o Código de Defesa do Consumidor só admite o exercício do direito de arrependimento - como exceção ao princípio da imutabilidade do ato jurídico perfeito - nos casos em que a compra e venda do produto não é feita presencialmente pelo comprador, mas através de telefone, internet ou outros meios impessoais. Diferentemente do que ficou assentado na r. sentença de 1º grau, não houve por parte dos réus qualquer violação do disposto no artigo 422 do Código Civil de 2002. A cláusula geral da boa-fé objetiva não pode servir de aríete para que o Juiz possa derribar contratos perfeitos e constituídos, especialmente em caso em que todas as partes agiram com estrita boa-fé. Nem o contrato de compra e venda, nem o contrato de financiamento eram passíveis de desistência por parte do devedor. Por outro lado, o depósito feito pelo autor em favor da 1ª ré não tem o condão de elidir os efeitos da mora configurada em relação à 2ª ré e, muito menos, de legitimar a resolução do contrato. Sentença reformada. Recursos providos.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 12/03/2008

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 07/05/2008

=====

**0124727-53.2005.8.19.0001 (2007.001.38520)**  
**- APELACAO**

**DES. MARIA INES GASPAR**

**Julgamento: 01/08/2007**

**DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL**

DIREITO DO CONSUMIDOR. MERCADO-  
RIA ADQUIRIDA VIA COMÉRCIO ELE-  
TRÔNICO (INTERNET). Ação de rito sumá-  
rio em que pleiteia a autora compelir a ré a lhe  
entregar os produtos que pensou ter adquirido  
por meio de comércio eletrônico, além de re-  
paração por danos morais, ao argumento de  
ter sido ludibriada pela empresa-ré por meio  
de propaganda inverídica e enganosa. Propa-  
ganda enganosa, nos termos do artigo 37 da  
Lei Consumerista. Falha na descrição do pro-  
duto no site da empresa, que omitiu a informa-  
ção de integrar o produto uma linha mais ba-  
rata da empresa fabricante. Contrato que deve  
ser desfeito, e devolvidas à autora as quantias  
já pagas. Meros aborrecimentos do cotidiano  
não afetam direitos da personalidade. Dano  
moral não configurado, na espécie. Sentença  
reformada, em parte, tão-somente para afastar  
a reparação por danos extrapatrimoniais, reco-  
nhecida, outrossim, a sucumbência recíproca.  
Provimento parcial do recurso da empresa-ré  
e desprovimento do recurso da autora.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento:  
01/08/2007

=====

**0027253-82.2005.8.19.0001 (2006.001.42097)**  
**- APELACAO**

**DES. JOSE CARLOS PAES**

**Julgamento: 17/08/2006**

**DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL**

COMPRA E VENDA  
INTERNET

DIREITO DE ARREPENDIMENTO  
PEDIDO DE CANCELAMENTO  
CARTAO DE CREDITO  
COBRANCA INDEVIDA

Apelação Cível. Consignação em pagamento.  
Compra pela internet de pacote de viagem.  
Pedido de cancelamento dentro do prazo de  
reflexão. Denúncia vazia do contrato de con-  
sumo. Cobrança indevida das parcelas pela  
administradora de cartão de crédito. Decla-  
ração de inexistência do débito. Procedência  
da consignação. 1. O “caput” do artigo 49 do  
Código de Proteção e Defesa do Consumidor  
resguarda o direito de arrependimento da de-  
claração de vontade do consumidor manifes-  
tada no ato de celebração da relação jurídica,  
bastando, para tanto, que o contrato tenha sido  
celebrado fora do estabelecimento comercial  
e que o contratante o exerça dentro do prazo  
de reflexão de sete dias. 2. O direito de arre-  
pendimento pode ser exercido unilateralmen-  
te, mostrando-se prescindível, para tanto, a  
concordância da empresa contratada, pois não  
se pode transferir o risco do negócio ao con-  
sumidor, nem lhe exigir que busque o desfazi-  
mento do negócio por via judicial, sob pena de  
se transformar o texto legal em letra morta. É  
hipótese de resilição unilateral do contrato. 3.  
Indevida a cobrança e regulares os depósitos  
consignados judicialmente, impõe-se a proce-  
dência do pedido, para declarar a inexistência  
dos débitos cobrados nas faturas dos meses  
de fevereiro a setembro de 2005, no patamar  
excedente ao que foi consignado em juízo,  
autorizando-se ao réu levantar os depósitos,  
com inversão dos encargos da sucumbência.  
4. Provimento do recurso.

**Ementário: 07/2007 - N. 07 - 04/07/2007**

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento:  
17/08/2006

# TJDFT - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**Classe do Processo:** 2012 01 1 007732-2 ACJ - 0007732-43.2012.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF

**Registro do Acórdão Número:** 612509

**Data de Julgamento:** 21/08/2012

**Órgão Julgador:** 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal

**Relator:** Des. Flávio Fernando Almeida da Fonseca

CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA PELA INTERNET. OPERAÇÃO DE INTERMEDIÇÃO REALIZADA PELO RÉU/RECORRENTE (PAGSEGURO). PRELIMINAR DE CARÊNCIA DA AÇÃO POR ILEGITIMIDADE PASSIVA “AD CAUSAM” REJEITADA. TODOS RESPONDEM SOLIDARIAMENTE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS PREVISTOS NAS NORMAS DE CONSUMO. MÉRITO: MERCADORIA DEVOLVIDA NO PRAZO DE REFLEXÃO. PRESUNÇÃO DE EXISTÊNCIA DE REQUERIMENTO DE CANCELAMENTO DO PAGAMENTO REALIZADO PELA AUTORA/RECORRIDA À FORNECEDORA/RÉ, ANTE A AUSÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO PRECISA ACERCA DOS FATOS NARRADOS NA INICIAL. PAGAMENTO COMPROVADO. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE REPETIR O INDÉBITO DE FORMA SIMPLES CARACTERIZADO. RECURSO CONHECIDO. PRELIMINAR REJEITADA. IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.

[Íntegra do Acórdão](#)

---

**Classe do Processo:** 2011 07 1 023634-3 ACJ - 0023634-52.2011.807.0007 (Res.65 - CNJ) DF

**Registro do Acórdão Número:** 562930

**Data de Julgamento:** 31/01/2012

**Órgão Julgador:** 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal

**Relator:** Des. Hector Valverde Santana

DIREITO DO CONSUMIDOR. COMÉRCIO ELETRÔNICO. PUBLICIDADE ENGANOSA. ANÚNCIO DE FRETE GRÁTIS. VALOR COBRADO DO CONSUMIDOR. ART. 6º, IV, CDC. ART. 30, CDC. ART. 37, § 1º, CDC. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. NEGADO PROVIMENTO AOS RECURSOS. SENTENÇA MANTIDA.

A CONTROVÉRSIA DEVE SER SOLUCIONADA SOB O PRISMA DO SISTEMA JURÍDICO AUTÔNOMO INSTITUÍDO PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (LEI 8.078/1990), QUE POR SUA VEZ REGULAMENTA O DIREITO FUNDAMENTAL DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR (ART. 5º, XXXII, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL).

O AUTOR ADQUIRIU PRODUTO NO SITE DO RÉU, ATRAÍDO PELO ANÚNCIO DE QUE O FRETE SERIA GRATUITO. AO RECEBER O BEM, NO ENTANTO, PERCEBEU QUE A EMPRESA HAVIA COBRADO O FRETE (F. 24).

O RECORRENTE, EM SEDE RECURSAL, ALEGA QUE NÃO HOUVE DANO MORAL, BEM COMO CONSIDERA EXCESSIVO O VALOR FIXADO PARA A REPARAÇÃO EM R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS).

O ART. 6º, IV DA LEI 8.078/199 GARANTE COMO DIREITO BÁSICO DO CONSUMI-



DOR A PROTEÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA.

NOS TERMOS DO ART. 30 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, TODA “INFORMAÇÃO OU PUBLICIDADE, SUFICIENTEMENTE PRECISA, VEICULADA POR QUALQUER FORMA OU MEIO DE COMUNICAÇÃO COM RELAÇÃO A PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS OU APRESENTADOS, OBRIGA O FORNECEDOR QUE A FIZER VEICULAR OU DELA SE UTILIZAR E INTEGRA O CONTRATO QUE VIER A SER CELEBRADO”.

O ART. 37, § 1º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DEFINE O QUE É A PUBLICIDADE ENGANOSA: “É ENGANOSA QUALQUER MODALIDADE DE INFORMAÇÃO OU COMUNICAÇÃO DE CARÁTER PUBLICITÁRIO, INTEIRA OU PARCIALMENTE FALSA, OU, POR QUALQUER OUTRO MODO, MESMO POR OMISSÃO, CAPAZ DE INDUZIR EM ERRO O CONSUMIDOR A RESPEITO DA NATUREZA, CARACTERÍSTICAS, QUALIDADE, QUANTIDADE, PROPRIEDADES, ORIGEM, PREÇO E QUALQUER OUTROS DADOS SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS” (GRIFOS NOSSOS).

CABE RESSALTAR QUE OS TERMOS PUBLICIDADE E PROPAGANDA NÃO SE CONFUNDEM. A PUBLICIDADE TEM FINALIDADE COMERCIAL, ENQUANTO A PROPAGANDA VISA A UM FIM IDEOLÓGICO, POLÍTICO, RELIGIOSO, ECONÔMICO OU SOCIAL. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NÃO CUIDA DA PROPAGANDA, SEU OBJETO É A PUBLICIDADE. NO CASO, OCORREU A PUBLICIDADE ENGANOSA.

QUANTO AOS DANOS MORAIS, ESSES RESTARAM DEMONSTRADOS. O RECORRIDO COMPROVOU QUE A OCORRÊNCIA DA PUBLICIDADE ENGANOSA VIOLOU DIREITO

DA PERSONALIDADE, SENDO TAL PRÁTICA CONSIDERADA, ATÉ MESMO, CRIME PELO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

A DOCTRINA E A JURISPRUDÊNCIA ESTÃO APOIADAS NA ASSERTIVA DE QUE O PREJUÍZO IMATERIAL É UMA DECORRÊNCIA NATURAL (LÓGICA) DA PRÓPRIA VIOLAÇÃO DO DIREITO DA PERSONALIDADE OU DA PRÁTICA DO ATO ILÍCITO.

O QUANTUM A SER FIXADO DEVERÁ OBSERVAR AS SEGUINTE FINALIDADES: COMPENSATÓRIA, PUNITIVA E PREVENTIVA, ALÉM DO GRAU DE CULPA DO AGENTE, DO POTENCIAL ECONÔMICO E CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DAS PARTES, A REPERCUSSÃO DO FATO NO MEIO SOCIAL E A NATUREZA DO DIREITO VIOLADO, OBEDECIDOS OS CRITÉRIOS DA EQUIDADE, PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE.

O VALOR FIXADO DE R\$ 6.000,00 (SEIS MIL REAIS) NÃO PODE SER TIDO COMO EXCESSIVO, CONSIDERANDO-SE A GRAVIDADE DA CONDUTA DOS RECORRENTES, BEM COMO OS SEUS POTENCIAIS ECONÔMICOS.

ANTE O EXPOSTO, NEGO PROVIMENTO AO RECURSO E MANTENHO A R. SENTENÇA RECORRIDA. VENCIDA A PARTE RECORRENTE, DEVERÁ ARCAR COM CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, OS QUAIS FIXO EM 10% (DEZ POR CENTO) SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, A TEOR DO ART. 55 DA LEI N. 9.099, DE 26 DE SETEMBRO DE 1995.

ACÓRDÃO LAVRADO CONFORME O ART. 46 DA LEI Nº 9.099, DE 26 DE SETEMBRO DE 1995.

[Íntegra do Acórdão](#)

---

**Classe do Processo: 2011 01 1 022540-9 ACJ 0022540-87.2011.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**  
**Registro do Acórdão Número: 544768**  
**Data de Julgamento: 25/10/2011**  
**Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**  
**Relatora: Des. Diva Lucy de Faria Pereira**

I. JUIZADOS ESPECIAIS. CIVIL. CDC. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DANOS MORAIS. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS EM SITE DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. MARCADORIAS NÃO ENTREGUES AO CONSUMIDOR. SENTENÇA MONOCRÁTICA QUE DETERMINOU A ENTREGA DOS BENS, MAS AFASTOU A CONDENAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCONFORMISMO.

II. MÉRITO.

1. APESAR DA EVIDENTE FALHA NO SERVIÇO PRESTADO PELA RECORRIDA, É DE SE QUESTIONAR SE EXISTE SUBSTRATO PARA O PLEITO INDENIZATÓRIO. EM OUTRAS PALAVRAS, É PRECISO ANALISAR SE, DE FATO, O AUTOR SOFREU ALGUM DANO NO ÂMBITO MORAL. ASSIM, A FIM DE SE EVITAR A BANALIZAÇÃO DAS DEMANDAS DE CUNHO MORAL, EXIGE-SE QUE A SITUAÇÃO OFENSIVA E CONSTRAÍDORA CAPAZ DE TRAZER PROFUNDO DESEQUILÍBRIO AO DEMANDANTE ESTEJA DEVIDAMENTE CONFIGURADA.

2. O ATRASO NA ENTREGA DE DETERMINADO PRODUTO CONFIGURA MORA, MAS, POR SI SÓ, NÃO GERA OBRIGAÇÃO DE NATUREZA REPARATÓRIA. EMBORA EVIDENCIADO IMPERFEITO CUMPRIMENTO DO CONTRATO, O ANORMAL DESENVOLVIMENTO DO AJUSTE, CONSIDERADAS AS ESPECÍFICAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO, NÃO RENDE ENSEJO A REPARAÇÃO POR DANO MORAL. A DEMORA EVIDENCIADA NA ENTREGA DE

PRODUTOS É FATO NÃO ESPERADO, PORÉM PREVISÍVEL, NÃO SENDO DE TODO IMPROVÁVEL QUE OCORRA NO DESENVOLVER DE RELAÇÕES COMERCIAIS COMUNS À VIDA MODERNA. DESSA MANEIRA, O PROBLEMA RELATADO NOS AUTOS NÃO ACARRETA OFENSA À DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.

III. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS E JURÍDICOS FUNDAMENTOS.

IV. CUSTAS PROCESSUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES FIXADOS EM 10% (DEZ POR CENTO) DO VALOR DA CAUSA, PELO RECORRENTE, EM FACE DA SUCUMBÊNCIA, CONFORME DISPOSIÇÃO EXPRESA NO CAPUT DO ART. 55 DA LEI 9.099/95.

### [Íntegra do Acórdão](#)

=====  
**Classe do Processo: 2010 10 1 008190-3 ACJ 0008190-04.2010.807.0010 (Res.65 - CNJ) DF**  
**Registro do Acórdão Número: 543234**  
**Data de Julgamento: 11/10/2011**  
**Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**  
**Relator: Des. José Guilherme de Souza**

CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS, MEDIADORA NA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS VIA INTERNET. VENDA DE PRODUTO DO AUTOR. CONFIRMAÇÃO DA COMPRA, VIA E-MAIL DA EMPRESA REQUERIDA. PRODUTO REMETIDO AO COMPRADOR. AUSÊNCIA DE RECEBIMENTO DO VALOR PACTUADO. ALEGAÇÃO DE SUPOSTA FRAUDE POR TERCEIROS. FALTA DE SEGURANÇA NOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA REQUERIDA. DEFEITO

NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA TEORIA DO RISCO DO NEGÓCIO. DEVER DE INDENIZAR OS DANOS MATERIAIS SUPOSTOS. SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO IMPROVIDO. 1. A RELAÇÃO ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES, POR SER DE CONSUMO, SUBMETE-SE AO REGRA-MENTO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CON-SUMIDOR, POIS A EMPRESA REQUERIDA DESENVOLVE SERVIÇOS REMUNERADOS NA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES COMO MEDIADORA ENTRE COMPRADOR E VENDEDOR DE PRODUTOS. NESSE PAS-SO, RESPONDE A APELANTE, INDEPEN-DENTEMENTE DA EXISTÊNCIA DE CULPA, PELA REPARAÇÃO DOS DANOS CAUSA-DOS AOS CONSUMIDORES POR DEFEITOS RELATIVOS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, BEM COMO POR INFORMAÇÕES INSUFI-CIENTES OU INADEQUADAS SOBRE SUA FRUIÇÃO E RISCO, CONFORME ARTIGO 20 DO CDC. 2. A EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS QUE MANTÉM MERCADO VIR-TUAL DE COMPRA E VENDA DE PROD-UOS É RESPONSÁVEL PELA SEGURANÇA DAS OPERAÇÕES OCORRIDAS EM SEU SÍ-TIO, SOB PENA DE RESPONSABILIZAÇÃO SOLIDÁRIA COM EVENTUAIS FRAUDADO-RES. 3. “CIVIL. CONSUMIDOR. RESPONSA-BILIDADE CIVIL. ILEGITIMIDADE PASSIVA ‘AD CAUSAM’. PRELIMINAR REJEITADA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MEDIANTE PAGAMENTO DE TAXA. EM-PRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS. INTER-MEDIAÇÃO NA COMPRA E VENDA DE PRO-DUTOS VIA ‘INTERNET’. PAGAMENTO DE TAXA PARA VENDA CONFORME SISTEMA PROPOSTO AOS CLIENTES - “BANCO ELE-TRÔNICO MERCADO PAGO”. VENDA AJUS-TADA, RATIFICADA COM RECEBIMENTO DE E-MAIL DO SISTEMA “BANCO MERCA-DOPAGO”, TENDO HAVIDO A REMESSA DO PRODUTO POR SEDEX SEM RECEBIMENTO

DO VALOR PACTUADO. SUPOSTA FRAUDE POR TERCEIROS FALSÁRIOS. CRIME ELE-TRÔNICO. ESTELIONATO. ANÚNCIO DE SEGURANÇA NAS NEGOCIAÇÕES. PROPAGA-ANDA ENGANOSA. DEFEITO NA PRESTA-ÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDA-DE (ART. 927, CCB/02). CULPA. NEGLIGÊN-CIA E IMPRUDÊNCIA CONFIGURADAS. PREJUÍZO SUPOSTO. RESSARCIMENTO QUE SE IMPÕE. ART. 186, CCB/02. SENTEN-ÇA MANTIDA. UNÂNIME. AO OPTAR POR OFERTAR SISTEMA SUPOSTAMENTE SE-GURO DE COMPRA E VENDA PELA “INTER-NET”, PRESTANDO SERVIÇOS CONSIDERA-DOS DE RISCO, NO INTUITO DE DIMINUIR DESPESAS OPERACIONAIS E AUMENTAR SEUS LUCROS, DEVE A PRESTADORA DE SERVIÇOS ASSUMIR OS RISCOS QUE DELE DECORREM - TEORIA DO RISCO DA ATIVI-DADE NEGOCIAL - ART. 927 PARÁGRAFO ÚNICO C/C ART. 186, DO CCB/02. A RESPON-SABILIDADE, NESSE CASO, É OBJETIVA, PELOS DANOS QUE CAUSAR A PRESTA-DORA DE SERVIÇOS AO CONSUMIDOR, INDEPENDENTE DA EXISTÊNCIA OU NÃO DE CULPA, NA FORMA DOS ARTS. 14 E 22 DO CDC, BASTANDO PARA TANTO A EXIS-TÊNCIA DE NEXO DE CAUSALIDADE EN-TRE O EVIDENTE DEFEITO DO SERVIÇO PRESTADO E DANO SUPOSTO. SENTEN-ÇA CONFIRMADA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. UNÂNIME” ORIGINAL SEM GRIFOS (CLASSE DO PROCESSO: 2005 01 1 078241-4 ACJ; REGISTRO DO ACÓRDÃO NÚMERO: 238572; DATA DE JULGAMENTO: 10/02/2006; ÓRGÃO JULGADOR: SEGUNDA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPE-CIAIS CÍVEIS E CRIMINAIS DO D.F.; RELA-TOR: ALFEU MACHADO; PUBLICAÇÃO NO DJU: 10/03/2006 PÁG.: 189). 4. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS E JURÍDI-COS FUNDAMENTOS. HONORÁRIOS AD-VOCATÍCIOS FIXADOS EM 15% DO VALOR

CONDENAÇÃO, MAIS CUSTAS PROCESSUAIS, A CARGO DA RECORRENTE.

### Íntegra do Acórdão

---

**Classe do Processo: 2011 01 1 006867-2 ACJ 0006867-54.2011.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**

**Registro do Acórdão Número: 544203**

**Data de Julgamento: 20/09/2011**

**Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**

**Relator: Des. Aiston Henrique de Sousa**

DIREITO DO CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DE CONTRATO. ATRASO NA ENTREGA E RESOLUÇÃO DE CONTRATO FIRMADO PELA INTERNET. DANOS MORAL.

1- DISPENSADOS O RELATÓRIO E O VOTO, NA FORMA DO ART. 46 DA LEI 9.099/1995.

2- O FORNECEDOR RESPONDE PELO DESCUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO SE NÃO ENTREGA, NO PRAZO PROMETIDO, PRODUTO CONSIDERADO INDISPENSÁVEL À FINALIDADE A QUE SE DESTINA.

3- SE A VENDEDORA, EMPRESA QUE EXPLORA COMÉRCIO ELETRÔNICO, NÃO EXCLUI A CIDADE DE OPÇÃO DO COMPRADOR, NÃO PODE ALEGAR EXCESSO DE DISTÂNCIA, POIS A PREVISÃO DE PRAZO DE ENTREGA DEVE ESTAR DENTRO DO SEU PLANEJAMENTO. A RECORRENTE NÃO DEMONSTROU, POR PROVA DOCUMENTAL, QUE A ENTREGA SE FRUSTROU EM RAZÃO DE ERRO NA INFORMAÇÃO DE ENDEREÇO PELO CONSUMIDOR, RAZÃO PELA QUAL NÃO PODE ATRIBUIR A RESPONSABILIDADE AO CONSUMIDOR.

4- CONFIGURA DANOS MORAL A FRUSTRAÇÃO DE ENTREGA DE BEM CONSIDERADO INDISPENSÁVEL, CONSIDERANDO AS CIR-

CUNSTÂNCIAS DO CASO. EMBORA O FREZER, EM TESE, NÃO SEJA CONSIDERADO BEM ESSENCIAL, NAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO HOUVE O DANO MORAL, POIS DESTINAVA-SE À MANUTENÇÃO DE ALIMENTOS DE TODA A FAMÍLIA, QUE SE REUNIA EM OUTRA CIDADE, E SE PREPARAVA PARA AS COMEMORAÇÕES DE NATAL.

5-A FESTA FOI PERTURBADA PELO ATRASO E RESCISÃO DO CONTRATO, NÃO OBSTANTE TENHA A AUTORA REALIZADO A COMPRA COM MAIS DE VINTE DIAS DE ANTECEDÊNCIA DA DATA E O FORNECEDOR TENHA PROMETIDO ENTREGAR EM SEIS DIAS.

6- NÃO É EXCESSIVA A FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO EM R\$ 1.500,00, CONSIDERANDO A FINALIDADE REPARADORA E PREVENTIVA DO DANO MORAL.

7- RECURSO CONHECIDO, MAS NÃO PROVIDO. CUSTAS E HONORÁRIOS PELO RECORRENTE, NO VALOR DE R\$ 500,00.

### Íntegra do Acórdão

---

**Classe do Processo: 2010 01 1 107193-4 ACJ 0107193-56.2010.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**

**Registro do Acórdão Número: 533235**

**Data de Julgamento: 16/08/2011**

**Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**

**Relatora: Des. Isabel Pinto**

CONSUMIDOR. MERCADO VIRTUAL. SÍTIO ESPECIALIZADO NA INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA VIA INTERNET. VENDA DE APARELHO CELULAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. FALTA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM FIXADO EM VALOR ADEQUADO E PROPORCIONAL.

1. AO PRESTADOR DE SERVIÇOS DA ESPÉCIE DELINEADA, INCUMBE PROCEDER COM PRUDÊNCIA E CAUTELA DEVIDAS, RESPONDENDO PELOS RISCOS INERENTES À ATIVIDADE NEGOCIAL, REALIZADA POR INTERMÉDIO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO, MODALIDADE “MERCADO PAGO”, NO QUAL É FEITO O DEPÓSITO DO BEM ADQUIRIDO, COMPROMETENDO-SE A VENDEDORA A RETIRAR O VALOR SOMENTE QUANDO DA ENTREGA DO PRODUTO.

2. RESTOU DEVIDAMENTE DEMONSTRADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, PORQUANTO O RECORRENTE NÃO DISPONIBILIZOU SEGURANÇA ADEQUADA EM SEUS SERVIÇOS (ART. 14, § 1º, DO CDC), PERMITINDO QUE TERCEIROS FRAUDADORES SE CADASTRASSEM EM SEUS SISTEMAS, TENDO ACESSO AOS DADOS PESSOAIS DE SEUS USUÁRIOS.

3. OBSERVADOS OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, O VALOR A TÍTULO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS DEVE SER MANTIDO. SENTENÇA CONFIRMADA.

4. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO

#### Íntegra do Acórdão

---

**Classe do Processo: 2009 01 1 051459-4 ACJ 0051459-57.2009.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**  
**Registro do Acórdão Número: 440776**  
**Data de Julgamento: 20/08/2010**  
**Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**  
**Relator: Des. Marcelo Tadeu de Assunção Sobrinho**

1. JUIZADOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR. EMPRESA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO QUE DEIXA DE ENTREGAR A TEMPO E MODO OS

PRODUTOS COMPRADOS PELO AUTOR POR OCASIÃO DE SEU CASAMENTO ALEGANDO QUE O FABRICANTE NÃO OS TERIA DISPONIBILIZADO. TODAVIA, A RECORRENTE NÃO ENTREGOU OS PRODUTOS COMPRADOS PELO AUTOR, NÃO OS SUBSTITUI POR OUTROS, TAMPOUCO RESTITUI O PREÇO PAGO. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL.

2. A SENTENÇA DO JUÍZO MONOCRÁTICO CONDENOU A RÉ A INDENIZAR O AUTOR POR DANO MORAL PORÉM NÃO SE MANIFESTOU ACERCA DO PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL.

3. SENTENÇA CITRA PETITA. DECLARAÇÃO DE OFÍCIO DA NULIDADE DA SENTENÇA PARA QUE OUTRA SEJA PROFERIDA NA QUAL DEVERÃO SER ANALISADOS TODOS OS PEDIDOS FORMULADOS. IMPOSSIBILIDADE DE JULGAMENTO DO PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL POR ESTA TURMA RECURSAL, SOB PENA DE SUPRESSÃO DE INSTÂNCIA. SEM CONDENAÇÃO EM CUSTAS E HONORÁRIOS ANTE A AUSÊNCIA DE RECORRENTE VENCIDO (LEI Nº 9.099/95, ART. 55).

#### Íntegra do Acórdão

---

**Classe do Processo: 2009 01 1 007910-0 ACJ 0007910-94.2009.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**  
**Registro do Acórdão Número: 428924**  
**Data de Julgamento: 01/06/2010**  
**Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**  
**Relator: Des. Wilde Maria Silva Justiniano Ribeiro**

CONSUMIDOR. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA VIA INTERNET. DEVOLUÇÃO

EM DOBRO DO VALOR PAGO. OCORRÊNCIA DE ERRO NA PÁGINA ELETRÔNICA. CONFIRMAÇÃO EFETIVADA POR E-MAIL. INSUFICIÊNCIA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1- TRATA-LHE DE COBRANÇA INDEVIDA DECORRENTE DA NÃO CONFIRMAÇÃO DE COMPRAS DE BILHETES AÉREOS NA QUAL A JUÍZA SENTENCIANTE ACEITOU A TESE AUTORAL DE QUE NÃO HOUVE CONFIRMAÇÃO DA COMPRA EFETIVADA PELO CONSUMIDOR POR MEIO DO SÍTIO ELETRÔNICO DA RECORRENTE E MESMO ASSIM, FORAM COBRADOS OS VALORES REFERENTES ÀS PASSAGENS AÉREAS.

2-VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES DO RECORRIDO QUANTO À OCORRÊNCIA DE ERRO NA PÁGINA ELETRÔNICA DA RECORRENTE CULMINANDO DA NÃO CONFIRMAÇÃO DA COMPRA DOS BILHETES AÉREOS. CONFIRMAÇÃO EFETUADA POR E-MAIL SE MOSTRA INSUFICIENTE SE NÃO HÁ COMPROVAÇÃO DE QUE O CONSUMIDOR TENHA ACESSADO SUA CORRESPONDÊNCIA EM TEMPO HÁBIL.

3- INDEVIDA A COBRANÇA DAS PASSAGENS AÉREAS, IMPONDO-SE A DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO QUE FOI PAGO, NA FORMA DO ARTIGO 42 DO CDC.

4- RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. A RECORRENTE RESPONDE POR CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES ARBITRADOS EM 10% (DEZ POR CENTO) DO VALOR DA CONDENAÇÃO, NA FORMA DO ARTIGO 55 DA LEI 9099/95.

[Íntegra do Acórdão](#)

---

**Classe do Processo: 2006 01 1 113312-4 ACJ 0113312-72.2006.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**

**Registro do Acórdão Número: 333820**

**Data de Julgamento: 17/06/2008**

**Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**

**Relator: Des. Robson Barbosa de Azevedo**

DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS PELA INTERNET. RELAÇÃO DE CONSUMO. INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA. AQUISIÇÃO DE PRODUTO POR MEIO DO SITE. DEPÓSITO EFETUADO. PRODUTO NÃO ENTREGUE. CULPA SOLIDÁRIA DE TERCEIRO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA. DANO MATERIAL CARACTERIZADO. RECURSO IMPROVIDO. 1. DEMONSTRADO ESTÁ O DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DO RECORRENTE, DIANTE DO FATO INCONTROVERSO DE O RECORRIDO NÃO TER RECEBIDO O PRODUTO ADQUIRIDO, NÃO OBSTANTE TER EFETUADO O DEPÓSITO BANCÁRIO DEVIDO, ALÉM DE TODAS AS TENTATIVAS E CONTATOS MANTIDOS COM O VENDEDOR DO PRODUTO E COM A RECORRENTE. 2. DIANTE DO CONJUNTO PROBATÓRIO E TENDO EM VISTA O PREJUÍZO MATERIAL SUPORTADO PELO RECORRIDO, NO IMPORTE DE R\$ 1.100,00, RELATIVO À AQUISIÇÃO FRUSTRADA DE UM PRODUTO ANUNCIADO PELA RECORRENTE, HÁ QUE SE RECONHECER A OCORRÊNCIA DO DANO E, SENDO OBJETIVA A RESPONSABILIDADE DO RECORRENTE, IMPÕE-SE O DEVER DE INDENIZAR.

[Íntegra do Acórdão](#)

---

**Classe do Processo: 2007 01 1 005448-5 ACJ 0005448-38.2007.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**  
**Registro do Acórdão Número: 315181**  
**Data de Julgamento: 29/04/2008**  
**Órgão Julgador: 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal**  
**Relator: Des. Donizeti Aparecido**

CIVIL. CDC. CONTRATO DE COMPRA E VENDA PELA INTERNET. MODALIDADE “MERCADO PAGO”. DEPÓSITO DO VALOR DA MERCADORIA. POSTERIOR ENTREGA DO BEM. LEGITIMIDADE PASSIVA DA PRESTADORA DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MATERIAL. TEORIA DO RISCO. ARTIGO 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO CIVIL. FALTA DE SEGURANÇA NAS NEGOCIAÇÕES. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO NÃO ELIDE A RESPONSABILIDADE DA EMPRESA. PROVADO O DANO, NEXO CAUSAL E PREJUÍZO SUPOSTO PELO AUTOR. PRECEDENTE. SENTENÇA MANTIDA.

1. AFASTADA A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA “AD CAUSAM”, EIS QUE DEMONSTRADA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO AUTOR, CONFORME SE DEPREENDE DOS DOCUMENTOS JUNTADOS AOS AUTOS, INCLUSIVE COMPROVANTE DE PAGAMENTO EM FAVOR DO RECORRENTE.

2. AO PRESTADOR DE SERVIÇOS DA ESPÉCIE DELINEADA, INCUMBE PROCEDER COM PRUDÊNCIA E CAUTELA DEVIDAS, RESPONDENDO PELOS RISCOS INERENTES À ATIVIDADE NEGOCIAL, REALIZADA POR INTERMÉDIO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO, MODALIDADE “MERCADO PAGO”, NO QUAL É FEITO O DEPÓSITO DO BEM ADQUIRIDO, COMPROMETENDO-SE A VENDEDORA A RETIRAR O VALOR SOMENTE QUANDO DA ENTREGA DO PRODUTO. DIC-

ÇÃO DO ARTIGO 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO CIVIL, NÃO PODERÁ SER OBJETADA COM O FITO DE ELIDIR A RESPONSABILIDADE DA EMPRESA A OCORRÊNCIA DE FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS.

3. A RESPONSABILIDADE, NA TRILHA DESSE RACIOCÍNIO, INDEPENDE DA EXISTÊNCIA DE CULPA, BASTANDO O NEXO DE CAUSALIDADE ENTRE A PRÁTICA ADOTADA PELA PRESTADORA DO SERVIÇO E O DANO, OCACIONADO PELA FALTA DE SEGURANÇA NA NEGOCIAÇÃO, NOS TERMOS DOS ARTIGOS 14 E 22 DO CDC.

4. MERECE REFERÊNCIA O SEGUINTE PRECEDENTE NESSE SENTIDO: ACJ 20050110782414.

5. A RESPEITÁVEL DECISÃO MONOCRÁTICA É INCENSURÁVEL. A EMEN- TA DO JULGADO SERVE DE ACÓRDÃO, EM SIMETRIA COM O CAPITULADO NO ARTIGO 46 DA LEI N. 9.099. APELANTE RESPONDERÁ PELAS CUSTAS PROCES- SUAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS ORA ARBITRADOS NO PERCENTUAL DE 10% (DEZ) INCIDENTES SOBRE O VALOR DA CAUSA.

#### [Íntegra do Acórdão](#)

---

**Classe do Processo: APELAÇÃO CÍVEL 2004 01 1 065684-3 APC 0065684-58.2004.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF**  
**Registro do Acórdão Número: 257216**  
**Data de Julgamento: 11/10/2006**  
**Órgão Julgador: 2ª Turma Cível**  
**Relator: Des. Waldir Leôncio Lopes Júnior**

DIREITO DO CONSUMIDOR. COMÉRCIO ELETRÔNICO. OBJETO NÃO ENTREGUE.

AJUIZAMENTO DE AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO EM DOBRO DA QUANTIA PAGA. ACOLHIMENTO DE UM DOS DOIS PEDIDOS DEDUZIDOS: CONDENAÇÃO AO DESFAZIMENTO DO NEGÓCIO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA, INOCORRÊNCIA. EM VERDADE, O AUTOR DECAIU NA METADE DA CAUSA, OU SEJA,

DOS DOIS PEDIDOS FORMULADOS, APENAS UM FOI ACOLHIDO, O CONCERNENTE AO RETORNO AO STATUS QUO. ASSIM, CADA PARTE DEVERÁ ARCAR COM A VERBA HONORÁRIA DOS RESPECTIVOS PATRONOS, E AS DESPESAS PROCESSUAIS DEVERÃO SER FIXADAS RATEADAS.

[Íntegra do Acórdão](#)

## TJEMG - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

**Classe do Processo: Apelação Cível**  
**1.0284.10.004133-4/001 0041334-52.2010.8.13.0284 (1)**

**Relator: Des. Evandro Lopes da Costa Teixeira**

**Órgão Julgador: 17ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 31/05/2012**

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - COMPRA E VENDA PELA INTERNET - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - NÃO ENTREGA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS E QUITADOS - RESPONSABILIDADE DA FORNECEDORA - CABIMENTO - DANO MORAL CONFIGURADO.

- A relação jurídica existente entre as partes litigantes é tipicamente de consumo, atraindo, assim, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à lide. Assim, a responsabilidade é objetiva, prevista no art. 14 do CDC.

- Comprovada a falha na prestação do serviço, consubstanciada na não entrega dos produtos adquiridos pelo consumidor na internet, a fornecedora deve responder pelos danos experimentados pelo autor, considerando a assunção dos riscos do empreendimento, a falta de previsão de isenção de sua responsabilidade no que diz respeito à entrega do produto e a sua culpa in eligendo em relação à transportadora encarregada da entrega das mercadorias.

- Os fatos narrados na inicial não constituem mero aborrecimento ou dissabor do dia-a-dia. Ao contrário, os fatos relatados configuram um grave desrespeito para com o consumidor que, repita-se, ficou meses impedido de utilizar as mercadorias compradas no site da ré, causando-lhe frustrações e angústia diante da espera da entrega dos produtos.

- O valor da indenização deve ser fixado com prudência, segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mostrando-se apto a reparar, adequadamente, o dano su-



portado pelo ofendido, servindo, ainda, como meio de impedir que o condenado reitere a conduta ilícita.

---

**Apelação Cível 1.0713.10.001937-9/001  
0019379-36.2010.8.13.0713 (1)**

**Relator: Des. Sebastião Pereira de Souza**

**Órgão Julgador: 16ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 09/05/2012**

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSO CIVIL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - CHEQUE DEVOLVIDO POR INSUFICIÊNCIA DE FUNDO - DEMORA NA COMPENSAÇÃO DE QUANTIA EM DINHEIRO DEPOSITADA ATRAVÉS DE TERMINAL ELETRÔNICO - DANOS MORAIS - OCORRÊNCIA - OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR - QUANTUM INDENIZATÓRIO - CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE - MANUTENÇÃO - RECURSO NÃO-PROVIDO.

1. Presentes a antijuricidade da conduta do agente, o dano à pessoa ou coisa da vítima e a relação de causalidade entre uma e outra, resta configurada a responsabilidade civil, a qual impõe ao causador dos prejuízos a sua reparação.

2. A conduta negligente do banco apelante em não promover a compensação do depósito no mesmo dia acarretou à apelada, sem dúvida, dano moral indenizável, pois a pessoa que tem um cheque devolvido por insuficiência de fundos não goza de boa reputação no comércio em geral.

3. O quantum indenizatório de dano moral deve ser fixado em termos razoáveis, para não ensejar a idéia de enriquecimento indevido da vítima e nem empobrecimento injusto do agente, devendo dar-se com moderação, pro-

porcional ao grau de culpa, às circunstâncias em que se encontra o ofendido e a capacidade econômica do ofensor.

4. Negaram provimento ao recurso, vencido o revisor.

---

**Apelação Cível 1.0145.11.021014-6/001  
0210146-52.2011.8.13.0145 (1)**

**Relatora: Des. Márcia De Paoli Balbino**

**Órgão Julgador: 17ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 29/03/2012**

PROCESSUAL CIVIL E CIVIL - APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SOLICITAÇÃO DE COMPRA VIA INTERNET - ATRASO NA ENTREGA E CANCELAMENTO DO PEDIDO - DANO MATERIAL - NÃO VERIFICAÇÃO - PROVA DO PEDIDO DE REEMBOLSO DO VALOR COBRADO JUNTO À ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO - DANO MORAL - DEMORA NA RESCISÃO DO CONTRATO E NO ESTORNO DO VALOR PAGO - CONFIGURAÇÃO - VALOR DA INDENIZAÇÃO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.

- Não há se falar em indenização por danos materiais se a ré comprovou que providenciou o pedido de reembolso da quantia paga pelo autor junto à administradora de cartão de crédito e o autor sequer fez prova de que tal estorno não foi implementado.

- O atraso na entrega do produto, de que o autor necessitava para sua profissão, e a posterior rescisão do contrato e devolução do preço, enseja o dano moral, mormente se considerando o lapso de aproximadamente 07 (sete) meses para rescisão do contrato e estorno do valor desembolsado pelo autor.

- O valor da indenização por danos morais deve

ser fixado de forma proporcional às circunstâncias do caso, e com razoabilidade.

- Recurso conhecido e provido em parte.

---

**Apelação Cível 1.0024.08.290673-6/002  
2906736-85.2008.8.13.0024 (1)**

**Relator: Des. Guilherme Luciano Baeta Nunes**

**Órgão Julgador: 18ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 27/03/2012**

INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - COMÉRCIO ELETRÔNICO - PRODUTO - ENTREGA EQUIVOCADA - DANO MATERIAL - DEVER DE INDENIZAR - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. A empresa que efetua a entrega equivocada de produto adquirido em seu sítio eletrônico deve ser responsabilizada pelo dano material causado ao consumidor. 2. A indenização por danos morais pressupõe a demonstração de que a imagem, o bom nome, a tradição ou a personalidade da vítima tenham sido violados pela conduta do ofensor, o que não ocorre no caso de equivocada entrega de produto que o pai adquiriu com o fito de presentear o filho na noite de Natal.

---

**Apelação Cível 1.0194.10.000462-2/001  
0004622-42.2010.8.13.0194 (1)**

**Relator: Des. Fernando Caldeira Brant**

**Órgão Julgador: 11ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 17/08/2011**

APELAÇÃO CÍVEL - DANO MORAL - COMÉRCIO ELETRÔNICO VIRTUAL - NÃO RECEBIMENTO DE MERCADORIA - LIBERAÇÃO DE PAGAMENTO - FALHA DO SERVIÇO - PUBLICAÇÃO DE OFENSAS EM PERFIL DE QUALIFICAÇÃO - DEVER

CONTRATUAL DE CONTROLE - RESPONSABILIDADE CIVIL - DANO MORAL CONFIGURADO.

É devida a reparação por danos morais pelo provedor de comércio eletrônico ao se omitir na exclusão de ofensas publicadas em perfil de qualificação, quando estabelecida no contrato sua gerência e controle sobre as mensagens dos usuários. (Des. Marcelo Rodrigues).

v.v. Ausente nos autos a prova dos danos alegados, não se justifica a indenização pretendida a título de danos morais.

---

**Apelação Cível 1.0324.09.084180-4/001  
0841804-61.2009.8.13.0324 (1)**

**Relator: Des. Cabral da Silva**

**Relator para o acórdão: Des. Gutemberg da Mota e Silva**

**Órgão Julgador: 10ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 11/04/2011**

APELAÇÃO CÍVEL - COMÉRCIO ELETRÔNICO - PRODUTO NÃO ENTREGUE - PROVEDOR DE SERVIÇO DE INFORMAÇÕES - AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL - AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE - VOTO VENCIDO.

Ainda que objetiva a responsabilidade do provedor de serviço de informações, não responde ele pelos danos advindos da não entrega de produto anunciado em seu portal se não há nexo de causalidade entre a sua conduta e os referidos danos. O provedor de informações somente se responsabiliza por danos causados pela transação entre seus usuários caso tenha concorrido com culpa para a ocorrência do fato. Recurso não provido.

V.V.

**Apelação Cível 1.0394.08.077533-8/002  
0775338-06.2008.8.13.0394 (1)**

**Relator: Des. Duarte de Paula**

**Órgão Julgador: 11ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 01/09/2010**

INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA E VENDA REALIZADA PELA 'INTERNET'. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO AFASTADA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR CARACTERIZADA. DEVER DE REPARAR. INOCORRÊNCIA.

- Não restando evidenciada a falha na prestação dos serviços por parte da empresa ré, que demonstra, em contrapartida, a ausência de observância, pelo autor, das recomendações existentes para concretização da compra e venda, efetuada através de seu 'site' na 'internet' em que disponibiliza meios para seus usuários efetuarem transações de comércio eletrônico; havendo, ainda, comprovação quanto a não ter o autor, na condição de vendedor, se cercado da necessária prova da entrega da mercadoria ao comprador, indispensável para que procedesse ao levantamento de valores depositados, perante o 'site' intermediador, indevida a indenização, por caracterizada a excludente de responsabilidade do fornecedor, configurada pela culpa exclusiva da vítima.

**Apelação Cível 1.0672.02.083567-0/001  
0835670-85.2002.8.13.0672 (1)**

**Relator: Des. Valdez Leite Machado**

**Órgão Julgador: 14ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 05/08/2010**

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER - REGISTRO DE DOMÍNIO DE 'INTERNET' - REGISTRO DA MARCA NO INPI

- DIREITO DE USO QUE ABRANGE O COMÉRCIO ELETRÔNICO E O DOMÍNIO - OFENSA AO DIREITO DE PROPRIEDADE CONFIGURADA. Não se pode deixar de garantir o uso da marca a quem tiver o respectivo registro junto ao INPI, pois este passa a deter todos os direitos decorrentes de tal ato, inclusive a divulgação da marca via 'internet'.

**Apelação Cível 1.0145.06.353854-3/001  
3538543-70.2006.8.13.0145 (1)**

**Relator: Des. Nilo Lacerda**

**Órgão Julgador: 12ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 03/09/2008**

INDENIZAÇÃO - OPERAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS PELA INTERNET - APLICAÇÃO DO CDC - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA SEGURANÇA DO SERVIÇO. - O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor contempla a responsabilidade objetiva dos fornecedores no caso de defeito do serviço, consistente na falta de segurança, evidenciada por operações realizadas por terceiros em conta-corrente do consumidor, caso não sejam comprovadas - pelos fornecedores - as excludentes previstas no artigo 14, parágrafo 3º, do CDC.

**Apelação Cível 1.0439.03.021925-7/001  
0219257-32.2003.8.13.0439 (1)**

**Relator: Des. Valdez Leite Machado**

**Órgão Julgador: 14ª Câmara Cível**

**Data de Julgamento: 23/04/2008**

AGRAVO RETIDO - INOBSERVÂNCIA DO DISPOSTO NO ART. 523, §1º DO CPC - NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL - RECONVENÇÃO

- INEXISTÊNCIA DE CONEXÃO COM O PEDIDO DA AÇÃO PRINCIPAL - REGISTRO DE DOMÍNIO DE INTERNET - REGISTRO DA MARCA NO INPI - DIREITO DE USO QUE ABRANGE O COMÉRCIO ELETRÔNICO E O DOMÍNIO - OFENSA AO DIREITO DE PROPRIEDADE CONFIGURADA. Não reiterado o agravo retido nas razões do apelo, impera a desistência tácita do mesmo, impedindo, assim, seu conhecimento, nos termos do § 1º do art. 523 do CPC. Diante da inexistência de conexão entre a ação principal e o pedido reconvenicional, o caso é de extinção da reconvenção, na forma do art. 267, VI do CPC. O uso de nome ou marca em domínios na internet sem a autorização do proprietário, que detém registro anterior no INPI, configura ato ilícito.

---

**Apelação Cível 1.0024.06.199230-1/001  
1992301-05.2006.8.13.0024 (1)  
Relator: Des. Viçoso Rodrigues  
Órgão Julgador: 18ª Câmara Cível  
Data de Julgamento: 04/09/2007**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - AQUISIÇÃO DE PRODUTO VIA INTERNET - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - CONFIGURAÇÃO - DEVER DE INDENIZAR RECONHECIDO - DANO MORAL - QUANTUM INDENIZATÓRIO - CRITÉRIO - MODERAÇÃO.

O fornecedor responde, independente da comprovação de culpa, pelos danos causados aos consumidores em razão dos defeitos relativos aos serviços prestados.

O cancelamento prematuro do cadastro de consumidor pelo fornecedor de serviços que intermedeia transação de compra e venda via internet, bem como a ausência de devolução dos valores depositados por aquele, configura

defeito na prestação do serviço, sendo devida a indenização por danos materiais e morais.

À falta de critérios objetivos, deve o juiz agir com prudência ao fixar o quantum indenizatório, atendendo às peculiaridades do caso sob julgamento e à repercussão econômica da indenização, de modo que o valor não deve ser nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequeno que se torne inexpressivo.

---

**Apelação Cível 2.0000.00.424596-1/000  
4245961-75.2000.8.13.0000 (1)  
Relator: Des. Osmando Almeida  
Órgão Julgador: 9ª Câmara Cível  
Data de Julgamento: 14/09/2004**

AÇÃO COMINATÓRIA - REGISTRO DE DOMÍNIO DE INTERNET PELA APELADA COM O NOME DA APELANTE - REGISTRO DA MARCA NO INPI - DIREITO DE USO QUE ABRANGE O COMÉRCIO ELETRÔNICO E O DOMÍNIO - OFENSA AO DIREITO DE PROPRIEDADE - INDENIZAÇÃO DEVIDA - LUCROS CESSANTES - TRANSFERÊNCIA DO DOMÍNIO - DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.

Constitui ato ilícito o uso por terceiro de nome ou marca em domínios na internet sem a autorização do proprietário da referida marca que a registrou por primeiro junto ao INPI, por ofensa ao disposto na lei de propriedade industrial.

A indenização no caso deve circunscrever-se aos lucros cessantes, pelo tempo em que a detentora da marca ficou impossibilitada de utilizar o domínio, ausente prova do efetivo dano material sofrido.

# TJERS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**Número: 71003338894**

**Tipo de Processo: Recurso Cível**

**Órgão Julgador: Segunda Turma Recursal Cível**

**Relator: Des. Roberto Behrendorf Gomes da Silva**

**Data de Julgamento: 08/08/2012**

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PASSAGEM AÉREA. CANCELAMENTO IMEDIATO. APLICAÇÃO DO ART. 49 DO CDC. DEVER DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. REEMBOLSO PARCIAL REALIZADO. VALOR DA CONDENAÇÃO QUE DEVERÁ CORRESPONDER AO SALDO REMANESCENTE DA TOTALIDADE DA COMPRA, DEDUZIDO O MONTANTE REEMBOLSADO. RECURSO PROVIDO DE FORMA PARCIAL.

[Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70048853386**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Décima Câmara Cível**

**Relator: Des. Túlio de Oliveira Martins**

**Data de Julgamento: 19/07/2012**

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. MERCADO LIVRE. BLOQUEIO DO IP (INTERNET PROTOCOL). DANOS NÃO VERIFICADOS. AUSENTE DEVER DE INDENIZAR. A prova dos autos comprovou que o irmão do autor violou os termos de uso do site MercadoLivre em virtude de inadimplemento contratual, motivo pelo qual restou impossibilitado de participar novamente do site de compras virtual. A fim

de evitar nova tentativa de recadastramento, a empresa efetuou o bloqueio do IP da máquina utilizada. A controvérsia existente entre as partes acerca da licitude do procedimento adotado pela empresa requerida já restou dirimida em precedente ação, na qual restou definido o comportamento da empresa provedora de espaço de comércio eletrônico como exercício regular de direito, já que verificada a inexistência de violação de um dever jurídico. Partindo-se desta premissa e corroborando o entendimento esposado na referida sentença, mostra-se inviável o acolhimento do pleito indenizatório, já que o procedimento adotado pela empresa mostrou-se necessário a evitar o indevido recadastramento do irmão do autor, cujo desligamento da empresa ocorreu por descumprimento contratual. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70048853386, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Túlio de Oliveira Martins, Julgado em 19/07/2012)

[Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70033144437**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Sexta Câmara Cível**

**Relator: Des. Léo Romi Pilau Júnior**

**Data de Julgamento: 27/10/2011**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADA. MANUTENÇÃO DE CADASTRO. COMÉRCIO ELETRÔNICO. “MERCADO LIVRE”.

VENDA DE “NOTEBOOK” VIA INTERNET. NÃO RECEBIMENTO DOS VALORES. LEGITIMIDADE DO SITE QUE DISPONIBILIZA A REALIZAÇÃO DE NEGÓCIOS E RECEBE UMA COMISSÃO DO ANUNCIANTE, QUANDO CONCRETIZADO O NEGÓCIO. DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA. SUCUMBÊNCIA REDIMENSIONADA. AFASTARAM AS PRELIMINARES, E NO MÉRITO, DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70033144437, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 27/10/2011)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70042500496**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Nona Câmara Cível**

**Relator: Des. Tasso Caubi Soares Delabary**

**Data de Julgamento: 20/07/2011**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. PRAZO DE ENTREGA DESCUMPRIDO. FRUSTRAÇÃO DE EXPECTATIVA. DESGASTE FÍSICO E EMOCIONAL. DANO MORAL CONFIGURADO. Hipótese dos autos em que a autora adquiriu produtos da requerida através do seu site de comércio eletrônico com vista a apresentar entes queridos no Natal, não os recebendo no prazo estipulado. Entrega dos bens que ocorreu somente após o Natal. Frustração de expectativa do consumidor com o não recebimento e desgaste físico e emocional para a solução do impasse sem alcançar êxito, inobstante diversas trocas de mensagens eletrônicas, que caracterizam o dano moral. Valor da condenação fixado de acordo com as peculiaridades do caso concreto, bem como observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além da natureza jurídica

da indenização. Quantum majorado. Consectários legais incidentes a partir da data da sessão de julgamento, já que o valor arbitrado na origem foi majorado nesta instância. À UANIMIDADE. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO DA REQUERIDA E DERAM PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. (Apelação Cível Nº 70042500496, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 20/07/2011)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70036500627**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Nona Câmara Cível**

**Relator: Des. Roberto Carvalho Fraga**

**Data de Julgamento: 20/07/2011**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COMÉRCIO ELETRÔNICO. “SITE PONTO FRIO”. COMPRA DE NOTEBOOK VIA INTERNET. NÃO RECEBIMENTO DA MERCADORIA. NÃO REEMBOLSO DA QUANTIA PAGA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA. Hipótese em que, caracterizada a responsabilidade civil da demandada, tendo em vista o preenchimento dos seus pressupostos, incontestado o dever de indenizar. Caso em que preenchidos os pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam, o dano, em virtude da não restituição do valor pago pelo produto que não foi entregue, e o nexos causal que se mostra presente, porquanto os danos experimentados pela autora foram em decorrência da conduta culposa da demandada, representada tanto pela má prestação dos serviços quanto pelo

prejuízo financeiro, haja vista que pagou por um produto que nem recebeu e nem foi reembolsada. Em contrapartida, a empresa não comprovou qualquer excludente de responsabilidade, portanto, incontestado o dever de indenizar diante da inafastável negligência da demandada. No caso em apreço, trata-se de danos morais puros, em que o entendimento da jurisprudência é no sentido de que dispensam comprovação, porquanto decorrentes do próprio ato ilícito. No que tange ao quantum indenizatório, entendo que deve ser majorado, considerando-se a reprovabilidade da conduta, a gravidade do dano, bem como as condições das partes. APELAÇÃO PRO-VIDA. (Apelação Cível Nº 70036500627, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Roberto Carvalho Fraga, Julgado em 20/07/2011)

#### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70035772300**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Sexta Câmara Cível**

**Relator: Des. Léo Romi Pilau Júnior**

**Data de Julgamento: 26/05/2011**

APELAÇÃO CÍVEL. AGRAVO RETIDO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADA. MANUTENÇÃO DE CADASTRO. COMÉRCIO ELETRÔNICO. “MERCADO LIVRE”. COMPRA DE MP4 VIA INTERNET. NÃO RECEBIMENTO DA MERCADORIA. LEGITIMIDADE DO SITE QUE DISPONIBILIZA A REALIZAÇÃO DE NEGÓCIOS E RECEBE UMA COMISSÃO DO ANUNCIANTE, QUANDO CONCRETIZADO O NEGÓCIO. DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA. DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. CASO CONCRETO.

SENTENÇA MANTIDA. NEGARAM PROVIMENTO AO AGRAVO RETIDO, AFASTARAM AS PRELIMINARES, E NO MÉRITO, DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70035772300, Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Léo Romi Pilau Júnior, Julgado em 26/05/2011)

#### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70038009361**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Nona Câmara Cível**

**Relator: Des. Tasso Caubi Soares Delabary**

**Data de Julgamento: 23/03/2011**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DESCASO COM O CONSUMIDOR. As transações comerciais realizadas via internet vinculam as propostas de modo que o produto entregue não conformando com as características da divulgação implica em responsabilidade da vendedora, ainda mais quando recebido com defeito. Supera o mero dissabor a situação dos autos, na medida em que, mesmo depois de diversas reclamações a fornecedora não deu uma solução adequada ao consumidor a efeito de substituir o produto ou rescindir a transação, evidenciando o total descaso com o consumidor. Valor da condenação fixado de acordo com as peculiaridades do caso concreto, bem como observada a natureza jurídica da condenação e os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. HONORÁRIOS. No que tange a forma de fixação da verba honorária, não obstante a irrisignação da parte autora, a disposição sentencial é convergente com a pretensão do recorrente, razão pela qual não conheço do recurso no particular. COMPENSAÇÃO. Havendo sucumbência recíproca

das partes cabível a compensação dos honorários advocatícios, a teor do disposto na Súmula 306 do Superior Tribunal de Justiça DERAM PROVIMENTO AO APELO DA RÉ, CONHECER PARCIALMENTE O RECURSO DO AUTOR E, NA EXTENSÃO CONHECIDA, DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70038009361, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 23/03/2011)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70031234560**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Décima Câmara Cível**

**Relator: Des. Jorge Alberto Schreiner Pestana**

**Data de Julgamento: 24/06/2010**

RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL ZERO QUILOMETRO DE MONTADORA NACIONAL POR INTERMÉDIO DE PRETENSO REPRESENTANTE LOCAL DA CONCESSIONÁRIA E DA MARCA. 1. LITISPENDÊNCIA. NÃO OCORRÊNCIA. A Ação Civil Pública não impõe litispendência à demanda individual, pois os seus efeitos pela coisa julgada não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva. Inteligência do art. 104 da Lei n.º 8.078/90 - CDC. 2. ILEGITIMIDADE PASSIVA. CULPABILIDADE. MATÉRIA DE MÉRITO. Atos de comércio praticados por terceiro, que comercializava veículos novos da marca Renault, captando clientes, enquanto a revenda emprestava a credibilidade, entregando os veículos e prestando assistência técnica. Teoria da aparência. 3. SENTENÇA EXTRA PETITA.

INEXISTÊNCIA. Correta vinculação entre o pedido e o provimento. Impropriedade na sentença inexistente. 4. SOLIDARIEDADE. TEORIA DA APARÊNCIA. Reconhecida a solidariedade entre a montadora e a concessionária, na medida em que ambas se beneficiaram com a venda de veículo por intermédio do comércio eletrônico. Teoria da aparência em relação aos réus, tendo em vista terceiro intermediar vendas e financiamentos, gerando a presunção de atuação como preposto. 5. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. Circunstâncias de fato que ultrapassam os meros aborrecimentos do cotidiano. Frustração na aquisição de veículo, desapossamento de bem próprio e de importância em dinheiro. Ofensa a direito subjetivo tutelado passível de indenização pecuniária. REJEITARAM AS PRELIMINARES E, NO MÉRITO, NEGARAM PROVIMENTOS ÀS APELAÇÕES DAS RÉS E PROVERAM O RECURSO DA AUTORA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70031234560, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 24/06/2010)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70031676919**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Nona Câmara Cível**

**Relator: Des. Tasso Caubi Soares Delabary**

**Data de Julgamento: 09/12/2009**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. ERRO. COBRANÇA DÚPLICE NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO. ATENDIMENTO ON LINE. DESCASO COM O CONSUMIDOR. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS. 1. Os valores referentes ao pedido cancelado deverão ser devolvidos em dobro. Art. 42, parágrafo único, do CDC. 2.



Supera o mero dissabor a situação dos autos em que o autor, ao adquirir produtos pela internet, teve cancelado o primeiro pedido, sob a orientação da requerida, tendo efetivado novo pedido, porém, recebido em sua fatura cobrança indevida por compra já cancelada. Diversos contatos entre o consumidor e o fornecedor sem que o impasse fosse solucionado. Descaso com o consumidor verificado. Cessaçao da cobrança atingida apenas mediante açao judicial. Dano moral caracterizado. 3. Valor da condenaçaao fixado de acordo com as peculiaridades do caso concreto, especialmente considerando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além da natureza jurídica da condenaçaao. DERAM PROVIMENTO AO APELO, POR MAIORIA. (Apelaçaao Cível Nº 70031676919, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 09/12/2009)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70030405534**

**Tipo de Processo: Apelaçaao Cível**

**Órgão Julgador: Décima Câmara Cível**

**Relator: Des. Paulo Antônio Kretzmann**

**Data de Julgamento: 26/11/2009**

RESPONSABILIDADE CIVIL. COMERCIO ELETRONICO. FRAUDE NA COMPRA E VENDA PELA INTERNET. RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRADORA DO SITE DE ANÚNCIOS. CONFERÊNCIA DOS DADOS DOS ANUNCIANTES. AUSÊNCIA DE CAUTELA PELA ADMINISTRADORA. CULPA EVIDENCIADA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. DEVOLUÇÃO DOS VALORES DESEMBOLSADOS. 1. Possui legitimidade o banco demandado para responder a açao na medida em que a empresa denominada Webmotors, com a qual o autor efetuou o negócio jurídico, é de sua propriedade, conforme documento juntado à fl.

31 dos autos, fato que sequer restou contestado. Da mesma forma, não se pode imputar a responsabilidade a terceiro, tendo em vista que agiu o banco de forma negligente ao permitir a divulgaçaao de anúncios falsos em seu domínio. 2. A aplicaçaao do Código de Defesa do Consumidor tem lugar quando caracterizada a condiçaao de fornecedor. Hipótese em que o administrador do site de anúncios percebe remuneraçaao pela atividade, ainda que indiretamente, atuando como intermediário na compra e venda. 3. Fraude praticada por terceiros, através da veiculaçaao de anúncio falso no domínio administrado pelo réu. Procedimento que além de causar dissabor e transtorno, com quebra da tranquilidade e da paz diuturna do cidadão, agride sua dignidade pessoal, mormente pela impotência de resolver o problema mediante contato direto com o demandado. Tais acontecimentos são suficientes a colorir a figura do dano moral, cabendo uma compensaçaao pelos transtornos sofridos, que efetivamente ultrapassam a barreira daquilo que se entende por socialmente suportável por parte do cidadão comum. 4. O valor da compensaçaao deve compreender, dentro do possível, a reparaçaao pelo dano infligido a vitima, ao mesmo tempo servindo de freio, de elemento inibidor e de sançaao ao autor do ato ilícito, a fim de que não o volte a repetir. Hipótese em que o quantum vai fixado em R\$ 6.000,00, porque consentâneo com a realidade do caso concreto e com os parâmetros utilizados por esta Câmara. 5. Cabível a devoluçaao dos valores desembolsados em razao da fraude que vitimou o autor, consoante comprovantes de depósitos juntados aos autos. 6. Honorários advocatícios que vão fixados em 15% sobre o valor da totalidade da condenaçaao, já que o montante guarda correspondência com as operadoras do art. 20, § 3º, do CPC, além de bem remunerar o profissional em atuaçaao neste feito. APELO PROVIDO. (Apelaçaao Cível Nº 70030405534, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Antônio Kretzmann, Julgado em 26/11/2009)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70022741599**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Décima Câmara Cível**

**Relator: Des. Jorge Alberto Schreiner Pestana**

**Data de Julgamento: 24/09/2009**

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEIS ZERO QUILOMETRO DE MONTADORA NACIONAL POR INTERMÉDIO DE PRETENSÃO REPRESENTANTE LOCAL DA CONCESSIONÁRIA E DA MARCA. Preliminar de não-conhecimento do recurso rejeitada, uma vez que a ausência de petição contendo requerimento de interposição de apelação constitui mera formalidade processual que se supera com as próprias razões. Lição doutrinária. Agravo retido sobre ilegitimidade de ativa do Ministério Público. Legitimidade para propositura de ação civil pública por defender interesses individuais homogêneos de consumidores. Reconhecida a solidariedade entre a montadora e a concessionária, na medida em que ambas se beneficiam com a venda de veículo por intermédio do comércio eletrônico. Viável a incidência da teoria da aparência em relação aos demandados quando se constata que aquele que se intitulava representante local da concessionária e da montadora praticava atos de comércio (vendendo carro zero quilômetro, captando financiamentos) gerando a presunção, para os consumidores, de atuação como preposto. Pela prova constante dos autos, julga-se procedente ação civil pública, com a finalidade de determinar que as demandadas cumpram contratos estabelecidos de boa-fé pelos consumidores com o preposto, bem como indenizem àqueles que tiveram prejuízos materiais e morais, a serem apurados em liquidação de sentença. Descabe o prequestionamento, pois o magistrado não é obrigado a responder a toda e qualquer indagação de ordem legal formulada pelo recorrente. Negado provimento ao agravo retido. Desprovidos as apelações. Senten-

ça mantida. Decisão unânime. (Apelação Cível Nº 70022741599, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 24/09/2009)

[Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70026683938**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Nona Câmara Cível**

**Relator: Des. Tasso Caubi Soares Delabary**

**Data de Julgamento: 29/04/2009**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. ERRO. COBRANÇA DUPLICE NA FATURA DO CARTÃO DE CRÉDITO. ATENDIMENTO ON LINE. DESCASO COM O CONSUMIDOR. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS. Supera o mero dissabor a situação dos autos em que a autora, ao adquirir produtos pela internet, teve lançado em duplicidade os valores em seu cartão de crédito. Diversos contatos entre o consumidor e o fornecedor sem que o impasse fosse solucionado. Descaso com o consumidor verificado. Cessaçao da cobrança atingida apenas mediante ação judicial. Dano moral caracterizado. Valor da condenação fixado de acordo com as peculiaridades do caso concreto, especialmente considerando os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, além da natureza jurídica da condenação. DERAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70026683938, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 29/04/2009)

**Assunto:** 1. COBRANÇA DUPLA DE COMPRA PELA INTERNET GERA DANO MORAL. 2. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. QUANTUM. VALOR. CRITÉRIO. DANOS CAUSADOS A CONSUMIDOR. FATURA. COBRANÇA INDEVIDA. 3. B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO (AMERICA-

NAS.COM) 4. INTERNET. COMPRA PELA INTERNET. CARTÃO DE CRÉDITO. FATURA. COBRANÇA. DUPLICIDADE DE VALORES. ERRO. ATENDIMENTO ON LINE. DESCASO COM O CONSUMIDOR. DEVER DE INDENIZAR. 5. CALL CENTER. RECLAMAÇÕES. DESCASO. DEVER DE INDENIZAR. \*\*\*\*\* OBS: Julgador(a) de 1º Grau: EDUARDO JOAO LIMA COSTA

**Referências Legislativas:** CPC-20 PAR-3

**Jurisprudência:** APC 70022831531 SÚMULA STJ-362 SÚMULA STJ-54

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número:** 70027584259

**Tipo de Processo:** Apelação Cível

**Órgão Julgador:** Nona Câmara Cível

**Relator:** Des. Odone Sanguiné

**Data de Julgamento:** 18/03/2009

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA E VENDA DE APARELHO CELULAR VIA INTERNET. NÃO-ENTREGA DE MERCADORIA. RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. 1. DANOS MORAIS. É bem verdade que a comprovação dos danos morais encontra, em certos casos, dificuldades intransponíveis, motivo pelo qual a sua demonstração em juízo vem sendo relativizada por esta corte de justiça a ponto de considerá-lo in re ipsa. Todavia, o contexto fático do caso vertente não recomenda a dispensa da comprovação dos abalos psíquicos sofridos pela parte autora. Mero inadimplemento contratual que não configura abalo moral. 2. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Sucumbência mantida. APELO DESPROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70027584259, Nona Câmara

Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Odone Sanguiné, Julgado em 18/03/2009)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número:** 70026309070

**Tipo de Processo:** Apelação Cível

**Órgão Julgador:** Quinta Câmara Cível

**Relator:** Des. Romeu Marques Ribeiro Filho

**Data de Julgamento:** 19/11/2008

APELAÇÃO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. INTERNET. SITE DE ANÚNCIOS. MERCADO LIVRE. Serviço de compra por meio da Internet. Preço depositado e produto não entregue. A empresa ré atua como agenciadora entre as partes. A transação comercial estabeleceu-se entre a vendedora e o comprador. O comprador deve assumir os riscos do negócio firmado. Não restaram demonstrados os danos morais sofridos pelo autor. Apelo desprovido. (Apelação Cível Nº 70026309070, Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Romeu Marques Ribeiro Filho, Julgado em 19/11/2008)

**Publicação:** Diário da Justiça do dia 25/11/2008

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número:** 70025673856

**Tipo de Processo:** Apelação Cível

**Órgão Julgador:** Décima Câmara Cível

**Relator:** Des. Paulo Antônio Kretzmann

**Data de Julgamento:** 30/10/2008

RESPONSABILIDADE CIVIL. COMERCIO ELETRONICO. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. LEGITIMIDADE DO SITE ANTE A INTERMEDIÇÃO DO NEGÓCIO. MERCADORIA NÃO ENTREGUE. Muito embora a mercadoria tenha sido adquirida de terceira pessoa, que não integra a lide, o demandado mercadolivres.com

figurou como intermediário da compra e venda realizada, já que, remunerado pela concretização do negócio, foi responsável pela veiculação do anúncio. E uma vez integrando a cadeia de fornecedores que culminou com a compra e venda frustrada, a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor à hipótese dos autos é lógica consequência. APELO IMPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70025673856, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Antônio Kretzmann, Julgado em 30/10/2008)

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70017299405**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Décima Câmara Cível**

**Relator: Des. Luiz Ary Vessini de Lima**

**Data de Julgamento: 22/03/2007**

RESPONSABILIDADE CIVIL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. CONSUMIDOR. VÍCIO DECORRENTE DA DISPARIDADE ENTRE A OFERTA E O PRODUTO EFETIVAMENTE ENTREGUE. SERVIÇO DEFEITUOSO. LEGITIMIDADE PASSIVA. COMERCIANTE. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. O comerciante é responsável pelas informações prestadas ao consumidor, devendo cumprir com a proposta oferecida (CDC, art. 18 c/c art. 30). Da mesma forma, quem comercializa produtos na internet, figurando como intermediário entre o fabricante e o consumidor final, é responsável por defeitos nessa prestação (CDC, art. 14). Esse o caso dos autos, em que o autor adquiriu celular por meio do comércio eletrônico, sendo que lhe foi entregue produto com cor diversa, passando ele por verdadeira maratona para desfazer o negócio jurídico, o que culminou com a negativa de seu crédito quando tentou adquirir mercadoria com seu cartão, o qual ficou vinculado

àquela aquisição imperfeita. Dano moral in re ipsa. O quantum indenizatório deve atender à dupla finalidade de tal condenação: compensar a vítima e inibir o ofensor, considerando as peculiaridades do caso concreto. A verba honorária deve ser fixada entre 10% e 20% sobre valor da condenação, consoante art. 20, § 3º, do CPC, levando-se em conta a natureza da causa, o local de sua prestação, o zelo profissional, incluindo-se, aí, o resultado obtido. PRELIMINAR REJEITADA. APELO E ADESIVO PARCIALMENTE PROVIDOS. (Apelação Cível Nº 70017299405, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Luiz Ary Vessini de Lima, Julgado em 22/03/2007)

**Revista de Jurisprudência: rjtjrs, v-263/284**

### [Inteiro Teor](#)

---

**Número: 70016093080**

**Tipo de Processo: Apelação Cível**

**Órgão Julgador: Nona Câmara Cível**

**Relator: Des. Odone Sanguiné**

**Data de Julgamento: 22/11/2006**

APELAÇÃO CÍVEL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA E VENDA DE APARELHO DE FAX VIA INTERNET. NÃO-ENTREGA DE MERCADORIA. DEVOLUÇÃO DO PREÇO. LEGITIMIDADE DO SITE QUE DISPONIBILIZA A REALIZAÇÃO DE NEGÓCIOS E RECEBE UMA COMISSÃO DO ANUNCIANTE, QUANDO CONCRETIZADO O NEGÓCIO. DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA. 1. O RÉU, NA QUALIDADE DE MANTENEDOR DO MEIO ELETRÔNICO EM QUE SE CONSUMOU O CONTRATO DE COMPRA E VENDA, É PARTE LEGÍTIMA PARA RESPONDER PELOS TERMOS DA AVENÇA, MORMENTE, NO PRESENTE CASO, EM QUE RECEBE COMISSÃO SOBRE AS VENDAS CONCRETIZADAS. 2. O SERVIÇO PRESTADO PELA RÉ, DE APRESENTAR O PRODUTO AO CONSUMI-

DOR E INTERMEDIAR NEGÓCIO JURÍDICO, RECEBENDO COMISSÃO PELA CONCRETIZAÇÃO DO CONTRATO, ENQUADRA-SE NAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ART. 3º, §2º, DA LEI 8078/90). 3. MERECE CONFIRMAÇÃO SENTENÇA QUE CONDENOU A INTERMEDIADORA A INDENIZAR CONSUMIDOR PELO NÃO-RECEBIMENTO DE PRODUTO ADQUIRIDO EM SITE DE INTERNET DE RESPONSABILIDADE DAQUELA. REJEITADA A PRELIMINAR, APELAÇÃO DESPROVIDA. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70016093080, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Odone Sanguiné, Julgado em 22/11/2006)

**Assunto:** 1. COMPRA E VENDA DE MER-

CADORIAS. MERCADO LIVRE. COMPRA E VENDA VIA INTERNET. SITE. INDENIZAÇÃO. DANO MATERIAL E DANO MORAL. MERCADO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE. COMPRA DE FAX POR MEIO ELETRÔNICO. DANOS CAUSADOS A CONSUMIDOR. 2. MERCADO LIVRE ATIVIDADES. COM LTDA. \*\*\* OBS: Julgador(a) de 1º Grau: SILVIO VIEZZER NOTICIAS TJRS : SITE DE VENDAS É CONDENADO A REEMBOLSAR VALOR DE MERCADORIA NÃO-ENTREGUE. (PUBLICAÇÃO EM 27/11/2006)

**Referências Legislativas:** LF-8078 DE 1990 ART-2 ART-3 ART-7 PAR-ÚNICO ART-14

[Inteiro Teor](#)

## TJESP - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação 9128439-61.2009.8.26.0000**

**Relator: Des. Sá Moreira de Oliveira**

**Órgão julgador: 33ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 15/10/2012**

**Outros números: 1260430500**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS “Mercado Livre” Sistema “Mercado Pago” Relação de consumo caracterizada Desvio de crédito disponível na espécie de conta corrente em nome do usuário-vendedor mantida junto à fornecedora Fraude confessada Oferta de segurança e confiabilidade Aplicação do art. 30, do Código de Defesa do Consumidor Obrigação de restituição do numerário desviado Afastamento de quantia relativa à compra não concretizada Juros remuneratórios indevidos Ausência de previsão contratual ou legal Não incidência do art. 293, do Código de Processo Civil Juros de mora que incidem a partir da citação Aplicação do art. 405, do Código Civil Ação parcialmente proce-

dente Autor que decaiu do pedido de indenização por danos morais. Sucumbência recíproca caracterizada. Apelação parcialmente provida.

[Íntegra do Acórdão](#)

---

**Agravo de Instrumento**

**0075950-98.2012.8.26.0000**

**Relator: Des. Álvaro Torres Júnior**

**Órgão julgador: 20ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 24/09/2012**

**Outros números: 759509820128260000**

TUTELA ANTECIPADA Obrigar o Banco-réu a restituir ao correntista os valores que seriam frutos de transações fraudulentas via internet Ausência de prova inequívoca Presença do risco de irreversibilidade da medida Óbice previsto

no § 2º do art. 273 do CPC Indeferimento da tutela antecipada - Recurso desprovido.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 0019588-21.2009.8.26.0602**

**Relator: Des. Marcondes D'Angelo**

**Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 19/09/2012**

**Outros números: 195882120098260602**

RECURSO APELAÇÃO BEM MÓVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMÉRCIO ELETRÔNICO DECLARATÓRIA INDENIZATORIA DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. Relação de consumo caracterizada. Aplicabilidade da Lei 8.078/90. Inversão do ônus da prova. Admissibilidade. 2. Falha na prestação do serviço demonstrada. Não entrega do bem no prazo e condições previstos. Site que transmite confiança e segurança. Responsabilidade objetiva. Empresa que lucra com a atividade desenvolvida e deve ser responsabilizada pelos prejuízos dela resultantes. 3. Dano moral. Indenização que deve ter conteúdo didático, de modo a coibir a reincidência do causador do dano sem, contudo, enriquecer a vítima. Decisão que arbitrou a indenização em conformidade com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Ação julgada procedente. Sentença mantida. Recurso não provido.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 0127248-96.2007.8.26.0003**

**Relator: Des. Enio Zuliani**

**Órgão julgador: 1ª Câmara Reservada de Direito Empresarial**

**Data do julgamento: 18/09/2012**

**Outros números: 1272489620078260003**

Nome de domínio Pretensão do Plaza Shopping Empreendimentos Ltda., o qual requereu ao INPI o

registro das marcas Pátio Paulista, Pátio Vila Olímpia e Shopping Vila Olímpia, de obter, pela internet, endereço eletrônico a esses nomes identificadores de suas empresas, quando depara com obstáculo pelo fato de uma empresa de informática ter registrado, como seus, diversos endereços eletrônicos, entre os quais alguns coincidentes com os nomes citados Observância das regras da Lei de Propriedade Industrial para privilegiar que o comércio eletrônico se desenvolva de acordo com as funções sociais da empresa produtiva [artigo 170, da CF], evitando, com a ordem de transferência, uma modalidade de concorrência desleal na captação de usuários Sentença mantida - Não provimento.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 9184529-26.2008.8.26.0000**

**Relator: Des. Edgard Rosa**

**Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 12/09/2012**

**Outros números: 1229302100**

BEM MÓVEL DIREITO DO CONSUMIDOR REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS VÍCIO DO PRODUTO Ação redibitória - Comércio eletrônico - Compra de produto em site na Internet Entrega do bem avariado, com vício aparente Responsabilidade da empresa vendedora por vício do produto Art. 18, CDC Responsabilidade solidária do comerciante que não é afastada por eventual defeito de fabricação Legitimidade passiva da empresa vendedora, com quem foi celebrada a compra e venda objeto do pedido redibitório Vício não sanado no prazo de 30 dias Responsabilidade objetiva, que independe de culpa por parte da empresa comerciante Irrelevância da alegação de que a substituição do produto estaria inviabilizada pela indisponibilidade do bem em estoque Alegação de desconhecimento do vício que não exime a comerciante varejista da responsabilidade - Art. 18, §1º, CDC Direito potestativo do consumidor de escolher

uma das opções Procedência da ação, com o desfazimento do negócio e condenação da ré à restituição do preço efetivamente pago em fatura de cartão de crédito - Dever de reparação dos prejuízos morais verificados na peculiaridade do caso em exame - Indenização arbitrada em valor adequado, compatível com os parâmetros jurisprudenciais, sem trazer injusto enriquecimento ao consumidor Sentença confirmada. -Recurso desprovido.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 3004547-72.2010.8.26.0037**

**Relator: Des. Maury Bottesini**

**Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 05/09/2012**

**Outros números: 30045477220108260037**

APELAÇÃO - Prestação de serviços via Internet sob o nome MERCADOLIVRE.com - Falha configurada - Responsabilidade objetiva e risco da atividade - Danos morais e materiais indenizáveis - Recurso provido.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 0004831-59.2011.8.26.0664**

**Relator: Des. Sebastião Flávio**

**Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 29/08/2012**

**Outros números: 48315920118260664**

COISA MÓVEL. Compra e venda. Negócio realizado por meio de site na rede mundial de computadores (INTERNET). Não entrega da coisa. Descumprimento do contrato. Rescisão. Direito à restituição da quantia paga. Indenização por danos morais devida. Finalidade desta que é de atuar como forma de multa compensatória ou de reforço de obrigação já que não foi dado ao consumidor estipular pela mora ou inadimplemento do fornecedor.

Fixação com equidade, consideradas a natureza do negócio. Sucumbência integral da ré. Ação de restituição de rescisão contratual acumulada com as de condenação a restituição do preço e de indenização por danos morais. Procedência parcial. Apelação do réu denegada e parcialmente provida a da autora.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 0060987-74.2010.8.26.0576**

**Relator: Des. Melo Bueno**

**Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 27/08/2012**

**Outros números: 609877420108260576**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS Empresa que fornece ambiente eletrônico e intermediação para negócios de compra e venda pela internet Relação de consumo configurada Confiança e segurança no ambiente fornecido pela empresa que não bastaram para evitar o prejuízo ao autor Culpa concorrente pelos danos materiais - Danos morais descabidos Mero dissabor - Ação improcedente Recurso parcialmente provido.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 0004277-28.2011.8.26.0405**

**Relator: Des. Paulo Ayrosa**

**Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 21/08/2012**

**Outros números: 42772820118260405**

COMPRA E VENDA COMÉRCIO ELETRÔNICO NÃO ENTREGA DOS PRODUTOS NO PRAZO RESCISÃO DO CONTRATO COM RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS ANTES DA CITAÇÃO PERDA DE OBJETO DA AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL DANO IMA-

TERIAL NÃO COMPROVADO SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA RECONHECIDA RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I- Ausente prova de culpa exclusiva de terceiros no descumprimento do contrato de senda e compra, não tendo os produtos sido entregues na data ajustada, de rigor o reconhecimento da responsabilidade da ré; II- Não comprovado que o descumprimento do contrato trouxe dano imaterial ao autor, impertinente o pleito indenizatório; III- Sendo as partes vencidas e vencedoras em proporções equivalentes, pertinente a distribuição dos ônus da sucumbência entre ambos, nos termos do art. 21, caput, do CPC.

### [Íntegra do Acórdão](#)

**Apelação 9164029-07.2006.8.26.0000**

**Relator: Des. Erickson Gavazza Marques**

**Órgão julgador: 5ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 11/07/2012**

**Outros números: 4379664400**

ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM - CO-RÉU QUE É FOI O RESPONSÁVEL DIRETO PELO ENCAMINHAMENTO DOS “SPAMS” REJEIÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL - DANOS MORAIS USO INDEVIDO DE MARCAS DE TITULARIDADE DA AUTORA “SPAMS” ENCAMINHADOS ESTABELECENDO UM “LINK” DE FOTOGRAFIAS DE TITULARIDADE DA AUTORA INTERNETAS QUE, ATRAÍDOS PELAS FOTOS, ERAM DIRECIONADOS À PÁGINA ELETRÔNICA EM QUE ERAM COMERCIALIZADOS PRODUTOS ELETRÔNICOS DA CO-RÉ, COM A FINALIDADE DE ALAVANCAR AS VENDAS EXPLORAÇÃO SEM A ANUÊNCIA DA AUTORA DANO MORAL OCORRENTE - AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE RECURSO ADESIVO NÃO PROVIDO E PARCIALMENTE PROVIDO O APELO DOS RÉUS.

### [Íntegra do Acórdão](#)

**Apelação 0002432-27.2011.8.26.0286**

**Relator: Des. Adilson de Araujo**

**Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 29/05/2012**

**Outros números: 24322720118260286**

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. COMPRA DE ANIMAL. UTILIZAÇÃO DE SITE DE COMÉRCIO ELETRÔNICO NA ESCOLHA DO ANIMAL E DO VENDEDOR. CONTRATO ESCRITO FORMALIZADO POSTERIORMENTE SEM A ANUÊNCIA DO SITE. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL IMPOSTA AO VENDEDOR EM OUTRO PROCESSO POR DANO MATERIAL ORIUNDO DO CONTRATO. DANO MORAL PEDIDO AO SITE COM ALEGAÇÃO DE SOLIDARIEDADE. VÍCIO DO SERVIÇO ELETRÔNICO DE INTERMEDIÇÃO INEXISTENTE. SITUAÇÃO PECULIAR. PEDIDO NEGADO. RECURSO IMPROVIDO. Mesmo feita a aproximação do vendedor ao comprador por meio de site na internet, a compra e venda foi formalizada diretamente entre as partes, mediante contrato escrito, sem a intervenção dele. Com alegação de vícios, a compradora obteve indenização do vendedor por dano material em outro processo já julgado. Tais fatos apresentam peculiaridade que não permitem a responsabilização solidária do site que viabilizou o negócio por dano moral dele oriundo.

### [Íntegra do Acórdão](#)

**Apelação 9235751-09.2003.8.26.0000**

**Relator: Des. João Batista Vilhena**

**Órgão julgador: 10ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 22/05/2012**

**Outros números: 2819634000**

COMPETÊNCIA Justiça brasileira estadual competente para julgar demanda em que se



discute, essencialmente, a pretendida abstenção de utilização de domínio registrado pela ré na Internet abrangendo parte do nome comercial da autora Irrelevância de o registro de domínio ter ocorrido no exterior Tutela pleiteada pela autora no âmbito nacional Ausência de interesse federal ou de ente estrangeiro Inocorrência das hipóteses previstas nos inc. II e III, do art. 109, da CF. INTERESSE PROCESSUAL E LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM Ocorrência Conquanto não tenha obtido o registro de sua marca no INPI, à autora não está vedado postular pela sua defesa no âmbito do registro de domínio na Internet Documento comprobatório de registro de domínio por parte da autora que não pode ser desconsiderado, à ausência de prova concreta de que pertencesse efetivamente a terceiro. INÉPCIA DA PETIÇÃO INICIAL Apresentação de documento estrangeiro relevante pela autora, sem tradução, que não importa em indeferimento da petição inicial, posto que identicamente apresentado pela ré, a qual não pode, então, alegar desconhecimento de seu conteúdo Inocorrência das hipóteses previstas nos art. 284 e 295, inc. VI, do CPC Prefacial afastada. LITISCONSORTE PASSIVO NECESSÁRIO Registro de domínio na Internet pela ré no âmbito internacional, através da extensão ‘.com’ Desnecessidade de integração à lide da empresa que efetuou o registro, denominada ‘Register.com’, eis que a responsabilidade por eventual violação pela escolha do nome do domínio pela ré somente a ela poderia ser imputada. CERCEAMENTO DE DEFESA Inocorrência Julgamento antecipado da lide que não violou o contraditório e a ampla defesa, considerada a suficiência dos elementos probatórios coligidos nos autos Desnecessidade de designação da audiência de conciliação prevista no art. 331, do CPC, justamente por estarem os autos já instruídos para julgamento, nos termos do art. 330, inc. I, do mesmo Diploma legal. ABSTENÇÃO DE USO DE DO-

MÍNIO NA INTERNET Autora que registrou nome de domínio na categoria ‘.com.br’ Ré que o registrou na categoria ‘.com’ Sistema de registro de domínios que obedece ao princípio First come, first served, segundo o qual o registro é deferido a quem primeiro o pleiteou, desde que não viole marca de alto renome Inteligência da Resolução nº 01/98 do Comitê Gestor Internet do Brasil, vigente à época dos fatos Desnecessidade de registro da marca no INPI para a pretendida proteção Autora, contudo, que não possui marca notória Ausência de demonstração de má-fé ou de pretensão de desvio de clientela por parte da ré Improcedência do pedido Recurso provido. MARCA E NOME COMERCIAL Pretensão preventiva de sua proteção Incidência do regramento legal contido na Lei de Propriedade Industrial Defesa, contudo, que se defere a quem possui a propriedade da marca, consoante art. 129, da lei especial mencionada Autora que, não obstante haja requerido o registro, não demonstrou a sua obtenção Improcedência do pedido Recurso provido. DANOS MORAIS Ausência de conduta ilícita em registro de domínio na Internet realizado pela ré Falta de comprovação de malicioso desvio de clientela Não demonstração de prejuízo concreto Improcedência do pedido Recurso provido.

### Íntegra do Acórdão

=====

**Apelação 0007201-69.2009.8.26.0344**

**Relator: Des. Marcondes D’Angelo**

**Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado**

**Data do julgamento: 23/05/2012**

**Outros números: 72016920098260344**

RECURSO APELAÇÃO BEM MÓVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMÉRCIO ELETRÔNICO. 1. Legitimidade “ad causam”. Reconhecimento. Produto adquirido pelo autor

por meio de oferta veiculada na internet, em página de propriedade do primeiro requerido, com garantias de mercado digital e selos de qualidade conferidos pelo segundo. 2. Falha na prestação do serviço demonstrada. Não entrega do bem no prazo e condições previstos. Site que transmite confiança e segurança. Responsabilidade Objetiva. Empresa que lucra com a atividade desenvolvida e deve ser responsabilizada pelos prejuízos dela resultantes. 3. Dano moral. Indenização que deve ter conteúdo didático, de modo a coibir a reincidência do causador do dano sem, contudo, enriquecer a vítima. Decisão que arbitrou a indenização em conformidade com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Procedência parcial. Sentença mantida. Recurso não provido.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 0072680-37.2010.8.26.0000**  
**Relator: Des. Carlos Nunes**  
**Órgão julgador: 33ª Câmara de Direito Privado**  
**Data do julgamento: 23/04/2012**  
**Outros números: 726803720108260000**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS Ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos materiais e morais Ação julgada parcialmente procedente, para rescindir o contrato e compor danos morais, com afastamento do pedido de danos materiais (indenização consistente no dobro do valor indevidamente cobrado) - Desistência de frequentar curso de informática Prova de que a celebração do contrato se deu fora do estabelecimento da ré Ônus probatório da autora da qual se desincumbiu Aplicação do art. 49, parágrafo único do CDC. DANOS MATERIAIS Devolução do valor pago em dobro Inaplicabilidade do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor ou do art. 940 do Có-

digo Civil Inexistência de prévio pagamento por parte do aluno de valor exigido indevidamente e ausência de má-fé. DANOS MORAIS Apontamento indevido de valor junto ao SCPC que, por si só, gera o direito à reparação pelos danos morais, que se presumem existentes ante as graves consequências que a medida provoca Dano *in re ipsa* - Indenização devida - Valor fixado em R\$ 5.600,00 Redução ou aumento Impossibilidade, levando-se em conta as condições da autora e da ré - Caráter coibitivo da condenação, a fim de se reprimir novas condutas assemelhadas Recurso principal e adesivo improvidos - Sentença mantida.

### Íntegra do Acórdão

---

**Apelação 9238361-76.2005.8.26.0000**  
**Relator: Des. Milton Carvalho**  
**Órgão julgador: 31ª Câmara de Direito Privado**  
**Data do julgamento: 22/02/2011**  
**Outros números: 889957900**

AÇÃO DECLARATÓRIA. Contrato HeadHunting de prestação de serviços. Recolocação no mercado de trabalho. Pedidos de reconhecimento de arrependimento (CDC, art. 49), anulabilidade do contrato por vício de consentimento e inexistência de prestação de serviços não acolhidos Direito de arrependimento não configurado. Contratação efetivada nas dependências da ré. Erro substancial não caracterizado Suspeita quanto à idoneidade da apelada insuficiente para configurar erro, que, ademais, apresenta-se inescusável Prova da efetiva prestação do serviço Sentença mantida Apelo não acolhido.

### Íntegra do Acórdão

# Referências Bibliográficas:

AQUINO JUNIOR, Geraldo Frazão de. Contratos Eletrônicos: a boa-fé e a autonomia da Vontade – Curitiba: Juruá Editora, 2012.

CARVALHO, Diógenes Faria de. O princípio da boa-fé objetiva nos contratos de consumo. Goiânia: PUC Editora, 2011.

CARVALHO, José Carlos Maldonado de. Direito do Consumidor Fundamentos Doutrinários e Visão Jurisprudencial, 2ª. Edição, Editora Lúmen Júris.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor, Editora Atlas S.A.

FROTA, Mário. A Causa dos Direitos dos Consumidores, Liber Amicorum em homenagem ao Jurista Mário Frota, Editora Almedina.

GRINOVER, Ada Pellegrini, Antonio Herma de Vasconcellos e Benjamin, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Nelson Nery Junior e Zelmo Denari. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto, 6ª edição – Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.

LUCCA, Newton, “Comercio Eletrônico na Perspectiva de Atualização do CDC”, Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, Vol II, nº 03, Setembro 2012- – Editora Bonijuris/J.M. Editora. pp. 113/130.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais, 6ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Claudia Lima. Antônio Hermano V. Benjamin, Bruno Miragem. Comentário ao Código de Defesa do Consumidor, Editora Revista do Tribunal, 3ª. edição.

MARQUES, Claudia Lima. A proteção do Consumidor de produtos e serviços estrangeiros no Brasil: primeiras observações sobre os contratos a distância no comercio eletrônico - Revista de Direito do Consumidor- nº 41 – Janeiro-março de 2022 – Editora Revista dos Tribunais. pp. 38/79.

MARQUES, Claudia Lima. Proteção do Consumidor no comércio eletrônico e a chamada nova crise do contrato: por um direito do consumidor aprofundado. Revista de Direito do Consumidor – nº 57 – Ano 15 janeiro-março 2006, Editora Revista dos Tribunais pp. 09/59.

REALE, Miguel. Lições Preliminares de Direito, 27ª. edição, Editora Saraiva, 2009.

SANTOLIN, Cesar Viterbo Matos. “Os Princípios de Proteção do Consumidor e o Comércio Eletrônico no Direito Brasileiro”, Revista de Direito do Consumidor n. 55, pp. 52/84, Editora Revista dos Tribunais.

SENADO FEDERAL - Relatório-Geral Comissão de Juristas de Atualização do Código de Defesa do Consumidor - Antonio Herman Benjamin (Presidente), Cláudia Lima Marques (Relatora-Geral), Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe, Leonardo Roscoe Bessa, Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer, BRASÍLIA – 2012.

KLAUSNER, Eduardo Antonio. Direito do Consumidor no Mercosul e na União Europeia: acesso e efetividade, Editora Juruá, 2006.

GUGLINSKI, Vitor. “O Chargeback e suas Repercussões no E-commerce e nos Direitos do Consumidor e da Empresa”, R. EMERJ, Rio de Janeiro, v. 14, n. 56, pp. 235-244, out.-dez. 2011.

# REVISTA JURÍDICA

DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DO CONHECIMENTO - DGCON

DEPARTAMENTO DE GESTÃO E DISSEMINAÇÃO DO CONHECIMENTO - DECCO

DIVISÃO DE GESTÃO DE ACERVOS JURISPRUDENCIAIS - DIJUR

SERVIÇO DE PESQUISA JURÍDICA