



Carolina Linhares: Responsabilidade pelos danos dos consumidores

03/05/2023

Nas últimas três décadas, o mercado de comercialização de produtos e prestação de serviços foi impactado por um novo modelo de negócio. Os *marketplaces* surgiram no início dos anos 1990, bem como ganharam força a partir da considerável adesão dos consumidores e fornecedores à plataformas, como a *Amazon* e o *eBay*.

As plataformas digitais intermediadoras da contratação de serviços e/ou produtos conseguem captar clientes para empresas, as quais realizam o cumprimento da contraprestação — seja mediante o pagamento de um percentual sobre as vendas ou uma assinatura, por exemplo. A atuação principal das intermediadoras está relacionada ao estabelecimento do elo entre o consumidor e o fornecedor, inobstante não fornecerem o produto ou o serviço ofertado.

O posicionamento majoritário dos tribunais pátrios aproxima-se da tese de que a posição de fornecedor de serviços pode ser atribuída ao *marketplace*, porquanto este oferece a sua infraestrutura tecnológica e participa das negociações. Assim, a partir da conexão firmada entre a plataforma e seus usuários, os marketplaces possivelmente participam de uma cadeia de relação de consumo, sujeitando-se ao previsto no Código Consumerista.

Em resumo, identifica-se o *marketplace* como o meio pelo qual a contratação é firmada e, aparentemente, o consumidor estabelece uma relação de confiança com ele.

Nesse sentido, em regra, entende-se que devem ser solidariamente responsáveis pela realização dos reparos provenientes das falhas nas prestações do serviço ou dos vícios e defeitos dos produtos, uma vez que auferem lucro através das operações.

Contudo, muito embora existente o entendimento jurisprudencial favorável à constatação da responsabilidade solidária entre o fornecedor e o intermediador, tal responsabilidade pode não se estender às negociações e operações realizadas fora da plataforma, consoante a atual decisão do STJ (Superior Tribunal de Justiça) relacionada a um caso análogo.

Por outro lado, sabe-se que a legislação não consegue acompanhar o progresso tecnológico de forma simultânea, podendo se tornar equivocada a interpretação sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a figura dos *marketplaces* não existia à época de sua redação. Destarte, consoante o Marco Civil da Internet ([Lei nº 12.965/2014](#)) [1], lei que estabelece os direitos e deveres para o uso da internet no Brasil, os sites de intermediação enquadram-se como provedores de aplicações, portanto devem obediência à legislação em comento.

Divulgação



Reprodução

A Lei nº 12.965/2014 estabelece uma responsabilização diferente em relação à consumerista, na qual se deve avaliar e considerar a responsabilização proporcional dos agentes à atividade exercida. Por conseguinte, a responsabilidade do intermediador deveria ser limitada ao serviço prestado por este, sem consequências relevantes pela falha de terceiros utilizadores da plataforma.

Sob análise de um dos princípios do uso da rede mundial de computadores, especialmente previsto no inciso VI, do artigo 3º, do Marco Civil da Internet, os *marketplaces* deveriam reparar os danos causados, considerando a "responsabilização dos agentes de acordo com suas atividades, nos termos da lei". As plataformas não deveriam ser limitadas às regras estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, precipuamente conforme o redigido no artigo 18º, uma vez que se trata de modelo de negócio inexistente à época de sua redação, implicando vieses mais complexos e multiformes.

Por fim, muito embora a possibilidade de impor o direito de regresso sobre os fornecedores exista, o Poder Judiciário não poderia se limitar a aplicação da legislação consumerista ao caso concreto, devendo invocar a Lei n.º 12.965/2014 para solução dos litígios que envolvessem a responsabilização das plataformas de intermediação.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-mai-03/carolina-linhares-responsabilidade-pelos-danos-consumidores/>