

## Artigo

### 1 - Introdução:

O comércio eletrônico tem se consolidado como um dos principais canais de consumo no Brasil e no mundo. O crescimento exponencial desse modelo de negócios trouxe consigo uma série de desafios jurídicos, especialmente no que diz respeito à proteção do consumidor. As relações de consumo online diferem significativamente das tradicionais, exigindo uma adaptação não apenas do mercado, mas também do sistema jurídico.

Neste contexto, a responsabilidade civil das plataformas de e-commerce emerge como um dos temas centrais na busca pelo equilíbrio entre inovação tecnológica e a proteção dos direitos dos consumidores.

A evolução da jurisprudência brasileira sobre a responsabilidade civil das plataformas de e-commerce tem sido marcada por uma crescente proteção ao consumidor, alinhada com o avanço das relações de consumo online e o impacto das novas tecnologias no mercado de consumo. A análise da responsabilidade civil dessas plataformas, principalmente sob o prisma do Código de Defesa do Consumidor (CDC), evidencia a preocupação dos tribunais em garantir a segurança e os direitos dos consumidores nas transações realizadas por meio dessas plataformas.

Nos primeiros anos do comércio eletrônico no Brasil, a responsabilidade das plataformas de e-commerce era objeto de discussão, uma vez que essas empresas frequentemente se colocavam como intermediárias entre vendedores e consumidores, o que afastaria, a princípio, a sua responsabilidade direta em casos de problemas com os produtos ou serviços oferecidos. Contudo, a jurisprudência passou a interpretar a natureza dessas relações à luz do CDC, reconhecendo que, muitas vezes, as plataformas atuam não apenas como meras intermediárias, mas como fornecedoras de serviços, o que as torna responsáveis solidárias em muitos casos de falha na prestação do serviço.

Este artigo visa analisar a evolução da jurisprudência brasileira sobre essa questão, destacando as principais decisões judiciais, os desafios encontrados e as perspectivas futuras para o aprimoramento da legislação e regulamentação.

### Responsabilidade Civil no Comércio Eletrônico:

A responsabilidade civil, em seu conceito clássico, é a obrigação de reparar um dano causado a outrem. No Brasil, o Código Civil de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) de 1990 são os principais instrumentos normativos que regem essa matéria.

O CDC, por sua vez, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços, o que significa que este é responsável pelos danos causados ao consumidor independentemente de culpa. No entanto, a aplicação dessas normas ao comércio eletrônico levanta questões complexas, principalmente quanto à natureza jurídica das plataformas digitais. Essas plataformas, que conectam vendedores e consumidores, não se enquadram facilmente nas categorias tradicionais de fornecedor previstas no CDC.

A jurisprudência brasileira tem sido chamada a decidir sobre a extensão da responsabilidade dessas plataformas, especialmente em casos onde o consumidor é prejudicado por falhas na entrega, defeitos nos produtos ou até mesmo por fraudes

cometidas por vendedores independentes. A discussão central é se essas plataformas devem ser consideradas meras intermediadoras, ou se possuem responsabilidade direta pelos danos causados aos consumidores que utilizam seus serviços.

O artigo 18 do CDC é claro ao estabelecer a responsabilidade solidária entre todos os participantes da cadeia de fornecimento de produtos ou serviços. A jurisprudência consolidada entende que, ao disponibilizar um espaço virtual para a venda de produtos e serviços, as plataformas de e-commerce devem responder pelos defeitos ou vícios de qualidade dos produtos ofertados, bem como pela segurança e confiabilidade das transações, mesmo que os produtos sejam comercializados por terceiros.

Uma jurisprudência relevante sobre o tema é a decisão do STJ (Superior Tribunal de Justiça) que consolidou o entendimento de que as plataformas são responsáveis pela reparação dos danos causados ao consumidor, quando falhas na prestação do serviço ocorrerem, sejam elas oriundas do próprio site ou de terceiros que utilizam o serviço da plataforma. As decisões judiciais recentes ressaltam que o e-commerce não pode se eximir de sua responsabilidade por eventuais prejuízos ao consumidor, especialmente quando o site permite o uso de meios de pagamento próprios, gerando uma maior sensação de segurança ao consumidor.

Evolução da Jurisprudência:

A evolução da jurisprudência brasileira sobre a responsabilidade civil das plataformas de e-commerce revela uma tendência de ampliação da proteção ao consumidor. Em diversos casos, os tribunais têm decidido pela responsabilização das plataformas digitais, entendendo que estas não são meras intermediárias, mas sim participantes ativos da cadeia de fornecimento.

Decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) têm sido fundamentais para a consolidação desse entendimento. Em um dos casos emblemáticos, o STJ determinou que uma plataforma de e-commerce era solidariamente responsável pelo cumprimento da oferta de um produto vendido por um terceiro. O tribunal entendeu que a plataforma, ao permitir que o produto fosse ofertado em seu ambiente digital, assumia uma posição de fornecedor, devendo responder pelos danos causados ao consumidor. Essa linha de entendimento é reforçada por decisões que consideram a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo online, especialmente em casos onde a plataforma não oferece mecanismos adequados para a solução de conflitos ou não informa de forma clara e transparente as condições de venda e entrega dos produtos.

Entretanto, quanto ao conteúdo, há recentes decisões que afirmam que por ser um site intermediador, as plataformas de e-commerce não guardam responsabilidade sobre o conteúdo lançado pelos anunciantes. Há entendimento do STJ no sentido da impossibilidade de impor aos sites de comércio eletrônico prévia fiscalização sobre a origem de todos os produtos veiculados. As medidas sancionatórias, em especial bloqueio do domínio, já foram consideradas pelas Cortes Superiores como inaplicáveis aos sites intermediadores do comércio eletrônico por serem tais sites verdadeiros provedores de aplicação, nos termos do art. 19 do Marco Civil da Internet.

A responsabilidade civil das plataformas de e-commerce, se conecta diretamente com a interpretação do artigo 19 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e sua aplicação a sites intermediadores de comércio eletrônico, como os marketplaces. A jurisprudência recente, tem consolidado um entendimento no sentido de que plataformas de e-commerce, quando atuam como intermediadoras, não podem ser responsabilizadas de forma automática pelo conteúdo inserido por seus usuários ou vendedores. Este posicionamento se baseia no Marco Civil da Internet, que estabelece um regime de responsabilidade diferenciado para os provedores de aplicação.

O artigo 19 do Marco Civil da Internet estabelece que os provedores de aplicação de internet, que incluem plataformas de e-commerce, só podem ser responsabilizados por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se não removerem o conteúdo após ordem judicial específica. Em outras palavras, não há uma obrigação prévia de fiscalização ou controle dos produtos ou serviços anunciados por terceiros nas plataformas.

O STJ já reconheceu que não é razoável exigir das plataformas uma fiscalização prévia e abrangente de todos os produtos anunciados pelos vendedores. Dado o volume massivo de produtos e serviços anunciados, essa exigência se tornaria operacionalmente inviável e poderia impactar negativamente a liberdade e dinâmica do comércio eletrônico. Assim, as plataformas intermediadoras, ao se limitarem a oferecer um espaço digital para vendedores e consumidores se conectarem, não assumem, em princípio, a responsabilidade sobre a origem ou veracidade dos produtos ofertados. Elas só podem ser responsabilizadas por conteúdos ilícitos ou fraudulentos se, após notificação judicial, não tomarem as medidas cabíveis para remoção ou bloqueio do conteúdo. Sua atuação deve ser reativa e não preventiva.

O STJ também enfatiza que as plataformas não atuam diretamente na venda dos produtos, sendo apenas um meio facilitador, o que reforça o entendimento de que elas não podem ser consideradas fornecedoras diretas nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Esse ponto tem sido chave para afastar a responsabilidade solidária dessas empresas em muitos casos.

#### Desafios e Perspectivas:

Apesar dos avanços na jurisprudência, ainda existem desafios significativos na aplicação do CDC às relações de consumo online. Um dos principais desafios é a identificação precisa da responsabilidade em casos onde o vendedor é um terceiro independente, e a plataforma atua apenas como facilitadora da transação. O STJ tem consolidado o entendimento de que a responsabilidade das plataformas intermediadoras de e-commerce é limitada, nos termos do Marco Civil da Internet. Elas não podem ser responsabilizadas diretamente pelo conteúdo gerado por terceiros (os vendedores) ou pela qualidade dos produtos anunciados, salvo se forem notificadas judicialmente e falharem em remover o conteúdo ilícito.

Essa jurisprudência reflete uma tentativa de equilibrar a proteção do consumidor com a necessidade de preservar a liberdade do comércio eletrônico e o funcionamento eficiente dessas plataformas, sem sobrecarregá-las com uma obrigação de fiscalização prévia e impossível de ser realizada em larga escala.

Outro desafio é a adaptação da legislação tradicional às novas tecnologias. O CDC, criado em um contexto pré-digital, não prevê explicitamente as peculiaridades do comércio eletrônico, o que pode gerar lacunas na proteção do consumidor. Há, portanto, uma necessidade urgente de atualização legislativa, que leve em conta as novas formas de consumo e os riscos associados a elas.

Uma possível solução seria a criação de normas específicas para o comércio eletrônico, estabelecendo claramente as responsabilidades das plataformas digitais e garantindo a proteção do consumidor em todas as etapas da transação online. Além disso, a regulamentação poderia incentivar as plataformas a adotarem práticas de compliance mais rigorosas, visando a prevenção de fraudes e a segurança das transações.

A uniformização da jurisprudência também é um desafio. Embora o STJ tenha consolidado alguns entendimentos sobre a responsabilidade limitada das plataformas, decisões de instâncias inferiores ainda podem variar, gerando incertezas jurídicas. Essa variação pode acarretar insegurança para consumidores e fornecedores, além de dificultar o planejamento jurídico das empresas que atuam no comércio eletrônico.

Como perspectiva, com a crescente digitalização das relações de consumo, espera-se que os órgãos reguladores, como o Procon e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), assumam um papel mais ativo na regulamentação e fiscalização das plataformas de e-commerce. Isso inclui a criação de normas mais detalhadas para o comércio eletrônico, abrangendo temas como transparência, segurança e proteção de dados pessoais.

Conclusão:

A evolução da jurisprudência brasileira demonstra um movimento em direção à ampliação da responsabilidade das plataformas de e-commerce, com vistas a garantir uma proteção mais efetiva ao consumidor. No entanto, os desafios impostos pelas novas tecnologias e pelo crescimento do comércio eletrônico exigem uma atualização constante da legislação e da regulamentação aplicável.

O Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor coexistem de forma a proteger os direitos dos consumidores.

A evolução da jurisprudência brasileira sobre a responsabilidade civil das plataformas de e-commerce apresenta tanto desafios quanto perspectivas promissoras para o futuro das relações de consumo online. De um lado, há uma necessidade crescente de proteger o consumidor em um ambiente altamente dinâmico e complexo. De outro, as plataformas precisam encontrar soluções tecnológicas e regulatórias para minimizar os riscos de litígios e garantir a segurança e a confiabilidade de suas operações. A jurisprudência continuará a desempenhar um papel crucial nesse processo de adaptação, equilibrando a proteção do consumidor com a viabilidade operacional das plataformas.

É fundamental que o legislador e os operadores do direito estejam atentos às mudanças no mercado digital, buscando soluções que equilibrem a inovação com a proteção dos direitos dos consumidores. A criação de normas específicas para o comércio eletrônico, aliada à conscientização e ao aprimoramento das práticas de compliance pelas plataformas digitais, são passos essenciais para alcançar esse objetivo.

Futuros estudos e pesquisas poderão aprofundar as questões abordadas neste artigo, contribuindo para a construção de um sistema jurídico mais adaptado às necessidades do comércio eletrônico e à proteção do consumidor na era digital.