



COMÉRCIO ELETRÔNICO

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 17.07.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0047932-45.2015.8.19.0004](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARÍLIA DE CASTRO NEVES VIEIRA - Julgamento: 20/06/2018 - VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL

RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA DA MERCADORIA. RESPONSABILIDADE DA INTERMEDIADORA DA COMPRA. REPARAÇÃO MATERIAL E MORAL. Compra via internet. Mercadoria não entregue. Comunicação à ré de que nenhuma providência tomou, no sentido de devolver a quantia paga. Falha inegável na prestação do serviço. Devolução do valor pago e da diferença para aquisição do produto em outro fornecedor. Reparação moral que se fixa em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) justa e proporcional à lesão infligida à parte inocente. Provimento do recurso. Unânime.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 20/06/2018

=====
[0011994-98.2017.8.19.0042](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). FLÁVIA ROMANO DE REZENDE - Julgamento: 20/06/2018 - DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. COMPRA PELA INTERNET. ATRASO NA ENTREGA. TV SMART. DIA DAS MÃES. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. SOLUÇÃO QUE SE MANTÉM. MERO DISSABOR. SÚMULA 75 DESTA TJRJ. ELEMENTOS QUE INDICAM QUE, POR OCASIÃO DA COMPRA, A DATA ESTIMADA PARA ENTREGA JÁ ERA POSTERIOR AO DIA DAS MÃES. ATRASO DE 8 DIAS QUE NÃO FERE OS DIREITOS DA PERSONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 20/06/2018

=====
[0052377-51.2016.8.19.0205](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). GEÓRGIA DE CARVALHO LIMA - Julgamento: 20/06/2018 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

Apelação Cível. Pretensão de devolução em dobro e recebimento de indenização por dano moral, sob o fundamento, em síntese, de que cancelou compra realizada via internet, sem que a ré efetuasse o estorno dos valores debitados do cartão de crédito da autora. Sentença de procedência parcial. Inconformismo do autor. Responsabilidade Objetiva. Teoria do Risco do Empreendimento. Artigo 14 do

Código de Defesa do Consumidor. Desistência da compra no prazo previsto no artigo 49 do citado diploma legal. "In casu", restou incontroversa a demora da demandada na conclusão do cancelamento da compra virtual realizada, e do estono dos valores no cartão de crédito. Falha na prestação de serviços. Dano moral configurado. Verba indenizatória arbitrada, na sentença, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), que atendeu aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, em virtude de que deve ser mantida a quantia fixada. Aplicação da Súmula 343 deste Tribunal de Justiça. Juros moratórios incidentes sobre a verba indenizatória que devem fluir da citação. Provimento parcial do recurso, para fixar a incidência dos juros sobre a verba indenizatória, a contar da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 20/06/2018

=====

0022845-94.2018.8.19.0000 - AGRAVO DE INSTRUMENTO - 1ª Ementa
Des(a). MÁRIO ASSIS GONÇALVES - Julgamento: 14/06/2018 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

Agravo de instrumento. Ação indenizatória. Compra de produto pela internet. Decisão que indeferiu o pedido de tutela, sob o fundamento de que não restou demonstrado o perigo na demora da prestação jurisdicional exigido pelo artigo 300 do Código de Processo Civil, à medida que o autor relata que depende do produto (Impressora Laserjet) para instruir processos eletrônicos no exercício da advocacia. Contudo, litiga em causa própria, tendo logrado êxito na instrução da sua própria inicial (fls. 36, autos de origem). No que tange ao perigo de dano, na hipótese, extrai-se da possibilidade de fim de estoque da mercadoria adquirida pelo agravante. Com relação à probabilidade do direito, faz-se necessário que, mediante prova inequívoca, estejam demonstradas as alegações. No caso em tela, há nos autos prova da compra do produto (07/01/2018), a aprovação de pagamento, o qual foi realizado por meio de cartão de crédito VISA, em 08 (oito) parcelas de R\$ 66,31, bem como a data prevista para entrega, que se conta a partir da aprovação do pagamento do pedido (fls. 12/13). Observa-se que os prazos de entrega são fixados unilateralmente pelo fornecedor; logo, devem ser cumpridos em sua totalidade, pois apenas ele sabe e controla quanto tempo é necessário para entregar o produto adquirido. Cabe ressaltar que, antes de ajuizar a presente ação, o agravante tentou, de várias maneiras, solucionar o problema da entrega da mercadoria junto à ré, ora agravada, conforme comprovam os e-mails acostados aos autos de origem (fls.18/24), tendo a agravada, inclusive, em um dos e-mails (fls. 22), informado que o produto seria postado. Porém, até a presente data, o produto não foi entregue, e os valores continuam sendo debitados no cartão de crédito do agravante. Assim, procede o inconformismo do agravante, uma vez que se revela injustificável uma demora de quatro meses para a entrega de um produto simples como uma impressora. Desse modo, impõe-se o deferimento da tutela requerida, a fim de determinar que a parte agravada, no prazo de 10 dias, efetue a entrega do produto adquirido pelo agravante (Impressora Laserjet), sob pena de uma multa única, no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais). Provimento do recurso.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 14/06/2018

=====

0286341-81.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). ANTÔNIO CARLOS ARRÁBIDA PAES - Julgamento: 13/06/2018 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA. COMPRA PELA INTERNET DE UM "NOTEBOOK" DELL INSPIRION I15-5558-B30, COM INTEL@CORE I5-5200U-4GB-1TB-DVD-HDMI, TELA EM 15.6", E WINDOWS 10, NO VALOR DE R\$ 2.698,90, JUNTO À LOJA VIRTUAL DAS CASAS BAHIA S/A. PRODUTO NÃO ENTREGUE. DECRETADA A REVELIA DA RÉ. ADVENTO DE SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO, CONTIDO NA PETIÇÃO INICIAL, PARA CONDENAR A EMPRESA RÉ A ENTREGAR À AUTORA O PRODUTO SUPRAMENCIONADO, NO PRAZO DE 30 DIAS, SOB PENA DE MULTA ÚNICA, NO VALOR DE R\$ 3.000,00, E CONDENAR A EMPRESA RÉ AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO, A TÍTULO DE DANO MORAL, NO VALOR DE R\$ 3.000,00, COM JUROS DA CITAÇÃO E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA SENTENÇA, BEM COMO CUSTAS E HONORÁRIOS DE ADVOGADO, NA ORDEM DE 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSO EXCLUSIVO DA AUTORA, PUGNANDO PELA MAJORAÇÃO DO DANO MORAL. DESCABIMENTO. DANO MORAL ARBITRADO EM VALOR EXCESSIVO, NÃO SE COADUNANDO COM OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DE TAL VERBA, ISTO É, DA RAZOABILIDADE, DA PROPORCIONALIDADE E DA VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. TODAVIA, À MÍNGUA DE RECURSO PRÓPRIO DA RÉ, IMPÕE-SE A MANUTENÇÃO DE TAL QUANTIA NESTE PATAMAR, SOB PENA DE VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA "NON REFORMATIO IN PEJUS". IMPROVIMENTO AO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 13/06/2018

=====

0155935-35.2017.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA -
Julgamento: 30/05/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

Apelação cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais com pedido de tutela antecipada. Compra virtual. Parte ré que não entrega produto adquirido pela internet. Falha na prestação de serviço. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, confirmando a decisão de deferimento da tutela antecipada, convertendo a obrigação de fazer em perdas e danos no valor de R\$ 5.000,00, e em R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Apelação da ré com pretensão de reforma requerendo a redução do valor da verba compensatória por danos morais, das perdas e danos e aumento de prazo para o cumprimento da obrigação de fazer. Inexistência de causa para redução da verba do dano moral. Valor de R\$ 5.000,00 alinhado aos Princípios da Proporcionalidade e da Razoabilidade, diante da falha da ré, que não entregou à autora os móveis comprados pela internet em março de 2017, dos quais não pôde usufruir, tendo, inclusive, que ser convertida a obrigação de fazer em perdas e danos, através de sentença prolatada em fevereiro de 2018, a fim de dar efetividade à tutela antecipada deferida. Ausência de prazo desproporcional para o cumprimento da tutela em 05 dias, diante da já conversão da obrigação de fazer em perdas e danos. Valor da conversão em perdas e danos que deve ser reduzido para R\$ 2.500,00. Leva-se em conta o valor originário dos bens adquiridos (R\$ 990,10), e ainda a falta de possibilidade de destinação pretendida. Sentença que merece parcial reparo. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 30/05/2018

=====

0012888-03.2017.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa
Des(a). OTÁVIO RODRIGUES - Julgamento: 25/04/2018 - DÉCIMA PRIMEIRA
CÂMARA CÍVEL

Ação de Reparação Por Danos Materiais e Morais. Compra de um Tablet pela internet. Pagamento de frete. Alegação de que o produto não foi entregue na residência, sendo retirado na agência dos Correios. Pedido de ressarcimento da quantia de R\$ 21,78, em dobro, referente ao valor do frete, além de indenização por dano moral. Sentença julgando improcedentes os pedidos. Recurso de Apelação Cível. Manutenção, diante da impossibilidade da entrega do produto na residência do consumidor pelos correios, sendo o mesmo informado sobre o ocorrido e a necessidade de retirada numa agência próxima. Isso restou comprovado pela ré na contestação, como se vê de fl. 65, que demonstra todo o trâmite percorrido pela encomenda, sendo certo que a autora foi informada previamente de que seria necessário retirar o Tablet na agência dos correios. Tanto isso é verdade, que o produto foi retirado num posto dos correios no dia 09/01/2017, o que denota que houve a concordância da autora nesse sentido. Descabido o pedido de devolução do valor pago pelo frete, pois o produto foi entregue. Dano moral não configurado. Súmula 75 do TJ/RJ. Inexistindo ato ilícito praticado pela ré a justificar a procedência dos pedidos, a sentença deve ser mantida. D E S P R O V I M E N T O D O R E C U R S O.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 25/04/2018

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 16/05/2018

=====

0165164-53.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUCIANO SABÓIA RINALDI DE CARVALHO - Julgamento: 18/04/2018 - SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

Apelação cível. Ação de reparação de danos materiais e morais. Relação de consumo. Compra efetuada através da internet. Falha na entrega dos produtos. Sentença de procedência. Inconformismo da ré. Responsabilidade solidária da empresa operadora do sítio e das empresas vendedoras nele hospedadas. Incontroversa a falha na entrega da mercadoria. Desrespeito ao princípio da vinculação à oferta, previsto no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor. Imposição do dever de restituir o valor pago pelo produto. Dano moral configurado, não só pela frustração da legítima expectativa, como também pelo desrespeito à boa-fé objetiva. Precedentes desta Corte e do STJ. Valor da indenização por danos morais fixado na sentença, que se mostra proporcional e adequado, ante as especificidades do caso concreto. Recurso conhecido e desprovido.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 18/04/2018

=====

0014668-26.2014.8.19.0213 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). RENATA MACHADO COTTA - Julgamento: 28/03/2018 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

CONSUMIDOR. SÍTIO ELETRÔNICO OLX. FRAUDE. PRODUTO PAGO, MAS NÃO ENTREGUE. AUSÊNCIA DE INTERMEDIACÃO DO NEGÓCIO. MERA PLATAFORMA DE VEICULAÇÃO DO ANÚNCIO. ADQUIRENTE QUE EFETUA CONTATO DIRETAMENTE PARA O TELEFONE DO ANUNCIANTE. DEPÓSITO EM NOME DE TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. A questão da responsabilidade civil dos veículos de anúncio eletrônicos é complexa, revelando hipóteses diversas. Um modo comum de procurar produtos e serviços na internet é através de provedores de buscas. Nessa modalidade, o usuário utiliza o canal de busca eletrônico, que se restringe a apresentar os resultados encontrados a partir dos parâmetros fornecidos. O

usuário, então, ao escolher o produto ou serviço que lhe interessa, é direcionado ao sítio próprio do vendedor para realizar a compra. Não há a cobrança de comissão pela venda do produto, sendo certo que a remuneração do site de busca é realizada pela comercialização de espaço publicitário. Desse modo, a jurisprudência é assente em afastar a responsabilidade do provedor da busca, pois este funciona como mero classificados eletrônico, sem qualquer interação na realização do negócio. Por outro lado, existe o serviço de intermediação da compra pela plataforma digital. Nessa modalidade, o provedor de anúncios, além de oferecer o meio de busca para o usuário, disponibiliza sua estrutura para a realização do negócio, como canal online próprio de comunicação entre comprador e vendedor, bem como de meio de pagamento. Dessa forma, ao interagir na compra e venda, inclusive via cobrança de comissão, o sítio eletrônico integra a cadeia de consumo junto com o vendedor do anúncio. Neste caso, patente a responsabilização da plataforma digital em que está inserido o anúncio, na forma do art. 7º, parágrafo único, do CDC. "In casu", trata-se de fraude de anúncio veiculado no sítio eletrônico de nome fantasia OLX. Referida plataforma digital se caracteriza por apresentar diversos anúncios ao público, que pode contatar o anunciante por canal de mensagens próprio disponibilizado no sítio eletrônico. Não há a cobrança de comissão dos negócios realizados. Desse modo, verifica-se que o serviço prestado pelo sítio eletrônico OLX possui características das 2 modalidades de comércio eletrônico supramencionadas, pois não se restringe a um mero provedor de busca de anúncio, mas não chega a efetivamente intermediar o negócio entre as partes. Entretanto, o autor narra em sua inicial que realizou o contato com o vendedor pelo telefone apresentado no anúncio, ou seja, deixando de utilizar o canal online disponibilizado pelo sítio eletrônico. Logo, na hipótese dos autos, o serviço utilizado pelo autor foi de mero provedor de busca, pois apenas usufruiu a plataforma eletrônica para procurar o produto desejado, excluindo a responsabilidade do réu. Outrossim, o autor narra que efetuou o depósito de pagamento para terceiro, pessoa diversa do que constava no anúncio, configurando culpa exclusiva da vítima, por violação ao dever de cuidado, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC. Recurso desprovido.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 28/03/2018

=====

0000666-87.2017.8.19.0070 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). RICARDO RODRIGUES CARDOZO - Julgamento: 13/03/2018 - DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

INDENIZATÓRIA. COMPRA E VENDA PELA INTERNET. ATRASO NA ENTREGA DO PRODUTO. HIGIDEZ DO NEXO CAUSAL. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. Ação de rescisão contratual cumulada com pedido indenizatório por danos materiais e morais proposta pela apelada, alegando que experimentou os referidos danos em decorrência da desídia da empresa no momento da entrega do aparelho adquirido. Foi julgado parcialmente procedente o pedido. A ré apelou, alegando que não é responsável pela entrega do produto, tratando-se de encargo dos Correios. A apelante varejista age de modo iterativo ao tentar trasladar a responsabilidade civil a esta empresa pública e até à própria consumidora, que teria indicado com ineficiência o endereço para a entrega. Pugna pela reforma da sentença para exclusão do dever de indenizar. Os argumentos não prosperam. Inegável a quebra de expectativa contratual, mormente considerando que a compra do celular se deu por ocasião do período silvestre, o Smartphone foi pago à vista e que até hoje, após desgastante embate extraprocessual, a consumidora não o recebeu. Revela-se como razoável o prazo geral de 5 (cinco) dias para a entrega ou o depósito do seu equivalente em dinheiro, contados da data do recebimento da reclamação do consumidor, nos termos do p. único do art. 4º do Decreto 7.962/2013, razão pela

qual, no que tange ao montante da verba compensatória, agiu com acerto a juíza "a quo". Recurso desprovido, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 13/03/2018

=====

0033053-55.2014.8.19.0202 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 04/04/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COM PRETENSÃO REPARATÓRIA POR DANOS MORAIS. Autora ingressa na justiça para requerer indenização por danos materiais e reparação por danos morais em razão de compra realizada em sitio eletrônico em 07/10/2014, no qual foi adquirido dois aparelhos celulares desbloqueados além da garantia estendida e frete, totalizando o valor de R\$ 1.676,83 (mil seiscentos e setenta e seis reais e oitenta e três centavos), parcelados em 10 (dez) vezes sem juros, com prazo de entrega contratado para 5 (cinco) dias úteis, sustentando que tal prazo não foi respeitado, assim como os produtos nunca lhes foram entregues. Por seu turno, a parte ré apresentou defesa alegando, em síntese, ser comum e tolerável a ocorrência de falhas no comércio eletrônico, bem como que a responsabilidade pela entrega da mercadoria seria da transportadora, aduzindo que o consumidor seria o responsável pela escolha da entrega por frete, pugnando pela improcedência do pedido de danos morais ou, subsidiariamente, que o valor seja fixado moderadamente. Os fatos elencados pela consumidora na peça inaugural restaram incontroversos, uma vez que a parte ré, em contestação, não os impugnou especificamente, não havendo dúvida quanto à falha na prestação do serviço, consubstanciada na não entrega dos celulares adquiridos, e nos consequentes danos morais experimentados pela consumidora, em razão de frustração e de aborrecimentos gerados pela parte ré. Entretanto, a indenização por danos morais merece reparo para majorar o valor fixado, a título de danos morais, para o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), "quantum" este que se mostra mais justo e adequado aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, incidindo sobre esta verba compensatória juros de mora a partir da citação, na forma do artigo 405 do Código Civil, e correção monetária a partir do arbitramento, nos termos da Súmula 97 deste Egrégio Tribunal de Justiça. Súmula nº 343 deste Egrégio Tribunal de Justiça. RECURSO A QUE SE DÁ PROVIMENTO.

Decisão Monocrática - Data de Julgamento: 04/04/2017

=====

0059682-27.2015.8.19.0042 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SÉRGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 21/09/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação cível. Relação de consumo. Pedido de repetição de indébito e indenização por danos morais. Alegação de compra desconhecida pela autora na fatura de seu cartão de crédito. Sentença de improcedência. A verificação da ocorrência de falha na prestação do serviço deve ser feita com base em todas as provas constantes nos autos, cabendo à parte autora comprovar minimamente a ocorrência dos fatos alegados. Enunciado 330 da Súmula do TJRJ. Embora a autora alegue desconhecer a compra realizada em seu cartão, não há nos autos qualquer protocolo de reclamação junto à parte ré. Verifica-se, ainda, que a autora só buscou o PROCON cerca de 11 meses após a data da compra. Por outro lado, a compra foi realizada por meio de comércio eletrônico, de forma que era imprescindível o lançamento do código de segurança que fica no verso do cartão. Autora que permaneceu na posse do cartão, utilizando-o, e não tendo solicitado o seu cancelamento, nem o seu

bloqueio. Ausência de comprovação de falha na prestação do serviço da ré, a ensejar a sua condenação. Manutenção da sentença que se impõe. Sentença publicada sob a égide do Código de Processo Civil de 2015. Arbitramento de honorários pela sucumbência recursal. Artigo 85, § 11, do CPC/2015. Enunciado 241 do FPPC: "Os honorários de sucumbência recursal serão somados aos honorários pela sucumbência em primeiro grau, observados os limites legais". Apelante, vencida em primeiro e segundo grau de jurisdição, que deverá arcar com o pagamento dos honorários de sucumbência recursal. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO, E CONDENA-SE A APELANTE A ARCAR COM O PAGAMENTO DOS HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA RECURSAL, ressalvada a gratuidade de Justiça deferida.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 21/09/2016

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ) e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC), ambos da **Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjrj.ius.br