

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível



APELAÇÃO CÍVEL: 0007727-37.2016.8.19.0004
PARTE APELANTE: B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO
PARTE APELADA: LETICIA PINHEIRO NUNES LOBO

RELATOR: DES. MARCO ANTONIO IBRAHIM

Direito do Consumidor. Parte autora que alega que ter realizado compra no *site* da empresa ré e pagado o respectivo boleto, sem receber o produto que adquiriu. Pagamento realizado através de boleto fraudulento. Ocorrência de fraude. Responsabilidade civil objetiva da empresa ré. Teoria do risco do empreendimento. Fraude perpetrada por terceiro que se constitui em fortuito interno, não tendo o condão de romper com o nexo causal, consoante entendimento da Súmula nº 94 desta Corte. Danos morais caracterizados. *Quantum* indenizatório fixado pelo Juízo que não merece redução, tendo observado os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Incidência da súmula 343 do TJRJ. Sentença de procedência que se mantém. Recurso desprovido, fixando-se os honorários advocatícios da fase recursal em 3% do valor da condenação, na forma do artigo 85, §11, do CPC/15.

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação 0007727-37.2016.8.19.0004, em que consta como parte apelante **B2W COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO** e parte apelada **LETICIA PINHEIRO NUNES LOBO**, acordam os Desembargadores da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em negar provimento ao recurso, na forma do voto do Desembargador Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação indenizatória proposta por **LETÍCIA PINHEIRO NUNES LOBO** em face de **B2W COMPANHIA DIGITAL**, alegando ter sido vítima de uma fraude ocorrida no sítio eletrônico da loja virtual da empresa ré. Sustenta ter realizado a compra de produtos na data de 30 de agosto de 2015, pagando os



Podar Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

produtos mediante boleto emitido pela própria demandada. Afirma que como não houve confirmação do pagamento, tentou solucionar a questão pelas vias administrativas, não logrando êxito, vindo a ser informada de que fora vítima de estelionato. Requer a devolução do valor pago e o recebimento de indenização por dano moral.

Contestação da Ré no index 58, alegando que a responsabilidade pelo dano não lhe pode ser imputada, uma vez que o boleto apresentado à fl. 17 possui numeração diferente da que consta no boleto gerado em seu sistema, vinculado à compra da autora. Sustenta ainda que na hipótese há excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços (artigo 14, § 3º, incisos II, do CDC), pois a autora atuou com desídia ao pagar o boleto, deixou de observar informações feitas pela ré a respeito de como se evitar fraudes. Defende a inexistência de danos a serem indenizados, pugnando pela improcedência do pedido.

Ofício ao Banco do Brasil, à fl. 123, solicitando providências necessárias no sentido de informar ao Juízo informações acerca do titular da conta em que fora creditado o valor pago pelos produtos objetos da lide.

Sentença no index 158, com o seguinte dispositivo:

Diante disto, JULGO PROCEDENTE o pedido, extinguindo-se o feito, na forma do art. 487, inciso I, do CPC/15, para condenar a ré ao pagamento da quantia equivalente a R\$ 827,99 (oitocentos e vinte e sete reais e noventa e nove centavos), a título de indenização pelos danos materiais sofridos, com juros de mora e correção monetária do desembolso (verbete 331 do TJRJ) e R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais, acrescidos os juros legais desde a citação até a efetiva data de pagamento e a correção monetária desta data até o efetivo pagamento. Condeno a ré nas custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação. P.I.

Inconformada, a parte ré interpõe recurso de apelação no index 164, reiterando os argumentos apresentados na contestação. Sustenta que o negócio jurídico não teria sido realizado devido à falta de pagamento pela parte autora, o qual não foi localizado no sistema. Afirma que a compra via internet é estruturada e obedece a rigoroso procedimento, pois ao receber um pedido, a loja somente procede com a finalização da compra após a confirmação de todos os dados, checagem de seu estoque e, nos casos de boleto, a confirmação do

Podar Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

pagamento. Afirma que o valor que a autora alega ter pagado não foi identificado e que o único capaz de esclarecer o ocorrido é o Banco recebedor do suposto pagamento. Argumenta que apesar de não ter havido a entrega da mercadoria, não houve ato ilícito e nem tampouco negligência, porque nem sequer tinha conhecimento dos fatos ocorridos e só tomou ciência após a propositura da presente demanda. Sustenta a impossibilidade de devolução do valor pago, haja vista não reconhecer o pagamento que a autora alega ter feito. Sustenta a inoccorrência dos alegados danos morais. Requer a reforma da sentença, para julgar improcedente a pretensão exordial ou para reduzir o valor fixado título de danos morais.

Contrarrazões da parte autora no index 185, em prestígio do julgado. Reitera os argumentos suscitados na exordial, sustentando a responsabilidade da ré, pois o pedido foi realizado diretamente no site da recorrente, que tem por obrigação manter de forma segura os dados eletrônicos, a fim de que sua plataforma não venha a ser usada por terceiros para causar danos aos seus clientes. Reafirma a ocorrência dos alegados danos morais. Requer o desprovinimento do recurso.

Este é o relatório.

VOTO

O recurso não merece provimento, dêis que a sentença prolatada pelo douto Juíz de Direito, Dr. **EUCLIDES DE LIMA MIRANDA**, deu correta solução à lide, com fundamentos que ficam fazendo parte integrante deste voto, na forma do disposto no § 4º do artigo 92 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, inserindo-se a apelada no conceito de consumidor, previsto no artigo 2º, da Lei nº 8.078/90, e a empresa apelante no conceito de fornecedor de serviços, nos termos do artigo 3º, § 2º, da mesma Lei nº 8.078/90. Dessa forma, sujeitam-se as partes à aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em pauta, é de ser aplicado o previsto no artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade

Podar Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

objetiva do fornecedor de serviços pela prestação do serviço de forma defeituosa.

Assim, basta que se verifique a existência do dano e do nexo causal ligando este à conduta do fornecedor de serviços para que esteja caracterizada a responsabilidade civil deste último, independentemente da existência de culpa. É a adoção, pelo Direito Pátrio, da Teoria do Risco do Empreendimento.

De acordo com o § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, só há a exclusão do nexo causal e, conseqüentemente, da responsabilidade do fornecedor quando este provar que o defeito na prestação do serviço inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não foi feito no caso em análise.

No caso em tela, a autora alega ter adquirido um produto no site da empresa ré, efetuando o pagamento via boleto bancário. Ao entrar em contato com a ré para questionar sobre a demora na confirmação do pagamento e entrega do produto, a autora fora informada que foi vítima de uma fraude e que, desta maneira, não teria como ter o produto entregue a sua residência.

Como bem salientado pela sentença, não há como se impor ao consumidor o prejuízo por uma fraude perpetrada por terceiros em boletos que deveriam ter sido emitidos pelo site da empresa ré. Não há prova de que a autora tenha efetuado a compra em site diverso, sendo responsabilidade da empresa ré manter a segurança de entrada e saída de dados de seu domínio virtual. E caso não alcance a eficiência para tanto, que evite a venda de produtos pela internet a fim de obstar prejuízos de maior calibre para própria empresa.

Logo, conclui-se que restou configurada evidente falha na prestação do serviço. E, com fundamento na teoria do risco do empreendimento, aquele que se disponha a exercer qualquer atividade no mercado de consumo deverá suportar os ônus decorrentes dos vícios e defeitos do produto ou do serviço oferecido, mesmo que não tenha agido, em tese, ilicitamente.

Nesse sentido, caracterizado o defeito na prestação dos serviços, resta indubitosa a responsabilidade objetiva da ré, porquanto a existência de fraude se constitui em fortuito interno, não tendo o condão de romper com o nexo causal, consoante entendimento da Súmula nº 94 do TJRJ:

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever de fornecedor de indenizar.

Não se configura hipótese de fortuito externo e muito menos de fato exclusivo da vítima – prova cujo ônus cabia ao réu, dês que tal excludente configura fato modificativo do direito pleiteado pelo autor, segundo a previsão inserta no artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil.

Assim, considerando o conjunto probatório dos autos, é inequívoca a responsabilidade civil da empresa ré pela falha na prestação do serviço, tendo sido corretamente condenada a devolver o valor pago pela autora e pagar indenização pelos danos morais sofridos.

In casu, o dano moral carece de comprovação, pois existe *in re ipsa*, ou seja, decorre da gravidade do ato ilícito em si. Logo, uma vez demonstrado o fato ofensivo, também estará demonstrado o dano moral, em razão de uma presunção natural. Outrossim, é evidente os aborrecimentos e transtornos de quem adquire um produto e não o recebe no prazo estipulado pelo fornecedor.

No que toca ao *quantum* indenizatório, é cediço que deve ser fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, observando os critérios que balizam seu arbitramento, como a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor e da vítima, de modo que se atenda ao caráter preventivo-pedagógico-punitivo da reparação, mas não se permita o enriquecimento sem causa.

Considerando os referidos parâmetros, conclui-se que não merece redução o valor da indenização fixada pelo Juízo, de R\$3.000,00, aplicando-se à presente hipótese o disposto no verbete sumular nº 343 deste Tribunal, segundo o qual *a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.*

Sobre o tema, merecem transcrição os seguintes precedentes desta Corte:

APELAÇÃO. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ILEGITIMIDADE PASSIVA DAS RES AFASTADA. FRAUDE NA AQUISIÇÃO DE

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

MERCADORIA PELA INTERNET. PAGAMENTO REALIZADO MEDIANTE BOLETO FRAUDADO VINCULADO A INSTITUICAO FINANCEIRA RÉ. SUMULAS 92, DESTA CORTE DE JUSTIÇA, E 479 DO STJ. RESSARCIMENTO DO VALOR DISPENDIDO. DANO MORAL CONFIGURADO. *Trata-se na origem de ação indenizatória em que alega a parte autora afirma a ocorrência de fraude compra da mercadoria porque jamais as recebeu, tendo as adquirido mediante pagamento de boleto bancário vinculado ao Banco Bradesco. A questão relativa à pertinência subjetiva temática depende da aplicação da teoria da asserção, segundo a qual a análise das "condições da ação" devem ser feitas in statu assertionis, ou seja, à luz das informações contidas na petição inicial. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor consagrou o sistema de solidariedade entre fornecedores dos serviços, conforme estabelece o artigo 7º, paragrafo único, no sentido de que, tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo a cuja norma fica sujeita a concessionária de serviço. O consumidor deve ser encarado como elemento mais vulnerável da cadeia de distribuição de produtos e serviços. Por essa razão, o endereço eletrônico vendas@gerdaucomercial.com.br foi suficiente para induzi-lo em erro. Do mesmo modo serviu a emissão do boleto bancário. Este possui dados que se referem ao Banco Bradesco e faz menção a Gerdau como beneficiária. Desta feita, verifica-se a presença de caso fortuito interno porque o nexo da causalidade é mantido por conta do risco criado em função da atividade econômica exercida, que se encontra na linha de desdobramento do produto vendido e do serviço bancário prestado. Desta forma, sem prejuízo de envio de peças ao M.P. para efeito de apuração de responsabilidade na esfera penal e ainda ressalvado o direito de regresso em face do causador direto do dano, cabem aos réus a restituição do valor dispendido para adquirir a mercadoria, por intervenção de estelionatários virtuais. No que toca ao dano moral, em vista das circunstâncias do caso concreto, não pode ser considerado como um mero aborrecimento a situação fática ocorrida, levando o consumidor a contratar advogado, buscar autoridade policial para registro de ocorrência, realizar reclamação em sites específicos de atendimento ao consumidor, tudo em decorrência da atividade econômica exercida pelos réus, no âmbito de uma sociedade massificada e pós-industrial, razão pela qual fixo o dano moral em R\$5.000,00. Nega-se provimento ao primeiro apelo e segundo apelo, da Gerdau, e dá-se provimento ao segundo apelo, do autor.*

(Apelação – 0019557-64.2016.8.19.0209, Des(a). **MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES** - Julgamento: 31/10/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL)

Podar Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. COMPRA REALIZADA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. FRAUDE. AÇÃO OBJETIVANDO A CONDENAÇÃO DOS RÉUS A ENTREGAREM O PRODUTO ADQUIRIDO PELA INTERNET ATRAVÉS DO SITE BUSCAPÉ E INDENIZAREM O AUTOR EM DANOS MORAIS. A EMPRESA BUSCAPÉ É PARTE LEGÍTIMA PARA ESTAR NO POLO PASSIVO DA AÇÃO, JÁ QUE SERVE DE INTERMEDIÁRIA ENTRE A LOJA E O CONSUMIDOR NAS AQUISIÇÕES DE PRODUTOS PELA INTERNET. O AUTOR ADQUIRIU PRODUTO POR INTERMÉDIO DO SITE BUSCAPÉ, EFETUANDO O PAGAMENTO ATRAVÉS DE BOLETO EM FAVOR DE EMPRESA FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO NÃO RECEBIMENTO DO PRODUTO, DEVENDO RESSARCIR O AUTOR DO VALOR POR ELE DESPENDIDO. INDENIZAÇÃO QUE DEVE ABRANGER OS DANOS MATERIAIS E TAMBÉM DEVE SER RECONHECIDO OS DANOS MORAIS, DE FORMA A CONDENAR A RÉ NA QUANTIA DE R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS). DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL E OFENSA AOS DEVERES ANEXOS DA BOA-FÉ OBJETIVA, NA SUA FUNÇÃO INTEGRADORA, VIOLANDO-SE A LEGÍTIMA EXPECTATIVA CRIADA PARA O CONSUMIDOR. CONVERSÃO DO PEDIDO EM PERDAS E DANOS. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO. RECURSO PROVIDO. (Apelação – 0001654-69.2014.8.19.0020, Des(a). **INÊS DA TRINDADE CHAVES DE MELO** - Julgamento: 29/08/2018 - SEXTA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Relação de consumo. Compra eletrônica cancelada por falta de pagamento do boleto bancário. Boleto emitido em fraude. Pagamento efetuado em favor de terceiro. Sentença de improcedência calcada na culpa exclusiva do consumidor. Falha no dever de informação prestado pela SUBMARINO - B2W quanto à verificação dos dados do boleto antes do pagamento. Falha na prestação do serviço da SUBMARINO - B2W que permitiu a fraude em seu sítio eletrônico na internet, faltando com a segurança que o consumidor deveria esperar na realização da compra. Falha na prestação do serviço do BRADESCO por permitir a emissão de boleto bancário adulterado. Fortuito interno inerente aos riscos do empreendimento. Responsabilidade objetiva. Restituição do valor pago na forma simples. Dano moral caracterizado. Verba fixada em R\$ 5.000,00. Sentença que se reforma. **PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.** (APELAÇÃO CÍVEL 0092311-46.2016.8.19.0001 - Rel. Des(a). **PETERSON BARROSO SIMÃO** - Julgamento: 09/05/2018 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL).

Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Quarta Câmara Cível

À conta de tais fundamentos, hei por bem votar no sentido de **negar provimento** ao recurso de apelação, fixando-se a verba honorária sucumbencial da fase recursal em 3% do valor da condenação, nos termos §11 do artigo 85 do CPC/15.

Rio de Janeiro, 06 de fevereiro de 2018.

DES. MARCO ANTONIO IBRAHIM
Relator

4