

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS QUE OPERAM POR APLICATIVOS PELO “GOLPE DO *DELIVERY*” NO MERCADO DE CONSUMO: O ENTENDIMENTO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

THE CIVIL LIABILITY OF COMPANIES THAT OPERATE THROUGH APPS FOR THE "DELIVERY SCAM" IN THE CONSUMER MARKET: THE UNDERSTANDING OF THE COURT OF JUSTICE OF THE STATE OF SÃO PAULO

Priscila Carolina da Silva Ramos¹
Andréa Cristina Borba da Silveira Sulzbach Rauber²

RESUMO

O presente trabalho tem como base, analisar a aplicabilidade da responsabilidade civil das empresas que operam por aplicativos pelo “golpe do *delivery*” no mercado de consumo conforme o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Tal objetivo deve-se ao fato da tendência tecnológica estar cada vez mais presente na vida de consumidores e ao aumento do consumo e buscas por esses aplicativos e sites nos últimos anos. Contudo, em situações de danos ao consumidor, ele ainda desconhece a quem recorrer, visto que não é claro quem se responsabilizará pelo ato danoso: a responsabilidade é exclusiva do fornecedor, da plataforma de *delivery* ou de ambos? Além disso, os responsáveis responderão de forma solidária ou subsidiária? Quanto aos procedimentos técnicos, a metodologia adotada foi a pesquisa bibliográfica, utilizando-se de livros, artigos, legislação e jurisprudências, somada a uma abordagem qualitativa com objetivo exploratório. A partir das análises, concluiu-se que, ainda que haja duas correntes de pensamentos em relação à responsabilidade civil das empresas virtuais de comércio eletrônico, legislações e jurisprudências pressupõem que estas também respondem de forma solidária ao prejuízo causado, uma vez que elas também fazem parte da relação de consumo.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Plataformas de *delivery*. Consumidores. Fornecedores. Solidária.

¹ Bacharelada do curso de Direito do Centro Universitário Tiradentes em Pernambuco (UNIT/PE). E-mail: priscila.carolina94@souunit.com.br

² Mestra em Gestão Empresarial pela Faculdade Boa Viagem (FBV/PE) e em Ciências da Educação pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias de Portugal (ULHT/PT). Especialista em Direito Processual Civil (FIR/PE) e em Ciências da Educação (FATIN/PE). Advogada. Professora do curso de Direito da UNIT/PE. E-mail: andrea.borba@souunit.com.br.

ABSTRACT

This paper is based on the analysis of the applicability of the civil liability of companies that operate through applications for the "delivery scam" in the consumer market according to the understanding of the Court of Justice of the State of São Paulo. This goal is due to the fact that the technological trend is increasingly present in the lives of consumers and the increase in consumption and searches for these applications and sites in recent years. However, in situations of consumer damage, the victim still does not know where to turn, since it is not clear who will be responsible for the harmful act: is the responsibility exclusively of the supplier, the delivery platform or both? As for the technical procedures, the methodology adopted was bibliographical research, using books, articles, legislation, and jurisprudence, in addition to a qualitative approach with an exploratory objective. From the analysis, it was concluded that, although there are two lines of thought regarding the civil liability of virtual e-commerce companies, laws and jurisprudence assume that they are also jointly and severally liable for the damage caused, since they too are part of the consumer relationship.

Keywords: Civil liability. Delivery platform. Consumers. Suppliers. Jointly.

1 INTRODUÇÃO

As plataformas de *delivery* têm se intensificado cada vez mais, pois tornam o cotidiano das pessoas mais prático, tendo em vista que seus usuários geralmente são pessoas que optam por fazerem o pedido sem precisar sair do ambiente em que estão, usufruindo do conforto e do sentimento de segurança oferecidos por essas plataformas. Além do mais, é possível utilizar diferentes meios de pagamento, realizar o pedido de diferentes dispositivos eletrônicos e acompanhá-lo até a chegada, gerando praticidade e economia de tempo para os seus adeptos.

Conhecido como "golpe do *delivery*", trata-se de quando os golpistas, por meio de ação criminosa, utilizam-se das plataformas de *delivery* e da boa fé dos consumidores para fraudar dados e/ou obter vantagem ilícita na hora do pagamento. Tais atos provocaram questionamentos dos consumidores em relação à segurança dessas plataformas e a quem eles podem recorrer em situações danosas, visto que ainda não é claro quem será responsabilizado por tal ação.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), através de regulamentos, visa amparar a parte hipossuficiente da relação que necessita de mais suporte. Em vista disso, o diploma mencionado importa em evidenciar quanto aos artigos que fornecem garantias, seja no art. 7, parágrafo único cuja premissa é dar ao consumidor mais segurança no momento de cobrar a dívida, no que trata o

art. 18, cuja finalidade é a de responsabilizar solidariamente o autor pela execução de produtos ou serviços viciados, o tratado no art. 25 corrobora com o fato de haver constatação da pluralidade de agentes. E no que diz respeito à oferta, prevista no art. 34, assegura que os fornecedores solidários de produtos ou serviços sejam responsabilizados por aqueles que os representarem autonomamente.

Assim, questiona-se: nas situações de prejuízo ao consumidor, a responsabilidade será essencialmente do fornecedor, da plataforma de *delivery* ou de ambos? Da mesma forma, os responsáveis responderão de forma solidária ou subsidiária?

Logo, como objetivo geral do presente artigo, tem-se, sob perspectivas doutrinárias, legislativas e jurisprudenciais, verificar se segundo o TJSP, a responsabilidade civil das empresas que operam por aplicativos pelo “golpe do *delivery*” no mercado de consumo é solidária ou subsidiária.

Do mesmo modo, foram traçados como objetivos específicos: explicar como funciona a noção de responsabilidade civil no Direito Consumerista; esclarecer as hipóteses de responsabilidade civil com relação ao produto e ao serviço segundo o CDC e diferenciar as responsabilidades civil solidária e subsidiária.

Por conseguinte, a pesquisa bibliográfica é classificada como exploratória descritiva, utilizando-se o método indutivo, a abordagem é qualitativa e tem como base compreensões doutrinárias, legislação, jurisprudências, artigos e o levantamento dos julgados do TJSP.

A presente pesquisa estrutura-se em seis seções. A seção inicial apresenta um panorama geral da temática, a pergunta de pesquisa que guiará as perspectivas ao longo do trabalho, bem como a metodologia de pesquisa, os objetivos gerais e específicos. A segunda seção traz a conceituação da responsabilidade civil, apresenta a teoria do risco-proveito, a responsabilidade objetiva dos fornecedores de produtos e serviços e a responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais como exceção.

A terceira seção, por sua vez, difere a responsabilidade quanto à solidariedade ou subsidiariedade, sendo uma delas o foco no que se refere à resposta da pergunta de pesquisa. A quarta seção dispõe das hipóteses de responsabilidade com relação ao produto e ao serviço segundo o CDC, sendo analisados o vício ou fato do produto ou serviço.

A quinta seção é dedicada ao entendimento do TJSP acerca da responsabilidade civil das empresas que operam por aplicativos no “golpe do *delivery*” no mercado de consumo, sendo analisados cinquenta e quatro julgados pela plataforma Jusbrasil e, em seguida, respondendo a pergunta de pesquisa: a responsabilidade será solidária ou subsidiária? Por fim, a última seção expõe as considerações finais quanto ao artigo, indica a resposta à questão de pesquisa e o cumprimento dos objetivos concretizados por meio dos julgados entre janeiro a dezembro de 2021, provenientes do TJSP.

2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR

2.1 Conceito

Oriundo do verbo latino *respondere*, o termo “responsabilidade” consiste no dever que o causador de determinado prejuízo tem de reparar a outrem pelos danos decorrentes de suas ações (STOLZE; PAMPLONA, 2006, p. 2-3).

Partindo do preceito de que a responsabilização necessita estar devidamente respaldada para que assim tenha a sua devida aplicação, deu-se origem à responsabilidade civil. Nessa linha, sobre o conceito de responsabilidade civil, elucida Diniz (2015):

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma, praticado, por pessoa por quem ela responde, posa alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal. (DINIZ, 2015, p. 35).

Com efeito, pode-se afirmar que a responsabilidade civil dá-se em razão da necessidade da reparação do dano causado, visto que obriga a parte responsável a indenizar a parte lesada por sua ação ou omissão.

Não obstante, o artigo 186 do CCB menciona: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” (BRASIL, 2002).

Logo, é imprescindível que fique evidente a culpa do agente para que a partir de então venha a obrigação de ressarcir. Ademais, pode-se afirmar que partindo desse ponto, a responsabilidade civil acerca do CCB é subjetiva, exceto se houver

dispositivo que permita a responsabilização objetiva, da qual a constatação da culpa deverá ser descartada, sendo esta mais comumente ao CDC.

Observa-se a seguir alguns dos aspectos acerca da Responsabilidade Civil no Direito do Consumidor, sendo eles: a teoria do risco-proveito, a responsabilidade civil objetiva e a responsabilidade civil subjetiva, que devem se fazer presentes nas relações de consumo.

2.2 Fundamento jurídico: teoria do risco-proveito

A teoria do risco-proveito tem como base o princípio romano *ubi emolumentum ibi onus* (do lucro nasce o ônus) o que remete a reparação do dano daquele que obteve vantagem onerosa (DINIZ, 2004, p.48).

Da mesma forma, corrobora Gonçalves (2014):

A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a ideia de risco, ora encarada como “risco-proveito”, que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável [...]; ora mais genericamente como “risco criado”, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo (GONÇALVES, 2014, p. 33).

Ante o exposto e conforme sobredito, para que caracterize risco-proveito será necessário que o originador do dano, em razão de determinada atividade exercida em proveito dele, seja responsabilizado em virtude da obtenção do lucro financeiro, independente de culpa. Nesse sentido, enfatiza Nader (2014, p. 108):

Pela teoria do risco-proveito, responsável pelos prejuízos individuais ou transindividuais é quem se beneficia das atividades de risco. Natural que o agente, a favor de quem todo um mecanismo é acionado e lhe traz resultados favoráveis, repare os danos causados a outrem (NADER, 2014, p. 108).

Como exemplo, tem-se observado as plataformas de *delivery*, que fazem o papel de intermediadoras entre os fornecedores interessados em alavancar seus negócios e aqueles que estão dispostos a adquirir esses bens de consumo. Mesmo aquelas, que atuam como mediadoras no processo de consumo e apesar de não

terem o controle das atividades realizadas pelos estabelecimentos, mas tendo também auferido lucro, tecnicamente correrão o risco de ser responsabilizadas.

2.3 A responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de produtos e serviços

No que tange a responsabilidade objetiva, antes de tratar em seu âmago de questões intrínsecas, haverá de se falar da tratativa inicial, cuja refere-se a relação de consumo, onde faz-se necessário a existência simultânea de consumidor e fornecedor e que através desse rol, haja uma transação de produtos ou serviços (NUNES, 2013, p.120). Sendo assim, diante de uma relação consumerista a responsabilidade será objetiva.

O CCB aborda em seu art. 927 parágrafo único, que o encargo recairá independentemente de culpa, para casos previstos em lei ou na ocasião em que a atividade executada levar risco para os direitos de terceiros (BRASIL, 2002). Facchini Neto (2006), em seu magistério, se mostra favorável ao referido artigo de lei:

A periculosidade deve ser aferida objetivamente, pela sua própria natureza ou pela natureza dos meios empregados, e não em virtude do comportamento negligente ou imprudente de quem agiu. Ou seja, a periculosidade deve ser uma qualidade preexistente, intrínseca e não eliminável. O homem prudente pode apenas reduzir tal periculosidade, sem jamais conseguir eliminá-la. (FACCHINI, 2006, p. 186).

Assim sendo, a atividade aduz o risco pelo simples fato do exercício, não sendo pela maneira que é desenvolvida. Reitera ainda Tartuce (2014):

Entendemos que a responsabilização independente de culpa representa um aspecto material do acesso à justiça, tendo em vista a conjuntura de desequilíbrio percebida nas situações por ela abrangidas. Com certeza, afastada a responsabilidade objetiva, muito difícil seria, pela deficiência geral observada na grande maioria dos casos, uma vitória judicial em uma ação promovida por um particular contra o Estado, ou de um consumidor contra uma grande empresa. O Código Civil de 2002, como não poderia ser diferente, passou a tratar especificamente da responsabilidade objetiva, de forma geral no art. 927, parágrafo único, sem prejuízo de outros comandos legais que também trazem a responsabilidade sem culpa. (TARTUCE, 2014, p. 309).

Em síntese, tal objetividade traz em seu pleito um caráter de viabilização de acesso à justiça à parte fragilizada, tornando assim a relação mais justa.

Trazendo a responsabilidade dos fornecedores de produtos à luz do CDC, tem-se no art. 12³ a menção do produto com defeito onde é salientado que independente de culpa responderão: fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro. Já o art. 14⁴ do mesmo ordenamento versa sobre a responsabilidade dos fornecedores de serviços (BRASIL, 1990).

Ainda com relação à responsabilidade dos fornecedores de serviços, esclarece Cavalieri Filho (2000):

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco do negócio. Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a idéia de risco, ora encarada como risco-proveito [...] (CAVALIERI FILHO, 2000, p. 105).

Ante o exposto, aquele que desempenha alguma atividade gerando ameaça para outros deve reaver o dano, mesmo que alegue não ter contribuído de forma direta para sua ocorrência, ou seja, a presunção da culpa concretiza-se a partir do momento em que a atividade é posta à execução.

2.4 A responsabilidade civil subjetiva dos profissionais liberais como exceção

Profissionais liberais são aqueles que prestam serviços com liberdade de exercerem suas atividades sem hierarquia, com prévia formação técnica ou superior que versem sobre bens indispensáveis ao ser humano, tais como: vida, saúde, honra e liberdade (VASCONCELOS, 2003, p.17).

No tocante à responsabilidade dos profissionais liberais, pode ser caracterizada através de duas maneiras: obrigação de meio e obrigação de resultado. Convém apresentar a definição de Cavalieri Filho (2004) no que concerne a responsabilidade do médico como profissional liberal:

³ Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

⁴ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Nenhum médico, por mais competente que seja, pode assumir a obrigação de curar o doente ou de salvá-lo, mormente quando em estado grave ou terminal (...). A obrigação que o médico assume, a toda evidência, é a de proporcionar ao paciente todos os cuidados conscienciosos e atentos, de acordo com a aquisição da ciência (...). Logo, a obrigação assumida pelo médico é de meio, e não de resultado, de sorte que, se o tratamento realizado não produziu o efeito esperado, não se pode falar, por si só, em inadimplemento contratual (CAVALIERI FILHO, 2004, p.369).

Com base na conceituação apresentada, entende-se que o exercício do profissional liberal quando da obrigação de meio, não é dada uma garantia de que o resultado será auferido, visto que a finalidade seria a de cumprir de maneira cautelosa tal propósito, podendo vir ou não a atingir o resultado desejado.

Lisboa (2006) por seu turno, diz que a obrigação de resultado consiste no dever que o fornecedor tem em relação em cumprir o que fora acordado com o credor, pois o mesmo compromete-se a entregar ao cliente um resultado tangível.

Logo, conclui-se que tanto a obrigação de meio quanto a de resultado, estão ancoradas no pressuposto culpa, onde no primeiro caso o profissional não responde pelo resultado final da ação e sim pela forma em que a executou, já o segundo responderia pelas duas situações do fato anterior.

3 PANORAMA GERAL E A QUESTÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL: SOLIDARIEDADE X SUBSIDIARIEDADE

3.1 Responsabilidade civil solidária

Conforme fora elucidado na seção anterior, pelas ponderações de Stolze e Pamplona (2006) e Diniz (2015), a responsabilidade civil tem como principal objetivo trazer a responsabilização do causador do dano a terceiros, sendo por meio da reparação ou indenização. Nesse sentido, cabe analisar as principais características no que corresponde à responsabilidade solidária e subsidiária do fornecedor e correlatos.

A responsabilidade solidária tem como fundamento a pluralidade de indivíduos, seja no polo ativo (credores) ou no passivo (devedores). Naquele, todos ou apenas um podem exigir o total da dívida. Já neste, poderá pleitear contra um ou todos, estando o devedor responsável por sanar a obrigação como se fosse um só (AZEVEDO, 2004).

A definição de Fiuza (2009) acerca da solidariedade ativa, compreende-se:

Do lado ativo, fala-se em solidariedade ativa. Há vários credores, cada um deles tendo o direito de exigir toda a dívida. O que receber dividirá com os outros. O devedor, enquanto não for demandado, desobriga-se pagando a qualquer um deles. Assim ocorre nas obrigações devidas ao condomínio em um edifício. Pagando qualquer um dos condôminos, o devedor libera-se do vínculo. O pagamento feito a um dos credores extingue a dívida até o montante do que foi pago (FIUZA, 2009, p.336)

Com base na conceituação apresentada, cada um dos credores poderá cobrar a dívida completa ao devedor, cabendo ao que receber, dividir entre os demais. O fornecedor por sua vez, ao pagar a quantia de acordo com que for acionado se exime da responsabilidade até o valor pago.

Em se tratando de herdeiros de credores já falecidos, o art. 270 do CCB dispõe que “Se um dos credores solidários falecer deixando herdeiros, cada um destes só terá direito a exigir e receber a quota do crédito que corresponder ao seu quinhão hereditário, salvo se a obrigação for indivisível” (BRASIL, 2002), tal previsão reforça que esses sucessores só têm direito à cota de que o de cujus possuía, não podendo reivindicar o total da dívida, com a ressalva de o bem ser indissolúvel.

Ainda sobre solidariedade ativa, o art. 274 do mesmo diploma legal aduz que o julgamento não beneficente a um dos credores não se estenderá aos demais, no entanto, uma decisão proveitosa, a todos alcançará (BRASIL, 2002).

De modo adverso à abordagem ativa, posiciona-se Faria (1990) sobre os principais aspectos da responsabilidade solidária passiva, em que cuja, vem a resultar da lei ou da vontade das partes, tendo a diversidade de fornecedores na qual todos respondem pelo cumprimento total da prestação. Da solidariedade

passiva, os artigos 275 a 285⁵ do CCB, trazem em seu escopo a pluralização de coobrigados no que tange ao pagamento da dívida.

Lopes (1995) em seu entendimento afirma que a solidariedade passiva está disposta sob dois prismas:

O primeiro consiste no direito do credor escolher entre os co-devedores aquele que melhor lhe aprouver para o cumprimento da obrigação, podendo preferir um, alguns ou todos. Pouco importa que de qualquer deles haja recebido uma garantia especial. Ao devedor não cabe o benefício de divisão, como sucedia o direito romano em relação à fiança, onde se permitia a um dos fiadores solidários, demandado pelo total da dívida garantida, exigir que seus co-fiadores o fossem conjuntamente por sua parte, direito posteriormente estendido a todos quantos contraíssem um débito conjunto com abono recíproco e, ainda, finalmente, aos próprios devedores solidários por convenção. [...] O segundo aspecto do princípio substancial da solidariedade passiva é o de poder o credor exigir o débito no todo ou em parte (LOPES, 1995, p. 132-133).

Com efeito, Gonçalves (2021) assevera que a solidariedade passiva traz ao credor mais segurança ao poder exigir de parte ou de todos co-devedores o adimplemento parcial ou integral da dívida.

⁵ Art. 275. O credor tem direito a exigir e receber de um ou de alguns dos devedores, parcial ou totalmente, a dívida comum; se o pagamento tiver sido parcial, todos os demais devedores continuam obrigados solidariamente pelo resto. Parágrafo único. Não importará renúncia da solidariedade a propositura de ação pelo credor contra um ou alguns dos devedores.

Art. 276. Se um dos devedores solidários falecer deixando herdeiros, nenhum destes será obrigado a pagar senão a quota que corresponder ao seu quinhão hereditário, salvo se a obrigação for indivisível; mas todos reunidos serão considerados como um devedor solidário em relação aos demais devedores.

Art. 277. O pagamento parcial feito por um dos devedores e a remissão por ele obtida não aproveitam aos outros devedores, senão até à concorrência da quantia paga ou relevada.

Art. 278. Qualquer cláusula, condição ou obrigação adicional, estipulada entre um dos devedores solidários e o credor, não poderá agravar a posição dos outros sem consentimento destes.

Art. 279. Impossibilitando-se a prestação por culpa de um dos devedores solidários, subsiste para todos o encargo de pagar o equivalente; mas pelas perdas e danos só responde o culpado.

Art. 280. Todos os devedores respondem pelos juros da mora, ainda que a ação tenha sido proposta somente contra um; mas o culpado responde aos outros pela obrigação acrescida.

Art. 281. O devedor demandado pode opor ao credor as exceções que lhe forem pessoais e as comuns a todos; não lhe aproveitando as exceções pessoais a outro co-devedor.

Art. 282. O credor pode renunciar à solidariedade em favor de um, de alguns ou de todos os devedores. Parágrafo único. Se o credor exonerar da solidariedade um ou mais devedores, subsistirá a dos demais.

Art. 283. O devedor que satisfizer a dívida por inteiro tem direito a exigir de cada um dos co-devedores a sua quota, dividindo-se igualmente por todos a do insolvente, se o houver, presumindo-se iguais, no débito, as partes de todos os co-devedores.

Art. 284. No caso de rateio entre os co-devedores, contribuirão também os exonerados da solidariedade pelo credor, pela parte que na obrigação incumbia ao insolvente.

Art. 285. Se a dívida solidária interessar exclusivamente a um dos devedores, responderá este por toda ela para com aquele que pagar.

3.2 Responsabilidade civil subsidiária

No que diz respeito à subsidiariedade, haverá um responsável principal e outro secundário, no qual, caso o primeiro deixe de solver a dívida, será acionada empresa, fornecedor ou outro que faça parte do referido rol. Vale ressaltar que a execução só se dará quando estiverem esgotadas todas as possibilidades de responsabilizar o devedor principal (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2009).

Outrossim, há de se falar em uma ordem para a cobrança, visto que o consumidor terá de ir em busca da quitação por parte do devedor principal, entretanto, na dificuldade de acioná-lo e findando-se todas as buscas a fim de responsabilizá-lo, o devedor subsequente deverá ser demandado e responsabilizado. Assim, consoante Fiuza (2009):

Do lado passivo, há vários devedores sucessivos, um respondendo caso o outro não o faça. O credor, primeiro tem que acionar um deles, para depois acionar o outro. É o caso da fiança civil, em que o fiador, como regra, só responde depois de acionado o devedor principal. Do lado ativo, há vários credores sucessivos, um recebendo depois do outro. Por exemplo, contrato de seguro de vida em que sejam nomeados beneficiários sucessivos, um recebendo na falta do outro (FIUZA, 2009, p. 337).

Precisamente, em relação à subsidiariedade, um dos coobrigados que extingue o débito, em prol do devedor originário, terá o direito de exigir que os demais responsáveis lhes reembolsem (KHOURI, 2009).

Nessa perspectiva, Mancuso (1994) expõe que os principais responsáveis serão aqueles aludidos no art. 12 do CDC, uma vez que estes podem exonerar-se quando constatada culpa somente do comerciante, cujo estaria assumindo o risco quando os produtos ou serviços não estiverem expostos de forma clara no que diz respeito à origem, como também por não ter conservado os produtos de forma correta.

Nota-se que a responsabilização advinda do CDC traz algumas semelhanças com a esfera trabalhista, haja vista que os sujeitos tidos como mais fragilizados da relação são os consumidores e trabalhadores. Pode-se tomar como exemplo a terceirização no que diz respeito a responsabilidade civil subsidiária na esfera trabalhista, em que a prestadora de serviços ou fornecedora de produtos vindo a não adimplir o pagamento, a empresa que contratou deverá arcar com as despesas deixadas pela contratada (MARTINS, 2007).

Após observações acerca da solidariedade e subsidiariedade, dá-se a necessidade de analisar também as hipóteses de responsabilidade civil com relação ao produto e ao serviço segundo o CDC e doutrinas. Será explanado na seção subsequente a responsabilidade pelo vício ou fato do produto ou serviço.

4 DAS HIPÓTESES DE RESPONSABILIDADE CIVIL COM RELAÇÃO AO PRODUTO E AO SERVIÇO SEGUNDO O CDC

4.1 Responsabilidade civil pelo vício do produto

Consoante definição de Ragazzi (2010), vício do produto é quando embora o produto apresenta alguma irregularidade, esta não representa prejuízo à saúde ou à segurança do consumidor, não havendo potencialidade nociva. A princípio, faz-se necessário adentrar às especificidades quanto a qualidade e a quantidade desse vício, uma vez que remetem à responsabilização do fornecedor.

A priori, o termo qualidade está ligado intrinsecamente ao bem estar psíquico e econômico do consumidor (BENJAMIN; MARQUES e BESSA, 2014). Nesse sentido, o CDC institui no *caput* do art. 18 quanto a solidariedade dos fornecedores ou outros envolvidos no polo passivo e que em se tratando da qualidade ou quantitatividade do produto, exige que esses sejam distribuídos de forma adequada, não sendo admitido vícios, exceto se comunicado antecipadamente ao consumidor. O código também permite que os produtos viciados, desde que evidentes, sejam comercializados e com o devido abatimento, com clareza quanto ao rótulo ou anúncio e levando em consideração que alguns produtos têm oscilações naturais (BRASIL, 1990).

Nas palavras de Almeida (2011) no tocante aos vícios de qualidade dos produtos:

Aqueles que tornam os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, entendendo-se por impróprio ao uso e consumo os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos, os deteriorados alterados, adulterados, falsificados, corrompido, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação, bem como os produtos que, por qualquer motivo, se revelam inadequados ao fim que se destinam (art. 18, *caput* e 6, I a III).

Destarte, tem-se como exemplos de vícios de qualidade a compra de uma cafeteira que não aquece a água, teclado de computador que não funcionam algumas teclas e a aquisição de um alimento mofado. Além disso, para que seja constatado o vício, deve ser levado em conta a durabilidade do produto, uma vez que a deterioração comum pelo manuseio do objeto não deve ser confundida com o vício do produto.

Já no que diz respeito à exclusão de responsabilidade, apoiado sob o art. 18, § 5º do CDC, verifica-se que caso não seja identificado o produtor, deverá responder o fornecedor imediato (BRASIL, 1990). Ainda sobre o referido dispositivo, Lobo (2005) reitera que caso aquele ora obrigado deseje, poderá demandar contra o devedor principal.

Uma outra questão a ser abordada é o vício de quantidade. À vista disso, Simão (2003) salienta o vício de quantidade quando há disparidade entre o peso original de um produto vendido e o peso catalogado na embalagem. O CDC assevera também em seu art. 19:

Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha (BRASIL, 1990, não paginado).

Nesta sequência, Miragem (2013) entende que o vício de quantidade estará presente em situações no que concerne à possibilidade de substituir o produto, diminuição do valor, devolução do montante que fora pago pelo consumidor e anulação do contrato, outra medida adotada pelo CDC foi quanto a complementação do peso ou medida.

Marques; Benjamin e Miragem (2010) por sua vez, abrange no que diz respeito ao volume do produto:

A regra do art. 19 caracteriza-se, porém, por uma maior subjetividade, já que excepciona várias hipóteses de diferença de quantidade “decorrentes de sua natureza”. Parâmetro para se aferir a diferença de quantidade serão as informações constantes “do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou de mensagem publicitária” (MARQUES; BENJAMIN e MIRAGEM 2010, p. 512).

Em face do exposto, a doutrinadora estabelece que a quantidade pode variar de acordo com a origem do bem, mas como base, deve ser verificado se o volume descrito está de acordo com o que encontra-se veiculado.

Como exemplos, tem-se a oferta de um curso preparatório cujo plano prometia doze meses de acesso completo e gratuito, porém foi concedido apenas dez; carne moída congelada em que na embalagem constam 500g, mas ao descongelar é visto que a mesma contém 450g.

Dessa forma, havendo vício de quantidade no produto, serão responsabilizados solidariamente: fabricantes, comerciantes, distribuidores, importadores, dentre outros. Podendo ser facultado ao consumidor acionar o fornecedor para a redução proporcional do preço, complementação do peso ou medida, a substituição do produto por outro de mesmo gênero, marca ou modelo, sem os aludidos vícios ou também a restituição imediata da quantia paga. (BRASIL, 1990).

Em suma, ao referir-se a vícios do produto há a manifestação da imperfeição do produto ou serviço, sendo descaracterizado o dano ligado diretamente ao consumidor.

4.2 Responsabilidade civil pelo fato do produto

O que caracteriza a separação entre fato e vício do produto é o defeito, onde o vício tem como fator determinante a falha do produto e que esse não causa dano ao consumidor, apenas desaponta perante expectativas. O fato, por sua vez, gera um acidente de consumo em que esse pode vir a afetar o bem econômico, a saúde e a integridade do consumidor (BENJAMIN, BESSA e MARQUES 2008).

À vista disso, Thomaz (2009, p. 226) alude que “O fato do produto pressupõe uma repercussão externa, causando danos, prejuízo ao consumidor, desfalcando seu patrimônio ou atingindo algum atributo moral”.

O caput do art. 12 aborda quanto à responsabilidade dos agentes fornecedores de produtos, em que cujos, respondem independente de culpa. Ocorre que para dar mais garantia ao consumidor no que diz respeito ao fato do produto, a legislação dispôs de uma narrativa mais rigorosa, isto é, quando tipifica que a culpa não precisará ser evidenciada para que se concretize o ato de reparar pelos responsáveis (QUEIROZ, 1998).

Rocha (2000), por seu turno, traz seu entendimento acerca do art. 12, § 1º do CDC:

A noção de defeituosidade está essencialmente ligada à expectativa do consumidor. Afirma-se, portanto, que o produto é defeituoso quando ele é mais perigoso para o consumidor ou usuário do que legitimamente ou razoável se podia esperar (ROCHA, 2000, não paginado).

Dessa maneira, compreende-se que o defeito é caracterizado pelo fato de não corresponder às expectativas criadas pelo consumidor. Sendo assim, tem-se por produto imperfeito, aquele que pode desencadear risco à vida, integridade física ou moral do consumidor.

Vale ressaltar, que o comerciante encontra-se fora dessa cadeia tipificada no diploma citado, dado que ele só responde em situações subsidiárias (LOBO, 1995). Exceto, quando os responsáveis principais não puderem ser identificados, caso o consumidor não tenha informações necessárias sobre a quem deve ajuizar ou quando o comerciante não mantiver os alimentos perecíveis conservados da maneira correta (BRASIL, 1990).

4.3 Responsabilidade civil pelo vício do serviço

Kotler (2000) em sua definição entende por serviço, qualquer atividade ou procedimento que uma parte possa oferecer a outra, sobretudo intangível, não resultando na propriedade de nada. Sua elaboração pode ou não estar atrelada a um produto material.

Tendo ciência do termo serviço, o CDC elenca em seu art. 20 situações caso esse venha a falhar, assim como da responsabilidade daquele que o fornece. Reiterando o referido diploma, o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que venham a tornar tais serviços inapropriados para consumo ou mesmo que reduza seu valor. Da mesma maneira, ocorre vício de qualidade de serviço quando há desconformidade tanto pelas indicações da oferta quanto informações publicitárias, não necessariamente de maneira simultânea.

No que se refere ao direito de escolha do consumidor, Bolzan (2014) pontua cada um dos incisos dispostos no art. 20 do CDC:

A primeira, no entanto, é comum o consumidor não mais confiar num fornecedor que, por exemplo, transforma seu carro preto 21 num prata com seu serviço de polimento e cristalização. Pensando em casos como este, dispôs o §1º do art.20: “a reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor”. Assim, no exemplo citado, o consumidor poderá levar seu veículo a um funileiro de sua confiança para realização de um novo serviço, que será custeado integralmente pelo fornecedor originário responsável pelo vício.

A segunda, conferida ao consumidor envolve a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo das perdas e danos. Nunca é demais destacar que o direito a indenização depende de comprovação efetiva de prejuízo materiais e/ou morais.

A terceira escolha que poderá ser feita pelo vulnerável traduz-se na exigência do “abatimento proporcional do preço”. Muitas vezes o consumidor prefere resolver o problema por conta própria a aguardar a boa vontade de um mau fornecedor. Nestes casos, o abatimento proporcional no preço acaba sendo a melhor saída (BOLZAN, 2014, p. 354).

Nessa situação, ainda que o usuário tenha o direito de pedir a reexecução do serviço sem ônus, talvez ele não queira se submeter ao mesmo profissional que anteriormente o causou o transtorno, diante disso o § 1º do art. 20 do CDC viabiliza essa reparação, de modo que um outro profissional capacitado execute a atividade cabendo ao fornecedor que originou o dano arcar com todas as despesas.

Outro ponto importante é a possibilidade de restituição do montante que fora pago com as devidas correções, porém de maneira moderada.

No que trata dos vícios de qualidade de serviço, Nunes (2017) aponta que a norma equivocou-se no momento em que tratou “impróprio” como sendo inadequado, pois faz-se mister compreender que impropriedade do serviço é a impossibilidade de executá-lo devido a sua inutilidade, já no que diz respeito a ser inadequado, o serviço pode ser utilizado até certo ponto pelo consumidor.

Em destaque, Tartuce e Amorim (2017) validam:

Nos casos de serviços que tenham por objetivo a reparação ou o conserto de qualquer produto, deve ser considerada implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante (art. 21 do CDC). Isso, salvo quanto aos últimos, autorização em contrário do consumidor (TARTUCE; AMORIM, 2017, não paginado).

Conforme doutrinadores, a violação ao direito ocorre quando o consumidor não está ciente dos trâmites utilizados pelo fornecedor. Sendo assim, é indispensável que o usuário concorde com a reposição de componentes novos ou usados para que descaracterize o ilícito.

Em síntese, vale ressaltar que embora o fornecedor alegue não ter ciência do vício, não o exonera de ser responsabilizado, pois que não poderá ser estipulada cláusula que diminua tal responsabilidade (DI TIZIO, 2006).

4.4 Responsabilidade civil pelo fato do serviço

O fato do serviço é o defeito que vem a desencadear danos ao seus consumidores, não apenas por serem desvantajosos, mas também por trazerem risco à saúde ou à vida de seus usuários (FILOMENO, 2005).

Conforme disposto no art. 14 do CDC, responsabilidade pelo fato do serviço é consoante ao fato do produto, haja vista que no referido diploma trata apenas do fornecedor como responsável, quando no art. 12 referencia também a outros sujeitos. Destarte, em se tratando da irregularidade na prestação do serviço, responderão todos de maneira objetiva solidariamente.

Braga Netto (2014) exemplifica no que diz respeito à responsabilidade advinda de informações insuficientes ou inadequadas:

Se o elevador do hotel despenca durante o uso, causando sérias lesões físicas ao consumidor, haverá um fato do serviço. Do mesmo modo há responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes (BRAGA NETTO, 2014, p. 160).

Nesse sentido o estabelecimento quando dispõe de serviços a um público alvo, encontra-se sujeito a ser responsabilizado quando não presta as informações necessárias para o uso de tal, visto que, essa não observância pode causar dano físico ou moral ao consumidor.

Embora a obrigação de reparar recaia para o fornecedor em razão do risco que o mesmo admite ao oferecer seus serviços, há também a previsão legal para que essa responsabilidade seja afastada diante das hipóteses do § 3º do art. 14. Ou seja, caso inexista defeito no serviço ofertado ou caso a culpa seja unicamente do consumidor ou terceiros (FINKELSTEIN; SACCO NETO, 2010).

Será discutido, na seguinte seção, o “golpe do *delivery*” e a responsabilidade civil das empresas que operam por aplicativos, sendo analisados os julgados extraídos da plataforma Jusbrasil, no entendimento do TJSP, a fim de verificar se

cabe a solidariedade ou subsidiariedade e, posteriormente, a resolução da pergunta de pesquisa.

5 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS QUE OPERAM POR APLICATIVOS PELO “GOLPE DO *DELIVERY*” NO MERCADO DE CONSUMO: O ENTENDIMENTO DO TJSP

5.1 Análise dos julgados extraídos a partir da plataforma jusbrasil

No dia 15 de maio de 2022, através da plataforma do Jusbrasil, foram analisados cinquenta e quatro julgados pelo TJSP no ano de 2021 acerca do golpe de *delivery* no mercado de consumo, em que envolve as plataformas: *Bee Delivery*, *Ifood*, *Rappi*, *Uber*, *Uber Eats* e *Click Delivery*. Dentre os vereditos apanhados, vinte e sete deles foram reconhecidos como sendo Responsabilidade Civil Solidária conforme o CDC e os demais não tiveram embasamento no Código de Defesa do Consumidor, mas em outros dispositivos legais.

Destarte, as interpretações da Turma Cível e Criminal, 3ª e 4ª Turma Recursal Cível e Criminal, 2ª, 6ª, 8ª e 9ª Turma Cível, 19ª e 33ª Câmara de Direito Privado apreciaram que o *Ifood*, *Uber Eats*, *Rappi* e *Click Delivery* correspondem ao disposto no art. 7º, parágrafo único, em que todos os participantes da cadeia de consumo devem ser responsabilizados solidariamente.

Além dessas, a Câmara de Direito Privado entendeu que o *Ifood* é responsável solidário, pois encontra-se inserido nos moldes dos arts. 7, § único e do art. 18 do CDC, em que corrobora que a referida companhia fornece produtos e devido a sua inadequação deve reparar o dano.

Outrossim, a 3ª e 4ª Turma Recursal Cível, 2ª e 4ª Turma Cível, 2ª e 6ª Turma Recursal Cível e Criminal e 36ª Câmara de Direito Privado compreendem que a *Bee delivery* e *Rappi* têm suas condutas previstas nos arts. 7, § único e art. 25, § 1º do CDC, pois que ficou constatado o vício e sendo assim, responderam solidariamente os responsáveis.

Por fim, as 2ª e 4ª Turma Recursal Cível-Santo Amaro, 2ª Turma Recursal Cível e Criminal, 8ª, 28ª e 30ª Câmara de Direito Privado reconheceram que as plataformas *Rappi*, *Uber* e *Ifood* não se eximem da culpa, visto que, sob a ótica dos

arts. 7 § único, 25, § 1º e art. 34, a responsabilidade por ser solidária recai também para seus prepostos ou representantes autônomos.

Logo, diante da pesquisa realizada, percebe-se que a responsabilidade das plataformas de *delivery* ainda não têm entendimentos consolidados pelo sistema jurídico, haja vista que trata-se de um assunto novo e a responsabilidade solidária nesses casos não é regra, porém, adotada pela maioria das correntes.

5.2 Resposta à pergunta de pesquisa: é solidária ou subsidiária a responsabilidade?

Partindo da premissa de que a responsabilidade subsidiária está voltada para o art. 13 do CDC, em que diante de situações específicas o comerciante também será responsabilizado, isto é, só é tratado quando o responsável originário exonera-se da culpa. A partir disso, entende-se que o embasamento da pesquisa deu-se para distinguir e até mesmo chegar a conclusão no tocante à responsabilidade civil ser solidária ou subsidiária.

Após análises, constatou-se através dos julgados do TJSP, entre os meses de janeiro a dezembro de 2021, que as empresas que operam por aplicativos, embora aleguem não ter competência e nem mesmo fazerem parte da relação de consumo, o entendimento conclusivo dos legisladores foi que essas respondem solidariamente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das inovações tecnológicas que interferem diretamente no modo de consumo e, além disso, num mundo onde a maioria das pessoas prioriza a praticidade e economia de tempo em razão de longas jornadas de trabalho, para evitar o deslocamento entre residência e estabelecimento ou para facilitar a locomoção de um ponto a outro, as plataformas de *delivery* surgem como um alicerce na vida cotidiana desses usuários.

Contudo, com a praticidade oferecida pelos aplicativos, também surgiram instabilidades, tais como o golpe de *delivery*. Com isso, observou-se ao longo da pesquisa, a grande incidência de casos de fraudes, processadas e julgadas pelo TJSP.

Desse modo, a pesquisa teve como objetivo geral, sob perspectivas doutrinárias, legislativas e jurisprudenciais, verificar se as decisões proferidas pelo TJSP entre janeiro a dezembro de 2021 seriam solidárias ou subsidiárias, com a finalidade de trazer o entendimento acerca de situações em que a plataforma de *delivery* também encontra-se inserida na cadeia de consumo.

Em suma, quanto ao problema de pesquisa, notou-se que após observação dos cinquenta e quatro julgados, houve unanimidade quanto às decisões em vinte e sete das compreendidas pelo TJSP no ano de 2021 no que tange à solidariedade, ficando a subsidiariedade sujeita ao tratar apenas do comerciante, o que não inclui o intermediador, pois este encontra-se pautado sob as regras da objetividade solidária.

Nas decisões analisadas, a Responsabilidade Civil Solidária fora atribuída nas obrigações que perpetuam quanto ao fornecedor e o intermediador, pois conforme verificado, não se deve deixar de fora aquele que fora reconhecido pelo ordenamento como também sendo responsável.

Ademais, o referido Tribunal visou resguardar os interesses do consumidor, excluindo a possibilidade de a culpa recair para o mesmo e após discussões o juízo atribuído foi dado em razão de que as plataformas de *delivery* e coobrigados a ela, devem se responsabilizar por fornecerem serviços ou produtos com vício ou defeito.

Assim, os objetivos específicos projetados durante o artigo foram satisfatoriamente atendidos, conforme se percebe nas seções dois, três e quatro, quando trata da noção de responsabilidade civil no direito consumerista, esclarecimento das hipóteses de responsabilidade com relação ao produto e ao serviço segundo o CDC e, por fim, a diferenciação entre solidariedade e subsidiariedade.

Levando em consideração a metodologia assumida, definida como exploratória descritiva, utilizando-se do método indutivo e da abordagem qualitativa, tomou como base a pesquisa da doutrina, jurisprudência, legislação e artigos voltados para a temática principal. Por derradeiro, o presente estudo demonstra através da análise das doutrinas e decisões dos julgados pelo TJSP no período de 2021, que um vez causado dano a outrem, tanto a plataforma quanto o fornecedor respondem solidariamente, independentemente de culpa, visto que o consumidor não poderá ser prejudicado pelo dano advindo de terceiros.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria Geral das Obrigações**. São Paulo: Atlas, 2004

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BENJAMIN, Antônio Herman. BESSA, Leonardo. MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquemático**. São Paulo, Saraiva, 2014

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de Direito do Consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. Salvador: Edições Juspodivm, 2014.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm. Acesso em: 2 de abril de 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 5 de maio de 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **O direito do consumidor no limiar do século XXI**. Revista de Direito do Consumidor. Revista dos Tribunais, n. 35, 2000.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 5. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2004.

Curso de Direito Civil I vol. II: Obrigações em geral - 6ª ed. rev.atual. por José Serpa Santa Maria - Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1995, p. 132-133.

DI TIZIO, Ideli Raimundo. **O Comerciante e o Código de Defesa do Consumidor**. Ditizio, São Paulo, 2006.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. v.7. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FACCHINI NETO, Eugênio. **Da responsabilidade civil no novo Código**. In: SARLET, Ingo Wolfgang. (Org.). **O novo Código Civil e a Constituição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

FARIA, Jorge Leite Areias Ribeiro de. **Direito das obrigações**. Coimbra: Almedina, 1990, v.2.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direito do Consumidor**. 08ª edição. São Paulo: Editora Atlas, 2005.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; SACCO NETO, Fernando. **Manual do Consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FIUZA, César. **Direito civil**: curso completo. 13. ed. rev. e atual. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2009.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 2.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**: Responsabilidade Civil, 4 ed. rev. atual. e reform. – São Paulo: Saraiva, 2006.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: teoria geral das obrigações. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor**: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 4 ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2009. p 171.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 2ª Ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

LOBO, Paulo Luiz Netto. **Responsabilidade por Vícios nas Relações de Consumo**. Revista de Direito de Consumidor. Nº 14. São Paulo: Revista de tribunais, abril/junho 1995.

LOBO, Paulo Luiz Netto. **Responsabilidade por Vícios na Relação de Consumo**. Ministério Público do Rio Grande do Sul. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://www.mp.rs.gov.br/consumidor/doutrina/id510.htm>>. Acesso em: 11 de maio de 2022.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Manual do Consumidor em juízo**. São Paulo: Saraiva, 1994.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 3 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARTINS, Sérgio Pinto. **A terceirização e o direito do trabalho**. 8. ed São Paulo: Atlas, 2007.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

NADER, Paulo. **Curso de direito civil. vol. 7: responsabilidade civil.** / 5 ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Forense, 2014.

NUNES, Luis Antônio Rizzatto. **Curso de direito do Consumidor**. 8. ed. rev. e atual. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

NUNES, Rizzatto **Curso de direito do consumidor**. 11. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2017

QUEIROZ, Odete Novais Carneiro. **Da Responsabilidade Por Vício do Produto e do Serviço**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

RAGAZZI, José Luis et al. **Direito do Consumidor**. 28 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

ROCHA, Silvio Luiz Ferreira da. **Responsabilidade Civil do Fornecedor pelo Fato do Produto no Direito Brasileiro**. 2 edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2000.

SIMÃO, J. F. **Vícios do Produto no Novo Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Editora Atlas. 2003.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 9. ed. v. II. São Paulo: Método, 2014.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2017.

THOMAZ, Afrânio Carlos Moreira; **Lições de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

TJ-SP - AC: 10022366420218260003 SP 1002236-64.2021.8.26.0003, Relator: Israel Góes dos Anjos, Data de Julgamento: 25/11/2021, 18ª Câmara de Direito Privado. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1331893643/apelacao-civel-ac-10022366420218260003-sp-1002236-6420218260003>. Acesso em: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - AC: 10043572820218260565 SP 1004357-28.2021.8.26.0565, Relator: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 26/11/2021, 36ª Câmara de Direito Privado. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1328389960/apelacao-civel-ac-10043572820218260565-sp-1004357-2820218260565>. Acesso em: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - AC: 10095757420218260003 SP 1009575-74.2021.8.26.0003, Relator: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, Data de Julgamento: 24/11/2021, 13ª Câmara de Direito Privado. Disponível em:

<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1332500365/apelacao-civel-ac-10095757420218260003-sp-1009575-7420218260003>. Acesso em: 18 de maior de 2022.

TJ-SP - AC: 1011515-84.2020.8.26.0011 SP 1011515-84.2020.8.26.0011, Relator: Cesar Lacerda, Data do Julgamento: 29/06/2022 28ª Câmara de Direito Privado. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1239998456/apelacao-civel-ac-10115158420208260011-sp-1011515-8420208260011>. Acesso em: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - AC: 1012285-97.2020.8.26.0554 SP 1012285-97.2020.8.26.0554, Relatora: Ana Lucia Romanhole Martucci, Data de Julgamento: 10/06/2021, 33ª Câmara de Direito Privado. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1230730817/apelacao-civel-ac-10122859720208260554-sp-1012285-9720208260554>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - AC: 10442766120218260100 SP 1044276-61.2021.8.26.0100, Relator: Nuncio Theophilo Neto, Data de Julgamento: 16/12/2021, 19ª Câmara de Direito Privado. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1344937202/apelacao-civel-ac-10442766120218260100-sp-1044276-6120218260100>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - AC: 10538479020208260100 SP 1053847-90.2020.8.26.0100, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 10/02/2021, 30ª Câmara de Direito Privado. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1166995895/apelacao-civel-ac-10538479020208260100-sp-1053847-9020208260100/inteiro-teor-1166995913>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - AI: 22198006420218260000 SP 2219800-64.2021.8.26.0000, Relator: Milton Carvalho, Data de Julgamento: 06/10/2021, 36ª Câmara de Direito Privado. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1295808784/agravo-de-instrumento-ai-22198006420218260000-sp-2219800-6420218260000>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 00053935720208260016 SP 0005393-57.2020.8.26.0016, Relator: Renato de Abreu Perine, Data de Julgamento: 29/11/2021, Nona Turma Cível. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1334658028/recurso-inominado-civel-ri-53935720208260016-sp-0005393-5720208260016>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10003924020218260016 SP 1000392-40.2021.8.26.0016, Relator: Mônica Senise Ferreira de Camargo, Data de Julgamento: 30/09/2021, Oitava Turma Cível. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1291791752/recurso-inominado-civel-ri-10003924020218260016-sp-1000392-4020218260016>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10008058620218260005 SP 1000805-86.2021.8.26.0005, Relator: Ana Carolina Vaz Pacheco de Castro, Data de Julgamento: 29/07/2021, 4ª Turma

Recursal Cível e Criminal. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1256132635/recurso-inominado-civel-ri-10008058620218260005-sp-1000805-8620218260005>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022

TJ-SP - RI: 10027308420218260016 SP 1002730-84.2021.8.26.0016, Relator: Luís Eduardo Scarabelli, Data de Julgamento: 08/09/2021, Segunda Turma Cível. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1278261308/recurso-inominado-civel-ri-10027308420218260016-sp-1002730-8420218260016>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10035087220218260010 SP 1003508-72.2021.8.26.0010, Relator: Claudia Carneiro Calbucci Renaux, Data de Julgamento: 29/11/2021, Sexta Turma Cível. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1334704115/recurso-inominado-civel-ri-10035087220218260010-sp-1003508-7220218260010>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10052878320218260003 SP 1005287-83.2021.8.26.0003, Relator: Cláudia Maria Chamorro Reberte Campaña -Sto. Amaro, Data de Julgamento: 30/11/2021, 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1338030600/recurso-inominado-civel-ri-10052878320218260003-sp-1005287-8320218260003>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10057204820218260016 SP 1005720-48.2021.8.26.0016, Relator: Claudia Carneiro Calbucci Renaux, Data de Julgamento: 01/12/2021, Sexta Turma Cível. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1337799106/recurso-inominado-civel-ri-10057204820218260016-sp-1005720-4820218260016>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10058756620218260011 SP 1005875-66.2021.8.26.0011, Relator: Adriana Genin Fiore Basso, Data de Julgamento: 03/12/2021, 2ª Turma Recursal Cível. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1345953193/recurso-inominado-civel-ri-10058756620218260011-sp-1005875-6620218260011>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10062058220208260016 SP 1006205-82.2020.8.26.0016, Relator: Vitor Frederico Kümpel, Data de Julgamento: 18/12/2021, Primeira Turma Cível. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1345739171/recurso-inominado-civel-ri-10062058220208260016-sp-1006205-8220208260016>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10091191520218260007 SP 1009119-15.2021.8.26.0007, Relator: Claudia Sarmiento Monteleone, Data de Julgamento: 26/11/2021, 2ª Turma Recursal Cível e Criminal. Disponível em:
<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1328270895/recurso-inominado-civel-ri-10091191520218260007-sp-1009119-1520218260007>

091191520218260007-sp-1009119-1520218260007. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10110693720218260564 SP 1011069-37.2021.8.26.0564, Relator: Leonardo Caccavali Macedo, Data de Julgamento: 16/12/2021, 2ª Turma Cível. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1345273898/recurso-inominado-civel-ri-10110693720218260564-sp-1011069-3720218260564>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 1012085-79.2020.8.26.0008 SP 1012085-79.2020.8.26.0008, Relator Claudio Lima Bueno de Camargo, Data de Julgamento: 02/06/2021, 3ª Turma Recursal Cível e Criminal. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1226295575/recurso-inominado-civel-ri-10120857920208260008-sp-1012085-7920208260008>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10139616920208260008 SP 1013961-69.2020.8.26.0008, Relator: Carlos Alexandre Böttcher, Data de Julgamento: 05/10/2021, 6ª Turma Recursal Cível e Criminal. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1294229912/recurso-inominado-civel-ri-10139616920208260008-sp-1013961-6920208260008>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10142968820208260008 SP 1014296-88.2020.8.26.0008, Relator: Regiane dos Santos, Data de Julgamento: 09/11/2021, 2ª Turma Recursal Cível e Criminal. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1337977226/recurso-inominado-civel-ri-10142968820208260008-sp-1014296-8820208260008>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10148110220208260016 SP 1014811-02.2020.8.26.0016, Relator: Juliana Amato Marzagão, Data de Julgamento: 03/12/2021, Quinta Turma Cível. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1335852708/recurso-inominado-civel-ri-10148110220208260016-sp-1014811-0220208260016>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10164981120208260405 SP 1016498-11.2020.8.26.0405, Relator: Luciano Antonio de Andrade, Data de Julgamento: 31/08/2021, Turma Cível e Criminal. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1273070178/recurso-inominado-civel-ri-10164981120208260405-sp-1016498-1120208260405>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10216594420208260003 SP 1021659-44.2020.8.26.0003, Relator: Analuísa Livorati Oliva De Biasi Pereira da Silva - Santo Amaro, Data de Julgamento: 25/10/2021, 4ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1307829261/recurso-inominado-civel-ri-10216594420208260003-sp-1021659-4420208260003>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 10486291120208260576 SP 1048629-11.2020.8.26.0576, Relator: Milena Repizo Rodrigues, Data de Julgamento: 16/09/2021, 4ª Turma Cível. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1282977895/recurso-inominado-civel-ri-10486291120208260576-sp-1048629-1120208260576>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

TJ-SP - RI: 1000484-57.2021.8.26.0003 SP 1000484-57.2021.8.26.0003, Relator: Cláudio Salvetti D'Angelo, Data do Julgamento: 02/06/2022 2ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1237604448/recurso-inominado-civel-ri-10004845720218260003-sp-1000484-5720218260003>. Data de Acesso: 18 de maio de 2022.

VASCONCELOS, Fernando Antônio de. **Responsabilidade do Profissional Liberal nas Relações de Consumo**. Curitiba: Juruá, 2003. p.17.