

## Plataforma de pagamento é corresponsável por falha na entrega

Empresa de pagamentos pela internet tem responsabilidade se o consumidor não recebe o produto. Com este entendimento, a 21ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul negou provimento a apelação de site de intermediação de pagamentos, mantendo multa administrativa aplicada pelo Procon de Novo Hamburgo.

Istockphoto



Desembargador ressaltou que empresa tem lucro e por isso tem responsabilidade na operação.

No entendimento do colegiado, a empresa tem corresponsabilidade pelo prejuízo enfrentado por consumidora que não recebeu o produto (um telefone celular) no prazo.

A multa imposta pelo órgão municipal foi acima dos R\$ 5,5 mil, com base em três infrações previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e no Decreto Federal 2.187/97: recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores; impedir, dificultar ou negar a devolução de valores pagos; e impedir, dificultar ou negar a desistência contratual.

A sanção foi contestada pela empresa, primeiro administrativamente, depois na Comarca local, via ação anulatória. Recusado o pleito, veio o recurso ao TJ, em que a Payu alegou a culpa exclusiva da loja virtual pelo problema. Afirmou não possuir estoque nem comercializar produtos.

### Decisão

Relator do processo no Tribunal, o desembargador Marcelo Bandeira Pereira dedicou atenção à ferramenta oferecida pelo site de pagamentos, chamado de disputa, pelo qual o pagamento ao vendedor fica retido e pode ser cancelado caso o produto não seja entregue em até 14 dias ou no prazo acordado com o comerciante (o que for menor).

No caso, a ferramenta não chegou a ser acionada pela consumidora, que, ao notar o atraso de mais de um mês na entrega, enviou apenas e-mail direto para o lojista. "Desse modo, nem impressionaria a circunstância de não ter a consumidora se valido do procedimento", comentou o julgador. "O prazo menor seria de 14 dias, ao final do qual, porém, nada ainda teria a reclamar, tanto que dispunha a

vendedora do prazo de 30 dias (ainda não vencido) para fazer a entrega".

"Vale dizer, que é, sim, responsável solidária pelos prejuízos que o consumidor experimentar em razão da utilização da plataforma que põe à disposição de usuários-vendedores e usuários compradores, o que faz, obviamente, para auferir resultados econômicos", explicou.

O desembargador destacou no acórdão que o site mediador de pagamentos é parte da cadeia de fornecimento de produto/serviço, e falhou ao não restituir de imediato o valor pago à compradora. Citou o art. 7 do CDC, que declara a responsabilidade solidária pela reparação de danos de consumo quando houver mais de um autor da ofensa.

"O procedimento administrativo foi realizado adequadamente", concluiu o relator, "tendo em vista a presença das práticas infrativas pela empresa apelante, diante da sua conduta resistente em cancelar a compra e devolver o valor pago pela consumidora".

Participaram do julgamento e acompanharam o voto do relator os Desembargadores Iris Helena Medeiros Nogueira e Marco Aurélio Heinz. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RS.*

**Processo 70079724944**

**Date Created**

24/01/2019