Flumignan: Plataformas de cashback devem responder por danos

Os aplicativos de *cashback* ("dinheiro de volta" em português) funcionam devolvendo porcentagens dos valores de compras *online* efetuados pelos consumidores. O usuário que faz a compra em uma loja [redacted] porcentagem do dinheiro de volta.

Esse modelo de negócio tem se difundido no Brasil e se tornando cada vez mais popular. Atualmente existem diversas opções no mercado interno e externo desse tipo de serviço.

Tais aplicativos surgem como uma opção de fidelização do cliente, semelhante ao programa de pontos realizados por operadoras de cartão de crédito. No entanto, ao invés de pontos, nesse sistema o usuário recebe uma parte do dinheiro gasto na compra efetuada pela internet de volta.

O modelo de negócio, geralmente, funciona da seguinte forma: a empresa de *cashback* conta com uma lista de empresas vinculadas à sua plataforma, divulgando-as e recebendo uma porcentagem das vendas realizadas (uma espécie de comissão). Dessa porcentagem da venda realizada através da plataforma, devolve-se uma parte para o usuário e a empresa de *cashback* fica com outra.

Deve-se ressaltar, entretanto, que de forma falaciosa e tentando desvirtuar a relação jurídica existente, tais empresas costumam mencionar que são, na verdade, um site de anúncios, o que não merece procedência. As empresas não pagam diretamente para anunciar na plataforma de *cashback*. Na realidade, tal plataforma, como mencionado, recebe um valor da venda realizada por meio de seus canais, devolvendo uma parcela desse valor ao usuário. Ao tratar essa comissão como uma "verba de marketing", acaba-se por tentar camuflar a verdadeira relação entre o usuário e a plataforma, que é nitidamente consumerista.

Perceba que a empresa de *cashback* acaba obtendo lucro de forma direta em cima das vendas realizadas pelos seus parceiros através da sua plataforma. Ademais, as empresas acabam também obtendo dados de hábitos de consumo dos usuários, o que é de suma importância na sociedade informacional em que estamos inseridos atualmente.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Essa constatação é importante, pois com ela percebe-se que as empresas desse ramo se enquadram na definição de fornecedor e que o serviço prestado pelas mesmas está em consonância com o que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor, que estipula:

"Artigo 3° — Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
(…) § 2°. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Deve-se ressaltar que, para o fim de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento de uma pessoa física ou jurídica ou de um ente despersonalizado como fornecedor de serviços atende aos critérios puramente objetivos, sendo irrelevantes a sua natureza jurídica ou a espécie dos serviços que prestam, bastando que desempenhem determinada atividade no mercado de consumo mediante remuneração, ainda que de forma indireta.

Com base nisto, tem-se que deve incidir o Código de Defesa do Consumidor nas relações entre os usuários e esses aplicativos de *cashback*, com todas as consequências inerentes a isso.

Percebe-se, assim, que a empresa de *cashback* acaba por participar da cadeia de consumo, recebendo, inclusive, uma porcentagem da compra realizada pelo usuário através da sua plataforma.

O entendimento amplamente majoritário da jurisprudência e doutrina é no sentido de que os sujeitos integrantes da cadeia de consumo devem responder de forma solidária pelos eventuais danos causados aos consumidores, nos termos do artigo 12 e 18 do Código de Defesa do Consumidor.

A consequência prática disso é que o aplicativo de *cashback* também poderia ser responsabilizado por eventuais danos causados pelas lojas parceiras aos consumidores que utilizaram a sua plataforma para a compra.

A título de exemplo, imagine que um usuário utilizando uma plataforma de *cashback* adquira um produto de uma empesa parceira, mas este produto não lhe seja entregue. O usuário poderia acionar judicialmente tanto a empresa que vendeu o produto diretamente como também a plataforma de *cashback* , já que ela participa da cadeia de consumo e recebe percentual dessa venda.

O entendimento acaba sendo semelhante ao que ocorre em modelos atuais de negócios envolvendo plataformas digitais, como os *marketplaces*, no qual uma grande empresa varejista disponibiliza produtos próprios para a venda bem como permite que terceiros também coloquem produtos a venda em sua plataforma. Nesse caso, a empresa responde por eventuais danos causados aos consumidores, ainda que seja um terceiro que utilizou a plataforma para efetuar a venda, pois obtém lucro, mesmo que indiretamente, sobre as vendas realizadas.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Perceba que as plataformas de *cashback* acabam sendo muito semelhantes aos *marketplaces*, pois elas oferecem uma gama enorme de lojas parceiras, recebendo uma porcentagem em cima das vendas efetuadas por seu intermédio e devolvendo uma parcela desse lucro para os consumidores, com a finalidade de fidelizá-los à plataforma, bem como traçar um perfil de consumo de cada usuário.

Ademais, ao incidir o Código de Defesa do Consumidor nas relações entre os usuários e as plataformas de *cashback*, visto que estas são partes integrantes da cadeia de consumo, conclui-se que tais empresas devem responder, além de solidariamente com o autor do ilícito, de forma objetiva.

Nesse caso, sequer a empresa poderá utilizar como excludente de responsabilidade que a culpa é exclusiva de um terceiro, visto que este terceiro é uma loja parceira, tendo, inclusive, obtido lucro com a venda do produto através da sua plataforma.

Em sendo assim, conclui-se que a relação existente entre as plataformas de *cashback* atuais e seus usuários é nitidamente consumerista e, em razão disso, deve incidir o Código de Defesa do Consumidor nesses casos. Além disso, ao participar da cadeia de consumo e receber uma porcentagem da venda realizada através de sua plataforma, tem-se que essas plataformas devem responder de forma objetiva e solidária juntamente com o autor do ilícito por eventuais danos causados aos usuários.

Date Created
21/11/2020

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.