

## Loja responde por compra efetuada em site clonado, decide TJ-SP

A loja de vendas pela internet tem o dever, conforme a boa-fé objetiva, de informar ao consumidor sobre o risco de golpes, fornecendo-lhe elementos para evitar a consolidação da fraude, tal como fazem, por exemplo, as instituições financeiras ao veicular em seus canais de comunicação que não solicitam senhas por e-mail ou por ligação.

123RF



123RF Loja responde por compra efetuada em site clonado, decide TJ-SP

Com base nesse entendimento, a 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou as Lojas Americanas a indenizar, a título de danos materiais, uma cliente que foi vítima de um golpe na compra de uma geladeira pela internet.

A consumidora alegou ter visto um anúncio do produto no Facebook. Ao clicar no link, foi redirecionada a um site idêntico ao da Americanas, onde efetuou a compra da geladeira. Foi gerado um boleto, e somente após o pagamento, ela percebeu que o valor foi transferido para a conta de uma pessoa física, não da loja.

Foi quando a cliente se deu conta de que havia caído em um golpe em um site clonado, que fingia ser da Americanas, mas era, na verdade, de criminosos. Ela tentou, sem sucesso, a devolução do valor pago tanto com a loja quanto com o banco, o que levou ao ajuizamento da ação.

O juízo de origem julgou a demanda improcedente. O TJ-SP adotou posicionamento diferente e reconheceu a culpa concorrente da Americanas, mantendo a improcedência da ação com relação ao banco. Com isso, a loja deverá devolver metade do valor pago pela cliente.

"Embora inexista participação da ré Americanas na operação comercial, não há comprovação de que ela adote qualquer procedimento de segurança para evitar situações como a retratada nos autos, revelando o descuido com o mercado eletrônico em que está inserida e por meio do qual efetua vendas e obtém lucros", disse o relator, desembargador Carlos Henrique Miguel Trevisan.

De acordo com o magistrado, ciente da possibilidade de clonagem de seu site, cabia à ré informar, em sua próprio site, sobre os cuidados a serem tomados pelo consumidor para certificar-se de que não estava

comprando em uma página ilícita.

"A título meramente exemplificativo, a ré deveria alertar o consumidor para que, antes de realizar a compra, confirmasse o domínio, informar quais as instituições financeiras com quem trabalha para a emissão do boleto bancário, informar os dados da numeração do boleto bancário que permitem identificar o efetivo credor, criar meios de confirmação da autenticidade dos e-mails enviados para o consumidor, etc", completou.

Trevisan concluiu que a Americanas deve responder pela omissão e pela não observância do direito básico do consumidor à informação. O dever de indenizar, conforme o relator, tem origem na denominada "teoria do risco", sobretudo porque somente a empresa obtém vantagem econômica com a atividade a que se dedica.

"Não se está diante de nenhuma das hipóteses de exclusão da responsabilidade prevista no § 3º do artigo 14 da Lei 8.078/90, considerando que a figura do estelionatário não se identifica com o conceito de terceiro, sendo relevante observar que a fraude aqui tratada está diretamente relacionada à atividade da ré e com o risco por ela assumido, e, portanto, não é suficiente a excluir a responsabilidade", afirmou.

Assim, reconhecida a culpa concorrente da Americanas, a indenização por dano material foi fixada em metade do valor pago pela consumidora na compra fraudulenta. O TJ-SP também negou o pedido de reparação por danos morais, "em que pese o inegável aborrecimento decorrente dos fatos narrados pela autora".

"Este Egrégio Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há dano moral a ser reparado", concluiu Trevisan. A decisão se deu por unanimidade.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
1028241-82.2019.8.26.0007

**Date Created**  
14/08/2021