

**REVISTA SEMESTRAL DE
DIREITO EMPRESARIAL**

Nº 21

Publicação do Departamento de Direito Comercial e do Trabalho
da Faculdade de Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro
julho / dezembro de 2017

Publicação do Departamento de Direito Comercial e do Trabalho da Faculdade de Direito da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (Prof. Alexandre Ferreira de Assumpção Alves, Prof. Eduardo Henrique Raymundo Von Adamovich, Prof. Eduardo Takemi Dutra dos Santos Kataoka, Prof. Enzo Baiocchi, Prof. Ivan Garcia, Prof. João Batista Berthier Leite Soares, Prof. José Carlos Vaz e Dias, Prof. José Gabriel Assis de Almeida, Prof. Leonardo da Silva Sant'Anna, Prof. Marcelo Leonardo Tavares, Prof. Mauricio Moreira Menezes, Prof. Rodrigo Lychowski e Prof. Sérgio Campinho).

Editores: Sérgio Campinho e Mauricio Moreira Menezes.

Conselho Editorial: Alexandre Ferreira de Assumpção Alves (UERJ), António José Avelãs Nunes (Universidade de Coimbra), Carmem Tibúrcio (UERJ), Fábio Ulhoa Coelho (PUC-SP), Jean E. Kalicki (Georgetown University Law School), John H. Rooney Jr. (University of Miami Law School), Jorge Manuel Coutinho de Abreu (Universidade de Coimbra), José de Oliveira Ascensão (Universidade Clássica de Lisboa), Luiz Edson Fachin (UFPR), Marie-Hélène Bon (Université des Sciences Sociales de Toulouse), Paulo Fernando Campos Salles de Toledo (USP), Peter-Christian Müller-Graff (Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg) e Werner Ebke (Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg).

Conselho Executivo: Carlos Martins Neto, Enzo Baiocchi, Leonardo da Silva Sant'Anna, Mariana Campinho, Mariana Pinto, Nicholas Furlan Di Biase e Viviane Perez.

Pareceristas Deste Número: Adem Bafti (UNIVAP), Gerson Branco (UFRGS), José Gabriel Assis de Almeida (UERJ), Milena Donato Oliva (UERJ), Samuel Max Gabbay (IFRJ) e Tula Wesendonck (UFRGS).

PATROCINADORES:



ISSN 1983-5264

CIP-Brasil. Catalogação-na-fonte
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ.

Revista semestral de direito empresarial. — nº 21 (julho/dezembro 2017)

. — Rio de Janeiro: Processo, 2007-.

v.

UERJ

Campinho Advogados

Moreira Menezes, Martins, Advogados

Semestral

1. Direito — Periódicos brasileiros e estrangeiros.

94-1416.

CDU — 236(104)

* Publicada no segundo semestre de 2018.

ASPECTOS JURÍDICOS DA LOGÍSTICA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO¹

LEGAL ASPECTS OF E-COMMERCE LOGISTICS

Eduardo Tomasevicius Filho

Resumo: Este artigo tem por objetivo a análise de aspectos legislativos e jurisprudenciais da logística do comércio eletrônico em perspectiva interdisciplinar. Reconhecendo-se a importância dessa forma de exercício de atividade empresarial, partiu-se do princípio de que muito destaque se confere ao estabelecimento virtual e pouca atenção aos seus aspectos logísticos. Fez-se apresentação dos principais conceitos de logística e dos contratos relacionados a essa atividade, sendo que o principal deles é o contrato de transporte, pelo fato de que os produtos não são retirados pelos clientes, mas, sim, entregues fora do estabelecimento. Analisou-se a legislação aplicável, em especial, o Código Civil, a Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007 e o Código Brasileiro de Aeronáutica. Selecionaram-se acórdãos para ilustrar problemas cuja causa estava em deficiências de logística, como aqueles com transportadores ou má gestão dos estoques. Concluiu-se que a jurisprudência impõe responsabilidade objetiva ao transportador por extravio de mercadorias, mas reconhece que, em caso de furto ou roubo, exclui-se essa responsabilidade com fundamento no conceito de caso fortuito externo, o que importa a assunção do prejuízo pelo fornecedor. Também se observou que se tem

¹ Artigo recebido em 02.12.2018 e aceito em 14.12.2018.

imputado responsabilidade ao fornecedor por mora no atraso na entrega e está obrigado à entrega do produto em um turno, sendo vedado entrega em “horário comercial”. Os Correios respondem objetivamente por extravio de mercadorias, mas, devido ao aumento da demanda por serviços de entrega de produtos importados, podem sim cobrar tarifa adicional dos clientes.

Palavras-chave: Logística. Comércio eletrônico. Contrato de transporte de mercadorias. Responsabilidade civil do transportador. Correios.

Abstract: This paper is about legal aspects of e-commerce logistics in an interdisciplinary perspective. Due to its importance as a way to make business, the author stated that too much importance is given to virtual stores and little attention is paid to e-commerce logistics. The main concepts of logistics and contracts related to this activity were presented. The main contract in this activity is carriage contract, because the products are not withdrawn by customers, but delivered outside the stores. The applicable legislation was analyzed, in particular, the Civil Code, as well as Law nº 11.442, on January 5th, 2007 and the Brazilian Air Navigation Code. Selected case law reports were analyzed to illustrate facts that were caused by logistic deficiencies, such as problems with conveyors or poor stock management. It was concluded that Brazilian case law imposes strict liability on the carrier for loss of goods, but acknowledges that this liability is excluded due to force majeure in case of theft or robbery, which implies that the carrier assumes the loss. It was also observed that the supplier is liable for delay in delivery of goods and is subject to penalty, as well as is forbidden to delivery them along the “business time”. The Brazilian Courier is strictly liable to lost of goods, but it can charge additional fees due to the increased demand for imported goods delivery services.

Keywords: Logistics. E-commerce. Carriage contract. Carrier’s liability. Courier.

Sumário: Introdução. 1. Considerações sobre logística. 2. Contratos aplicáveis à logística do comércio eletrônico. 3. Problemas relacionados com a logística do comércio eletrônico. 3.1. Avaria e perda das mercadorias. 3.2. Mora no envio, no recebimento e na coleta de mercadorias. 3.3. Mercadorias importadas da China. Conclusão.

Introdução.

O comércio eletrônico, que surgiu com a abertura comercial da *Internet* em 1994 e ganhou destaque a partir do ano 2000, desenvolveu-se de modo significativo nessas duas últimas décadas, consolidando-se como novo modelo de realização de vendas. No início, era apenas mais uma alternativa ao comércio tradicional e dava-se excessiva importância à divisão do comércio eletrônico entre B2B (*business to business*) e B2C (*business to consumers*). Porém, a dimensão atual dessa atividade assumiu formato autônomo e, em certos ramos de negócios, poderá até mesmo ocupar o espaço explorado dos estabelecimentos físicos, pela praticidade que este proporciona aos consumidores de receber os produtos e serviços em casa, economizando-se tempo. Inclusive uma dessas empresas que atuam nesse setor, tornou-se, em janeiro de 2019, a empresa mais valiosa do mundo.² O comércio eletrônico contribuiu para o estabelecimento de uma economia global, pela facilidade de realização de contatos entre vendedores e compradores em todas as partes do mundo, e não mais apenas com as grandes empresas transnacionais, que atuavam em dezenas de países por meio de suas subsidiárias e filiais.

2 ESTADÃO CONTEÚDO. Amazon supera Microsoft e torna-se a maior empresa do mundo em valor de mercado. *Revista IstoÉ*, São Paulo, 7 jan. 2019. Disponível em: "<https://istoetoe.com.br/amazon-supera-microsoft-e-torna-se-maior-empresa-do-mundo-em-valor-de-mercado/>". Acesso em: 7 jan. 2019.

Análises dos aspectos jurídicos do comércio eletrônico, em especial, no início dos anos 2000, destacavam a formação dos contratos pela *Internet*.³ Vinte anos depois, já se definiu que aos contratos eletrônicos se aplicam as regras relativas aos contratos entre ausentes, tanto em nível nacional quanto internacional. É pacífico o entendimento acerca da aplicação do Código de Defesa do Consumidor a essas transações, sobretudo no tocante às regras sobre oferta. Consolidou-se a proteção jurídica do estabelecimento virtual, conceito este adaptado do conceito de estabelecimento físico,⁴ ao reconhecerem-se aos estabelecimentos virtuais, por exemplo, a vedação à concorrência desleal, mediante a proteção do título de estabelecimento e marcas, com a proibição do uso desses elementos por terceiros como nomes de domínio na *Internet*, quando registrados por terceiros. Tutelam-se os *layouts* dos *websites* por meio das regras relativas aos direitos autorais.⁵ Além disso, a *Internet* interfere no funcionamento do mercado geográfico, porque esta permite a ampliação do “mercado relevante” para fins de análise da defesa da concorrência.

No entanto, pouco se discute o modo pelo qual as mercadorias chegam aos compradores ou consumidores. Trata-se de um problema para o qual somente se dá atenção em situações drásticas, como no caso da greve dos caminhoneiros de maio de 2018, a qual afetou o abastecimento em todo o Brasil. Muito se lamenta, mas pou-

3 Cf. BARBAGALO, Erica Brandini. *Contratos eletrônicos: contratos formados por meio de redes de computadores peculiares jurídicas da formação do vínculo*. São Paulo: Atlas, 2001; CARVALHO, Ana Paula Gambogi. *Contratos via internet: segundo os ordenamentos jurídicos alemão e brasileiro*. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

4 Cf. ASQUINI, Alberto. Perfis da empresa. Tradução Fabio Konder Comparato. *Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro*, São Paulo, v. 35, n. 104, p. 109-26, out./dez. 1996; BARRETO FILHO, Oscar. *Teoria do estabelecimento comercial: fundo de comércio ou fazenda mercantil*. São Paulo: Saraiva, 1988.

5 Cf. RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação nº 0108010-82.2013.8.19.0001. Vigésima Quarta Câmara Cível. Relatora: Des. Cintia Santarém Cardinali. Data de Julgamento: 7 nov. 2018; RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação nº 0022437-27.2012.8.19.0061. Décima Nona Câmara Cível. Relator: Des. Juarez Fernandes Folhes. Data de Julgamento: 5 jul. 2018.

co se faz para resolver os problemas das estradas malconservadas e os assaltos aos entregadores de encomendas. Os Correios tiveram que se transformar com o passar dos anos: de empresa de telecomunicações – empresa de correios e telégrafos –, tornou-se, preponderantemente, uma empresa de logística.

Para que existam estabelecimentos virtuais, é imprescindível dar a devida atenção à logística. Considerando a importância do comércio eletrônico para a atividade empresarial, cabe discutir os problemas jurídicos existentes em relação à logística do comércio eletrônico. Nesse trabalho, em perspectiva interdisciplinar, faz-se a apresentação da logística e dos contratos a ela relacionados, que estruturam juridicamente essa atividade, sobretudo pelo fato de que a doutrina⁶ dedica mais páginas ao transporte de pessoas em comparação com o transporte de mercadorias. Na parte final, apresentaram-se acórdãos selecionados entre os mais representativos sobre o tema, em que os litígios decorriam de problemas de logística, para uma melhor compreensão do assunto ora analisado.

1. Considerações sobre logística.

A atividade empresarial, que consiste, do ponto de vista jurídico, na organização dos fatores de produção destinada à produção ou à circulação de bens e serviços, conforme disposto no art. 966 do Código Civil brasileiro, requer a boa administração financeira, para que se evite a falência; igualmente, a administração de recursos humanos, para a organização do trabalho, o qual é um dos fundamentos da ordem econômica brasileira (Constituição Federal, art. 170). A administração da produção volta-se à maneira adequada de produzir

6 Cf. PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Responsabilidade civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1989; CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012; DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: Responsabilidade civil*. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, v. VII.

bens e de realizar a prestação de serviços. A administração de marketing, por sua vez, consiste nos princípios e técnicas voltadas à identificação das necessidades dos clientes, satisfazendo-os e preocupando-se com o modo pelo qual um fabricante ou comerciante deve agir para distinguir-se dos concorrentes, desde a questão de formulação de uma política de preços atraente e os meios de divulgação das marcas, produtos e serviços, até a personalização do que será entregue e a fidelização dos clientes.⁷ Porém, de nada adianta preocupar-se em produzir bens e prestar serviços, se o cliente, comprador ou consumidor, não receber o que adquiriu. Assim, destaca-se a importância da logística, por meio da qual se organiza a cadeia de suprimentos e o gerenciamento da circulação dos insumos, matérias-primas, produtos e serviços entre os fornecedores entre si, assim como entre fornecedores e consumidores. Uma das definições de logística é a de Martin Christopher, segundo o qual:

[...] logística é o processo de gerenciamento estratégico da compra, do transporte e da armazenagem de matérias-primas, partes e produtos acabados (além dos fluxos de informação relacionados) por parte da organização e de seus canais de marketing, de tal como que a lucratividade atual e futura sejam maximizadas mediante a entrega de encomendas com o menor custo associado.⁸

A logística é importante na atividade empresarial, para que os clientes sejam atendidos com a maior rapidez e eficiência possíveis, reduzindo-se o tempo do ciclo do pedido, o qual consiste no “tempo decorrido entre o momento de pedido do cliente, a ordem de compra ou requisição do serviço, e aquele da entrega do produto ou serviço

7 KOTLER, Philip; KETLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. Tradução: Monica Rosenberg, Claudia Freire e Brasil Ramos Fernandes. 12. ed. São Paulo: Pearson, [s.d]. p. 4.

8 CHRISTOPHER, Martin. *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: criando redes que agregam valor*. Tradução: Mauro de Campos Silva. 2. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2007, p. 3.

ao cliente”.⁹ Com o auxílio da logística, racionaliza-se a organização interna do estabelecimento, reduzem-se custos com a ocupação de espaços de armazenamento, próprios, alugados ou terceirizados, pela prática de atos desnecessários ou contabilmente desvantajosos, ou por causa de demandas regulares, irregulares ou sazonais, conforme o caso. Também se define o modal de transporte mais apropriado para fazer com que o produto seja entregue até o cliente em termos de confiabilidade, custos e volume transportado, bem como a definição dos roteiros mais convenientes a serem percorridos pelos veículos.¹⁰ Em outras palavras, a logística concorre para que o empresário organize os fatores de produção da melhor maneira possível e cumpra os contratos por ele celebrados.

Transportes e estoques são as duas atividades primárias da logística. Para que o cliente receba o que adquiriu, são necessárias dezenas de operações de logística, que giram em torno desses dois elementos. Ronald H. Ballou,¹¹ considerado o grande expoente dessa matéria, apontou que se faz necessário fixar o padrão de qualidade que será oferecido em termos de satisfação e agilidade no atendimento. Porém, quanto mais rápida for a entrega dos produtos, maiores os custos envolvidos nessa operação. Problemas de transporte, como greves e disputas por fretes impactam no deslocamento dos produtos e, caso sejam percíveis, geram prejuízos inevitáveis. Os estoques, que, na definição de Ballou, são o “pulmão” da empresa em termos de oferta e procura por garantirem a disponibilidade dos produtos comercializados, são decisivos para o maior ou menor tempo de entrega, ou até mesmo por estar esgotado. Outro elemento a ser levado em consideração é o processamento interno dos pedidos, porque impactam no tempo de entrega dos produtos. São também as atividades de suporte, entre as quais a armazenagem, a manipulação, embala-

9 BALLOU, Ronald H. *Gerenciamento da cadeia de suprimentos/Logística empresarial*. Tradução: Raul Rubenich. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006, p. 97.

10 BALLOU, Ronald H., op. cit., p. 191.

11 Ibidem, p. 32-33.

gem, realização de compras para reposição dos estoques e a administração das informações sobre esse processo.

Em termos de fluxo de procedimentos, as operações de logísticas podem dividir-se em logística de entrada, que se volta à obtenção de suprimentos para a atividade que realiza; a logística interna, que consiste nas atividades de processamento dos materiais ou produtos adquiridos, entre as quais a conferência dos que foi adquirido, a fabricação, a armazenagem e a embalagem; e a logística de saída, que consiste na entrega dos produtos aos distribuidores, atacadistas e varejistas, ou na entrega direta ao consumidor.¹² Ademais, existe a denominada logística direta, por meio da qual se disciplina o deslocamento dos produtos e serviços dos fornecedores em direção aos consumidores, e a denominada logística reversa, por meio da qual se organiza o retorno dos produtos defeituosos para o fabricante ou aqueles que devem ser recolhidos pelos fornecedores por questões ambientais, como no caso de resíduos sólidos, nos termos da Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010.

Geralmente se costuma pensar a logística na organização de uma fábrica ou no sistema de distribuição de produtos de uma loja física. Porém, a logística também está presente nos estabelecimentos virtuais. A comercialização de produtos e serviços dá-se por intermédio de um *website*, o qual se denomina, por analogia, de estabelecimento virtual. Nesse tipo de operação, a organização logística varia consideravelmente. De um lado, tem-se a logística das grandes redes de varejo, nacionais ou estrangeiras, que comercializam produtos específicos, como no caso de livrarias virtuais, ou aquelas que oferecem enorme variedade de produtos, como os grandes magazines e lojas de departamentos, os quais têm estabelecimentos virtuais, ao lado da rede própria de lojas físicas. Ao lado destas, existem os grandes estabelecimentos totalmente virtuais. Essas empresas dispõem de centros

12 HARA, Celso Minoru. *Logística: armazenagem, distribuição e trade marketing*. Campinas: Alínea, 2013, p. 36-37.

próprios de armazenamento, ou atuam com empresas especializadas de logística voltadas a essa atividade. De outro lado, há os pequenos empresários que, em geral, têm estoques de reduzido volume, guardando consigo os produtos ou contratando empresas de logística especializadas nesse segmento de comércio eletrônico, as quais oferecem a completa terceirização da gestão de estoques, não se limitando ao mero armazenamento, mas também à coleta, embalagem e postagem dos produtos vendidos, assumindo, também, a responsabilidade por danos ocorridos no estoque por meio da contratação de apólice de seguro do local.

Existem *sites* na *Internet*, nacionais ou estrangeiros, que atuam como intermediadores entre vendedores e compradores, cobrando comissões dos vendedores pelas vendas realizadas. Nestes casos, podem os vendedores ser pessoas naturais, como também podem ser pessoas jurídicas, em geral, microempreendedores individuais ou microempresários, que veem nesses *sites* a oportunidade de comercialização de seus produtos, incluindo a importação de produtos da China para o Brasil. A logística de transportes nestes casos está baseada nos Correios, fato este que trouxe desafios importantes de organização interna das atividades para esta empresa pública. Isso porque, ao longo dos anos, com a automação dos processos operacionais, as cartas eram organizadas por máquinas capazes de realizar a leitura do Código de Endereçamento Postal (“CEP”). Nos últimos anos, diminuiu-se o número de cartas enviadas e aumentou exponencialmente o número de encomendas postadas, cada uma delas em uma embalagem de tamanho único, dificultando o processamento dessas mercadorias e exigindo o transporte de cargas cada vez mais pesadas e valiosas, o que desperta o interesse de criminosos pelas cargas transportadas, encarecendo o preço dos serviços.

2. Contratos aplicáveis à logística do comércio eletrônico.

Para que a logística do comércio eletrônico – como a do comércio em geral – se desenvolva adequadamente, no intuito de satis-

fazer as necessidades dos clientes no menor intervalo de tempo possível e pelo preço mais baixo, o direito tem importância especial para assegurar que as expectativas geradas pelo empresário em face de seus clientes serão confirmadas. Por exemplo, em uma simples compra e venda realizada pela *Internet*, o produto deve estar disponível em estoque – o que implica ter sido previamente adquirido perante o fornecedor – ou ser rapidamente adquirido para revenda, caso não se trabalhe com estoque grande volumoso. Este também necessita ser adequadamente retirado da estante em que se encontra armazenado e devidamente embalado para remessa ao cliente. Nesse sentido, há importantes elementos de logística de entrada e logística interna, que impactam no tempo de processamento do pedido realizado pelo cliente.

Sem dúvida, a logística de saída é o aspecto mais sensível nessa atividade, porque a saída do produto do estabelecimento do fornecedor importa enormes riscos, já que estes são imputados ao vendedor até o momento da tradição da coisa, conforme disposto no art. 234 do Código Civil brasileiro. O tempo que o transportador leva para entregar o produto – seja este uma transportadora ou os Correios – é elemento fundamental de logística, porque exige maiores custos para a realização de entrega personalizada ou a organização empresarial mais sofisticada, para conseguir a máxima eficiência no roteiro realizado pelo transportador em determinado dia, levando em conta, inclusive, o horário de entrega do produto ao cliente.

Pelo fato de que o consumidor não teve a oportunidade de testar ou visualizar *in loco* o que adquiriu, este pode ter tido um sentimento viciado por erro ou dolo, e ter adquirido o que não desejava. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor assegura o denominado “prazo de reflexão”, que consiste no exercício do poder jurídico de resilição do contrato de compra e venda realizada fora do estabelecimento físico no prazo de sete dias, a contar da data efetiva de entrega do produto em domicílio. Os custos de coleta da mercadoria são arcados pelo fornecedor. Porém, para que o prazo de refle-

xão tenha efetividade, é preciso ter a logística reversa, por meio da qual se fará a coleta do produto por um transportador.

Assim, do ponto de vista jurídico, três são os contratos imprescindíveis para uma boa gestão de logística. São o contrato de transporte, o contrato de seguro e o contrato de armazenagem.

A atividade de transporte é bastante antiga, mas a sua regulamentação remonta ao século XIX, com o surgimento do transporte ferroviário. Antes disso, o “comissário de transportes”, qualificado como “agente auxiliar do comércio”, tinha sua atividade disciplinada nos termos dos arts. 98 a 118 do Código Comercial de 1850. Com o desenvolvimento das ferrovias em diversos países, entre os quais, o Brasil, foi necessário legislar sobre a matéria entre o fim do século XIX e o início do século XX. No Brasil, o Decreto nº 2.681, de 26 de dezembro de 1912, que fixava a responsabilidade civil das estradas de ferro, tornou-se importante marco da responsabilidade civil no direito brasileiro, porque estabelecia presunções de culpa que, na prática, eram equivalentes à responsabilidade civil objetiva. Tempos depois, a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal editou súmulas importantes sobre transporte, entre as quais as que tornavam inoperantes as cláusulas de não indenizar. Na década de 1980, promulgaram-se duas leis sobre transporte. No caso de transporte rodoviário de cargas, a Lei nº 6.813, de 10 de julho de 1980 e, para transporte aéreo de cargas, o Código Brasileiro da Aeronáutica (Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986). Somente com o Código Civil de 2002 que o transporte se tornou um contrato típico, com nítida influência do Código Civil italiano de 1942. Está em vigor no Brasil a Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007, que trata do transporte rodoviário de cargas e revogou a Lei nº 6.813, de 1980, assim como o contrato de transporte aéreo de cargas está disciplinado entre os arts. 235 a 245 do Código Brasileiro de Aeronáutica.

O contrato de transporte de mercadorias, nos termos dos arts. 743 a 756 do Código Civil, estabelece como obrigação do remetente a identificação da natureza da coisa, seu peso e quantidade, o ende-

reço do destinatário e estar devidamente embalada. Por outro lado, cabe ao transportador emitir o conhecimento de transporte de mercadorias,¹³ levar a coisa até o local dentro do prazo previsto, tomando as cautelas para que chegue ao destinatário em bom estado e entregá-la ao destinatário ou comunicar a disponibilidade de retirada da mesma, caso isso seja avençado no contrato. O art. 750 do Código Civil estabelece a responsabilidade civil do transportador, a qual é limitada ao valor do conhecimento de transporte, e inicia-se com o recebimento da mercadoria e cessa com a sua entrega ao destinatário ou depósito em juízo. De acordo com o art. 754 do Código Civil, o destinatário da mercadoria deve conferir e apresentar reclamações contra avarias permanentes, sob pena de decadência de seu direito; no parágrafo único deste artigo, em se tratando de perda parcial ou avaria não perceptível à primeira vista, esse prazo decadencial será de dez dias.

Já a Lei nº 11.442/2007, por ser lei especial, complementa ou afasta o disposto no Código Civil, dentro de sua especificidade de transporte rodoviário de cargas. O art. 6º desta lei estabelece que o instrumento do contrato pode ser o contrato ou o conhecimento de transporte. O transportador é obrigado a realizar contratação de seguro contra perdas e danos (art. 13). Embora a responsabilidade do transportador tenha início e término do mesmo modo definido pelo Código Civil (art. 7º), a Lei nº 11.442/2007 estabelece as hipóteses de exclusão de responsabilidade civil no art. 12, entre as quais a culpa exclusiva do expedidor ou destinatário da carga, a inadequação da embalagem escolhida pelo expedidor, vício próprio ou oculto da carga, manuseio, embarque, estiva ou descarga não realizados pelo transportador, força maior e caso fortuito e não contratação de seguro de transporte pelo contratante dos serviços.

13 Cf. BRASIL. Receita Federal. *Conhecimento de transporte eletrônico*. Brasília, DF, [s.d.]. Disponível em: "<http://www.cte.fazenda.gov.br/portal/>". Acesso em: 20 dez. 2018.

Do mesmo modo, no Código Brasileiro de Aeronáutica, nos termos do art. 245, estabelece-se que a responsabilidade civil do transportador aéreo de cargas se inicia com o recebimento, perdura enquanto a coisa estiver no aeródromo ou a bordo da aeronave, e encerra-se com a entrega final. As hipóteses de exclusão de responsabilidade civil do transportador aéreo de cargas são estas previstas no art. 264 deste Código, entre as quais o atraso por determinação da autoridade aeronáutica do voo, ou que a perda, destruição ou avaria resultou de natureza ou vício próprio da mercadoria, embalagem defeituosa, ato de guerra ou ato de autoridade pública referente à carga.

Importa ainda analisar a natureza jurídica do frete, uma vez que, neste caso, não será o cliente que retirará o produto do estabelecimento físico. Há a possibilidade de uso de drones para entrega dos produtos em domicílio. Essa situação nada afeta a natureza do negócio, pois se trata de transporte não tripulado, continuando a ser, portanto, transporte. Salvo nesse caso excepcional, o transportador é, portanto, agente essencial ao comércio eletrônico. Como o contrato de transporte é celebrado junto com o contrato de compra e venda pela *Internet*, tem-se coligação contratual, sendo o contrato de compra e venda o principal e o contrato de transporte o contrato acessório.

O contrato de seguro é importante para o bom andamento do comércio eletrônico, porque facilita o pagamento das indenizações e, conseqüentemente, a solução dos problemas envolvendo as partes interessadas, em caso de sinistro com as mercadorias ou produtos a serem entregues aos compradores e consumidores. Devido à obrigatoriedade de sua celebração em se tratando de transporte rodoviário de cargas, nos termos do art. 12 da Lei nº 11.442/2007, o contrato de seguro é acessório ao contrato de transporte, sendo, ambos, coligados. Quando ocorre o inadimplemento do contrato de transporte, a seguradora é acionada e deve pagar a indenização completa pelos prejuízos sofridos pelo remetente ou destinatário do produto ou mercadoria. Na hipótese de o sinistro ter sido gerado por terceiro, a segu-

radora pode sub-rogar-se em face deste, nos termos do art. 786 do Código Civil. Todavia, não há sub-rogação por parte da seguradora em face da transportadora, quando o seguro foi por esta contratado, porque, nesta situação, o contrato de seguro é aleatório em sua essência.

Por fim, o terceiro contrato relativo à logística do comércio eletrônico é o contrato de armazenagem, regulado no Brasil pelo Decreto nº 1.102, de 21 de novembro de 1903, como também pelo art. 751 do Código Civil, que estende aos armazéns do transportador as regras relativas ao contrato de depósito. Evidentemente, com a maior complexidade das operações de armazenagem, que permite a completa terceirização da gestão de estoques, a disciplina jurídica dessa relação dá-se no âmbito da autonomia privada das partes.

3. Problemas relacionados com a logística do comércio eletrônico.

De acordo com Celso Minoru Hata, “os consumidores não estão interessados em conhecer de que maneira um produto é transportado ou estocado: eles querem que o nível de serviço de distribuição seja atendido, que o produto desejável seja entregue de maneira rápida e confiável”.¹⁴ Por isso, nenhuma empresa pode desprezar as questões logísticas, sob pena de perda de competitividade ou exclusão do mercado, por não se entregar os produtos e serviços aos compradores e consumidores, gerando insatisfações ou litígios por inadimplemento contratual.

Os problemas de logística levados aos tribunais giram em torno da gestão inadequada de estoques por atrasos na expedição das mercadorias ou até mesmo a não entrega por indisponibilidade em

¹⁴ HARA, Celso Minoru, op. cit., p. 158.

estoque. Armazenagem e embalagens inadequadas dos produtos causam avarias nos produtos, que são considerados vícios ou defeitos, conforme a legislação aplicável. Enquanto no estabelecimento físico a tradição da coisa dá-se nesse local e o risco pela perda e deterioração da coisa é do comprador, porque, nesse instante, tornou-se proprietário, o oposto se dá com o comércio eletrônico: o vendedor necessita fazer com que a coisa seja entregue ao comprador fora do estabelecimento, o que aumenta consideravelmente os riscos atinentes a essa operação, em termos de avarias e perdas, bem como de atrasos na entrega.

3.1. Avaria e perda das mercadorias.

O risco de perda ou de perecimento da mercadoria a ser entregue ao comprador, ou o produto a ser entregue ao consumidor, seja por avaria ou nos casos de furto e roubo, é problema relevante na logística do comércio eletrônico.

Embora, nos termos do art. 750 do Código Civil, do art. 12 da Lei nº 11.442/2007 e do art. 262 do Código Brasileiro de Aeronáutica, seja do transportador a responsabilidade por perda ou deterioração em face do fornecedor, a responsabilidade em face do cliente é do vendedor, porque a tradição da coisa não se efetivou, cabendo, evidentemente, o ressarcimento pelo pagamento de indenização por perdas e danos. Nessas hipóteses de perda ou deterioração, cabe ao vendedor, às suas expensas, providenciar outro produto para ser entregue ao comprador, quando se tratar de coisa fungível, ou pagar diretamente a indenização por perdas e danos, quando se tratar de coisa infungível. Cabe observar que, como o contrato de transporte é, neste caso, acessório ao contrato de compra e venda, não se aplica a regra de que o prazo para reclamação de avarias decai imediatamente após o recebimento da coisa pelo destinatário, porque este fato é hipótese de defeito e este deve ser reparado.

A jurisprudência brasileira considera como objetiva a responsabilidade civil do transportador.¹⁵ Curiosamente, esse entendimento, embora amplamente aceito, parece ser equivocados, porque nem art. 750 do Código Civil ou a Lei nº 11.442/2007, a qual foi transcrita supra, estatuem expressamente que o transportador de mercadorias responde independentemente de culpa pelos danos causados aos contratantes do serviço, inclusive até nas hipóteses de caso fortuito e força maior.¹⁶ Ao contrário, no parágrafo único do art. 12, reconhece-se responsabilidade pelo agravamento das perdas e danos a que se deu causa, o que exige prova de culpa. Tampouco se deve confundir responsabilidade objetiva com obrigação de resultado. Não se deveria fundamentar a responsabilidade objetiva do transportador de cargas por analogia à responsabilidade civil do transportador de pessoas. Neste último caso, a responsabilidade civil é objetiva, porque se aplica o Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê essa situação de responsabilidade independentemente de culpa no art. 14 e equipara todas as vítimas do evento (*by-standers*) a consumidores, nos termos do art. 17 deste mesmo texto legal. Por isso, dever-se-ia aplicar a regra interpretativa de que não cabe ao intérprete distinguir, se a lei não distinguiu. De qualquer modo, enquanto prevalecer o entendimento de que a responsabilidade civil do transportador de mercadorias é objetiva, isso significa que o fornecedor, em caso de extravio de mercadorias, não precisa fazer prova da culpa do transportador contratado.

Porém, em caso de perda da mercadoria por caso fortuito ou força maior, como nas hipóteses de acidente ou de crime contra o

15 Cf. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo de Instrumento no Agravo em Recurso Especial nº 968.878/SP. Quarta Turma. Relator: Min. Marco Buzzi. Data de Julgamento: 9 mar. 2017.

16 Cf. SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível nº 1000661-20.2017.8.26.0372. Décima Oitava Câmara de Direito Privado. Relatora: Des. Carmen Lúcia da Silva. Data de Julgamento: 5 jun. 2018; SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação nº 1003655-66.2014.8.26.0003. Décima Segunda Câmara Extraordinária de Direito Privado. Relator: Des. Tercio Pires. Data de Julgamento: 28 ago. 2015.

patrimônio, a jurisprudência brasileira tinha entendimento de que se tratava de hipótese de caso fortuito interno, impondo-se a responsabilidade ao transportador. Por exemplo, em acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, prolatado em 2013,¹⁷ reconheceu-se que roubo de carga é risco inerente à atividade da transportadora, competindo-lhe a contratação de seguro obrigatório nos termos do art. 12 da Lei nº 11.442, de 2007. O Superior Tribunal de Justiça também havia definido entendimento de que se trata de caso fortuito interno. Merece destaque o caso em que a seguradora propôs ação em face da transportadora para ressarcimento com o pagamento da indenização por fato de roubo de carga muito visada em rodovia conhecida por ter altos índices de crimes.¹⁸ O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo julgou procedente a ação, por entender que a transportadora deveria ter tomado as devidas precauções, em especial, o tráfego em comboio ou a contratação de escolta armada.

Contudo, o Superior Tribunal de Justiça mudou o entendimento sobre a matéria – seguindo, aliás, o disposto no art. 12 da Lei nº 11.442/2007 – ao admitir a exclusão da responsabilidade do transportador por reconhecer que roubo de carga é hipótese de caso fortuito externo. Esse entendimento surgiu no *leading case* relativo a assalto em transporte coletivo de pessoas e foi estendido ao transporte de cargas, porque se entendeu que nenhuma dessas providências pode garantir que roubos deixarão de acontecer. A exigência de escolta armada somente se justificaria, se expressamente prevista no contrato de transporte, razão pela qual se reformou o acórdão, excluindo a responsabilidade da transportadora. Isso significa que esse custo relativo à logística deixou de ser do transportador para ser suportado pelo fornecedor do produto. Dessa maneira, o fornecedor, na organi-

17 SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível nº 0005963-77.2009.8.26.0000. Vigésima Segunda Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Fernandes Lobo. Data de Julgamento: 16 mai. 2013.

18 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.660.163/SP. Terceira Turma. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Data de Julgamento: 6 mar. 2018.

zação da logística de entrega, deve reduzir seu risco por meio do contrato de seguro.

No caso de extravio de mercadorias por transportador aéreo, a jurisprudência dos tribunais brasileiros é pacífica, no sentido de afastar a limitação da indenização, impondo-se pagamento de indenização total pelos prejuízos sofridos, ao contrário do que se prevê por meio da Súmula nº 161 do Supremo Tribunal Federal e o próprio art. 262 do Código Brasileiro de Aeronáutica, que prevê pagamento de indenização por quilo de mercadoria transportada.¹⁹⁻²⁰ Esse entendimento é adotado pelo Superior Tribunal de Justiça²¹ e seguido pelos tribunais de justiça estaduais.²² Explicação para essa situação é que o extravio não está relacionado com o risco do deslocamento aéreo, razão pela qual não é correto limitar a indenização a ser paga a quem sofreu o prejuízo. Nesse caso, os custos de logística decorrentes desse procedimento não são imputados ao fornecedor do produto, mas, sim, ao transportador contratado.

Considerando que pode ser necessária a substituição do produto, é importante ao empresário que atua em estabelecimento vir-

19 Súmula nº 161: “Em contrato de transporte, é inoperante a cláusula de não indenizar”. 13 de dezembro de 1963. Outras súmulas importantes são a 186 e 187 do Supremo Tribunal Federal.

20 “Art. 262. No caso de atraso, perda, destruição ou avaria de carga, ocorrida durante a execução do contrato do transporte aéreo, a responsabilidade do transportador limita-se ao valor correspondente a 3 (três) Obrigações do Tesouro Nacional — OTN por quilo, salvo declaração especial de valor feita pelo expedidor e mediante o pagamento de taxa suplementar, se for o caso (artigos 239, 241 e 244)”.

21 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 494.046/SP. Quarta Turma. Relator: Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira. Data de Julgamento: 27 mai. 2003; BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 744.741/PR. Terceira Turma. Relator: Min. Sidnei Bettini. Data de Julgamento: 1º dez. 2011.

22 Cf. RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação nº 0021500-61.2016.8.19.0001. Vigésima Primeira Câmara Cível. Relatora: Des. Denise Levy Tredler. Data de Julgamento: 30 mai. 2017; SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível nº 1041384-27.2017.8.26.0002. Décima Sexta Câmara de Direito Privado Relator: Des. Miguel Petroni Neto. Data de Julgamento: 4 set. 2018.

tual ter um bom gerenciamento de estoques. Veja-se o caso relativo à compra de refrigerador em um grande estabelecimento virtual brasileiro, o qual foi entregue com avarias aparentes, as quais foram qualificadas como defeito do produto. A solução neste caso consistiu na aplicação do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê que, não solucionado o defeito em trinta dias, o consumidor pode resilir o contrato, recebendo o que pagou; exigir outro produto igual em perfeito estado ou o abatimento proporcional do preço. O estabelecimento virtual alegou, em sua defesa, que não substituiu o produto por não o ter mais em estoque, argumento este que não foi aceito. Por uma questão de má gestão de estoques, houve a condenação à devolução da quantia paga e ao pagamento de indenização por danos morais.

No caso dos Correios, tendo em vista que considerável quantidade de produtos é enviada por essa empresa pública, o entendimento entre os tribunais regionais federais brasileiros é o de que esta responde objetivamente pela não entrega do que foi expedido pelo remetente, inclusive em caso de comércio eletrônico, por força do art. 37, § 6º, da Constituição Federal.²³ Quanto ao valor da indenização a ser paga em caso de avaria ou perda, o montante é fixado de acordo com o que foi declarado pelo remetente. No entanto, quando não se declara o valor – até para que o serviço a ser prestado seja mais barato – a indenização a ser paga corresponde ao valor da postagem acrescido do valor fixado em condições gerais de contratação na forma de indenização tarifada.²⁴

O Tribunal Regional da 1ª Região, em caso em que se pleiteou

23 Cf. SÃO PAULO E MATO GROSSO DO SUL. Tribunal Regional Federal da 3ª Região. Apelação Cível nº 0003991-11.2013.4.03.6110/SP. Terceira Turma. Relator: Des. Nery Junior. Data de Julgamento: 15 mar. 2017.

24 RIO DE JANEIRO E ESPÍRITO SANTO. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. Apelação Cível nº 0005560-33.2009.4.02.5102. Oitava Turma Especializada. Relator: Des. Marcelo Pereira da Silva. Data de Julgamento: 15 jun. 2015.

indenização por danos materiais e morais pelo extravio de encomenda de um relógio adquirido no exterior pela importância de US\$ 12,40, julgou-se procedente a ação para condenar os Correios ao pagamento de indenização de R\$ 1 mil por danos morais, com fundamento no art. 37, § 6º da Constituição Federal e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.²⁵ Outro caso foi julgado pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região, em que se discutiu a situação em que o consumidor resiliu o contrato de aquisição de enciclopédia dentro do prazo previsto no Código de Defesa do Consumidor e devolveu o produto pelos Correios. Em razão do não recebimento do produto devolvido, a editora fornecedora da enciclopédia inscreveu o consumidor no SCPC e SERASA. Entendeu-se que a inscrição era indevida por culpa dos Correios, que não efetivaram a entrega da enciclopédia à editora.²⁶

Todavia, o Superior Tribunal de Justiça fixou entendimento acerca da isenção da responsabilidade civil dos Correios em caso de roubo de cargas em acórdão bastante antigo, por meio do qual se deu provimento a Recurso Especial em favor dessa empresa,²⁷ acerca do descumprimento de contrato de distribuição de fitas de vídeo pelos Correios por SEDEX, devido ao roubo a um dos caminhões da empresa. Entendeu-se que o roubo era hipótese de caso fortuito externo, cabendo a imputação de responsabilidade somente em se comprovando que não se tomaram as devidas cautelas para evitar esse fato.

25 DISTRITO FEDERAL ET AL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Apelação Cível nº 0010351-29.2012.4.01.3304. Sexta Turma. Relator: Des. Federal. Kassio Nunes Marques. Data de Julgamento: 2 fev. 2018.

26 SÃO PAULO E MATO GROSSO DO SUL. Tribunal Regional Federal da 3ª Região. Apelação Cível nº 0003991-11.2013.4.03.6110/SP. Sexta Turma. Relator: Des. Johanson Di Salvo. Data de Julgamento: 5 nov. 2018.

27 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 976.564/SP. Quarta Turma. Relator: Min. Luiz Felipe Salomão. Data de Julgamento: 20 set. 2012.

3.2. Mora no envio, no recebimento e na coleta de mercadorias.

O atraso na entrega dos produtos adquiridos pela *Internet* é problema recorrente e relacionado à logística do comércio eletrônico. Por uma questão de lógica – e também de logística – dificilmente se consegue fazer a entrega imediata do produto ao comprador. Existem *sites* que têm essa opção, em que se contrata o transportador para que se entregue imediatamente o produto, mas é situação excepcional. Em regra, para fins de redução de custos, as entregas são realizadas no intervalo de dias, em razão da necessidade de separação dos produtos no estoque, preparação de embalagens, despacho dos produtos, deslocamento e a entrega ao comprador. É razoável que o vendedor estabeleça prazo para entrega do produto, mas o excesso de prazo configura mora ou até mesmo inadimplemento absoluto.

Merece análise a questão relativa a dano moral contratual pela demora na entrega do produto. A título de exemplo, em um caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, o consumidor propôs ação contra fornecedor que vendeu fogão em seu estabelecimento virtual e entregou-o somente depois de um mês do prazo estabelecido para entrega. Entendeu-se que essa demora não era mero descumprimento contratual, mas, sim, hipótese de dano moral, em razão da quebra da confiança legítima depositada no fornecedor.²⁸ Aqui provavelmente houve grave problema de logística, decorrente de venda de produto inexistente no estoque do fornecedor, fato este que resultou na propositura da ação.

Foram importantes os acórdãos relativos às ações civis públicas propostas pelo Ministério Público do Estado de São Paulo contra grandes redes de varejo que praticam o comércio eletrônico, com o intuito de exigir integração contratual nas condições gerais de contratação desses estabelecimentos virtuais, para que se impusessem cláu-

28 RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº 0006389-19.2016.8.19.0007. Segunda Câmara Cível. Relator: Des. Paulo Sérgio Prestes dos Santos. Data de Julgamento: 22 ago. 2018.

sula penal de 2% do valor da compra em caso de atraso na entrega dos produtos ou na devolução das quantias pagas, na hipótese do prazo de reflexão. O Superior Tribunal de Justiça julgou procedente essas ações,²⁹ entendendo que a ausência dessas cláusulas contra o fornecedor colocava o contrato em desequilíbrio, além do fato que a questão do prazo de entrega é fator relevante na opção do consumidor de adquirir o produto em um ou outro estabelecimento virtual. Logo, a correta gestão do estoque e a eficiência do transportador são decisivos para que o fornecedor não pague multa pelo atraso na entrega do produto.

No Estado de São Paulo, a Lei Estadual nº 13.747, de 7 de outubro de 2009, alterada pela Lei Estadual nº 14.951, de 6 de fevereiro de 2013, impõe aos fornecedores de bens e serviços a fixação de data e turno para entrega de produtos ou prestação de serviços sem ônus aos consumidores, editada com o intuito de evitar que os consumidores tenham que esperar o dia todo, ou, como se diz, em “horário comercial”, a chegada do prestador de serviço ou a entrega do produto, quando não raro é comum que essa entrega ou prestação de serviço ocorra sem que se dê qualquer satisfação. Por meio dessa obrigação imposta aos fornecedores, exige-se maior rigor na observância dos aspectos logísticos. Merece atenção o caso em que grande rede varejista, em seu estabelecimento virtual, fez cobrança adicional cobrou pelo agendamento de entrega de produto no domicílio do consumidor. Entendeu-se, nesse caso, que se tratava de prática abusiva e a multa imposta pelo órgão de defesa do consumidor era correta, ainda que decorrente de uma única reclamação formulada contra o fornecedor.³⁰

29 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.548.189/SP. Terceira Turma. Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Data de Julgamento: 13 jun. 2017; BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Recurso Especial nº 1.568.293/SP. Terceira Turma. Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Data de Julgamento: 27 fev. 2018.

30 SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível nº 1003755-80.2014.8.26.0048. Terceira Câmara de Direito Público. Relator: Des. Maurício Fiorito. Data de Julgamento: 7 jun. 2016.

Por outro lado, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo anulou multa imposta pelo PROCON à fabricante de material esportivo que mantém estabelecimento virtual e que enviou o produto por meio dos Correios. Entendeu-se que o envio por esse serviço é opção do consumidor e o lojista não tem controle sobre a atividade exercida por esta empresa pública, estando a exigência de cumprimento de data e turno, imposta pela Lei Estadual nº 13.747, de 2009, ao estabelecimento virtual, incompatível com os fins sociais a que se dirige a lei, até porque era possível ao consumidor fazer o rastreamento do envio do produto nos Correios pela *Internet*.³¹

Quanto ao prazo de reflexão, a jurisprudência interpreta-o como direito absoluto, conforme, aliás, previsto em lei, independentemente do valor. Além da devolução do dinheiro e recebimento do produto, os custos de logística reversa para que se providencie a coleta do produto fica a cargo do fornecedor. Há caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em que a consumidora adquiriu uma tesoura pela importância de R\$ 12,51 e pagamento de frete de R\$ 2,99. O magistrado entendeu que, devido à simplicidade do produto, era incabível o prazo de reflexão. Porém, reformou-se essa decisão, estatuinto que esse direito independe do valor da mercadoria adquirida.³²

3.3. Mercadorias importadas da China.

O comércio eletrônico ganhou enorme força nos últimos anos em âmbito internacional. Com efeito, a *Internet* tem o potencial de

31 SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação/Remessa Necessária nº 105554-45.2017.8.26.0053. Primeira Câmara de Direito Público. Relator: Des. Vicente de Abreu Amadei. Data de Julgamento: 11 set. 2018.

32 SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação nº 1011446-16.2014.8.26.0576. Trigésima Primeira Câmara de Direito Privado. Relator: Des. Adilson de Araujo. Data de Julgamento: 14 abr. de 2015.

reduzir os custos globais da transação, reduzindo desvantagens geográficas tradicionais, especialmente aquelas ligadas à distância.

Estabelecimentos virtuais, especialmente aqueles administrados por empresários chineses, passaram a vender diretamente aos consumidores em todo o mundo, inclusive no Brasil, por meio de estabelecimentos virtuais em língua portuguesa, prática essa denominada de “dropshipping”. De acordo com a Receita Federal, em 2016, passaram pela alfândega cerca de 35,9 milhões de mercadorias, sendo que encomendas realizadas por pessoas naturais correspondem a 40% do volume importado pelo Brasil.³³ Considerando que essas compras são operações de importação de mercadorias, todos esses produtos devem passar pela alfândega brasileira.

A logística dessas operações conta com a participação dos Correios como transportadores dentro do território nacional. Tendo em vista o vultoso aumento dessas importações, que impactam na operação dessa empresa, estabeleceu-se, em agosto de 2018, a cobrança de tarifa adicional de quinze reais, denominada de “despacho postal”, para cada importação, para custeio da manutenção dos serviços.

Consumidores têm protestado contra essa decisão tomada pelos Correios e os estabelecimentos virtuais estrangeiros têm prometido redução de investimentos no país, em razão do encarecimento das importações. O PROCON do Estado do Rio de Janeiro tem qualificado essa medida como ilegal e abusiva.³⁴

33 BRASIL. Ministério da Fazenda. *Entenda como é o processo de liberação de mercadorias pela Receita para produtos comprados no exterior*. Brasília/DF, 2018. Disponível em: “<http://www.fazenda.gov.br/noticias/2017/agosto/entenda-como-e-o-processo-de-liberacao-de-mercadorias-pela-receita-para-produtos-comprados-no-exterior>”. Acesso em: 20. dez. 2018.

34 CRUZ, B. S. Correios devem acumular R\$ 90 mi com taxa, e Procon exige esclarecimentos. *UOL Tecnologia*, São Paulo, 31 ago. 2018. Disponível em: “<https://noticias.uol.com.br/tecnologia/noticias/redacao/2018/08/31/correios-devem-acumular-r-90-mi-com-taxa-e-procon-exige-esclarecimentos.htm>”. Acesso em: 20. dez. 2018.

A despeito de todos os protestos dos consumidores, dos estabelecimentos virtuais e PROCON, a cobrança dessa tarifa adicional é lícita e constitucional, porque, em primeiro lugar, observa a lei da oferta e da procura, que é a lei fundamental do mercado. Quando se aumenta a procura pelos serviços – no caso, o transporte de mercadorias vindas do exterior – inevitável o aumento dos preços. Em segundo lugar, caso seja a empresa proibida de cobrar por esses serviços, impõe-se, com essa decisão, os custos de logística ao transportador, o que poderá prejudicar e comprometer seriamente essa atividade.

Embora não exista decisão judicial acerca do caso, o Tribunal Regional Federal da 2ª Região julgou procedente a cobrança de cota mínima para o serviço PAC dos Correios, por entender que a empresa disponibiliza toda a sua estrutura para a prestação do serviço ao cliente.³⁵ Outro caso interessante é o de pessoa que adquiriu vestido de noiva de *site* chinês voltado ao mercado brasileiro e não recebeu o produto, alegando extravio da mercadoria pelos Correios. Como o produto não podia ser rastreado, não foi possível comprovar o desembaraço aduaneiro do vestido, razão pela qual se afastou a responsabilidade civil dessa empresa pública.³⁶

Conclusão.

O comércio eletrônico tornou-se importante modo de realização de vendas no mercado, devido à comodidade que proporciona aos clientes e consumidores, que podem adquirir o que desejam a

35 RIO DE JANEIRO E ESPÍRITO SANTO. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. Apelação Cível nº 0000187-88.2009.4.02.5112. Sexta Turma Especializada. Relatora: Des. Carmen Silvia Lima de Arruda. Data de Julgamento: 22 set. 2014.

36 RIO DE JANEIRO E ESPÍRITO SANTO. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. Apelação Cível nº 0004496-64.2014.4.02.5117-RJ. Sexta Turma Especializada. Relatora: Des. Salette Macca-lóz. Data de Julgamento: 28 jul. 2016.

qualquer hora e local sem a necessidade de dirigir-se a estabelecimentos físicos, como também possibilitou o aumento do mercado relevante dos mais diversos produtos e serviços, pelo contato entre vendedores e compradores em qualquer parte do mundo. Tendo em vista que, no comércio eletrônico, o elemento objetivo essencial é a gestão do estoque e os meios de transporte usados para realização das entregas, o aspecto logístico da atividade empresarial é imprescindível para que essa atividade seja desempenhada de forma adequada, atendendo não apenas às necessidades das pessoas, mas também com a manutenção das expectativas das pessoas em termos de cumprimento de prazos na entrega.

Transporte, seguros e armazenagem são os contratos que regem a logística do comércio eletrônico. Porém, a maior parte dos problemas está ligada ao contrato de transporte, o qual é regido, em linhas gerais, pelo Código Civil e especificado pela Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007, para transporte rodoviário de cargas e o Código Brasileiro da Aeronáutica para o transporte aéreo. A responsabilidade civil do transportador é considerada objetiva pela jurisprudência – embora a lei assim não a defina – e, em caso de transporte realizado pelos Correios, a responsabilidade é objetiva por força da interpretação do art. 37, §6º, da Constituição da República. Em se tratando de furto ou roubo de mercadorias, a jurisprudência brasileira atual entende que se trata de hipóteses de caso fortuito externo, excluindo a responsabilidade do transportador, o que importa a assunção do risco pelo fornecedor, o qual se reduz por meio do contrato de seguro.

Em termos de gestão de estoques, este deve ser adequado para evitar atrasos na entrega dos produtos. Inclusive contra o fornecedor há integração contratual para que este pague multa em caso de mora. Ainda quanto à racionalização dos roteiros a serem cumpridos pelo transportador, deve-se observar que é proibido prometer a entrega em “horário comercial”, devendo-se indicar ao menos o turno em que a entrega será realizada. Somente quando a mercadoria é des-

pachada pelos Correios é que não há essa obrigação. Por fim, quanto ao comércio eletrônico realizado por estabelecimentos virtuais internacionais, é lícita a cobrança de tarifa adicional, para que esta empresa pública consiga atender ao aumento da demanda de entregas de produtos importados.

