

RESPONSABILIDADE CIVIL DA EMPRESA DE LOGÍSTICA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

CIVIL LIABILITY OF THE LOGISTICS COMPANY IN ELECTRONIC COMMERCE

Leonardo Bezerra Leão¹
Fábio Fernandes Neves Benfatti²

Como citar: LEÃO, Leonardo Bezerra; BENFATTI, Fábio Fernandes Neves. Responsabilidade civil da empresa de logística no comércio eletrônico. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania – IDCC**, Londrina, v. 9, n. 1, e101, jan./jun., 2024. DOI: 10.48159/revistadoidcc.v9n1.e101.

Resumo: Este artigo visa analisar os aspectos legais e jurisprudenciais relacionados à logística no comércio eletrônico, adotando uma abordagem interdisciplinar. Embora o comércio eletrônico seja uma área amplamente reconhecida, o foco geralmente recai sobre o funcionamento do estabelecimento virtual, com menos atenção às questões logísticas. O estudo apresenta os principais conceitos de logística e os contratos pertinentes, com destaque para o contrato de transporte, uma vez que os produtos são entregues aos clientes fora do estabelecimento físico. A pesquisa examina a legislação relevante, incluindo o Código Civil e a Lei nº 11.442. Em um contexto em que atrasos e danos nas entregas podem impactar significativamente a satisfação do consumidor, qual é o alcance e a natureza da responsabilidade civil das empresas de logística no comércio eletrônico? Para abordar o problema de pesquisa proposto, a metodologia utilizada será a revisão bibliográfica, sendo análise da literatura existente sobre a responsabilidade civil. Tendo como objetivo geral deste estudo examinar e compreender a responsabilidade civil das empresas de logística no contexto do comércio eletrônico, analisando como as disposições legais e jurisprudenciais regulam essa responsabilidade e identificando os desafios enfrentados por essas empresas para cumprir com suas obrigações legais e contratuais. E como objetivo específico analisar as normas legais e identificar e interpretar as disposições do Código Civil Brasileiro, do Código de Defesa do Consumidor e da Lei nº 11.442/2007 relacionadas à responsabilidade civil das empresas de logística no comércio eletrônico. Constatou-se que a jurisprudência atribui responsabilidade objetiva ao transportador por extravio de mercadorias, mas isenta-o em casos de furto ou roubo, considerando-os eventos imprevisíveis que transferem o risco ao fornecedor.

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor. Empresa de logística. Responsabilidade Civil. Empresa de logística. Prazos de entrega.

Abstract: This article aims to analyze the legal and jurisprudential aspects related to logistics in e-commerce, adopting an interdisciplinary approach. Although e-commerce is a widely recognized area, the focus is usually on the functioning of the virtual establishment, with less attention to logistics issues. The study presents the main concepts of logistics and the pertinent contracts, with emphasis on the transport contract, since the products are delivered to customers outside the physical establishment. The research examines the relevant legislation, including the Civil Code and Law No. 11,442. In a context in which delays and damages in deliveries can significantly impact consumer satisfaction, what is the scope and nature of the civil liability of logistics companies in e-commerce? To address the proposed research problem, the methodology used will be the bibliographic review, analyzing the existing literature on civil liability. The general objective of this study is to examine and understand the civil liability of logistics companies in the context of e-commerce, analyzing how legal provisions and case law regulate this liability and identifying the challenges faced by these companies to comply with their legal and contractual obligations. And as a specific objective, to analyze the legal norms and identify and interpret the provisions of the Brazilian Civil Code, the Consumer Defense Code and Law No. 11,442/2007 related to the civil liability of logistics companies in e-commerce. It was found that case law attributes objective liability to the carrier for loss of goods, but exempts it in cases of theft or robbery, considering them unforeseeable events that transfer the risk to the supplier.

Keywords: Consumer Protection Code. Logistics company. Civil Liability. Logistics company. Delivery times.

1 Graduado em Direito pela Escola de Direito das Faculdades Londrina. E-mail: leonardo.guner@hotmail.com.

2 Doutor em Direito Político e Econômico pela Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM). Pós-Doutorado pela Università degli Studi di Messina, UNIME, Itália. E-mail: benfatti@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento exponencial do comércio eletrônico, a responsabilidade civil das empresas de logística tem se tornado um tema crucial e amplamente debatido. No cenário atual, onde a agilidade e a precisão na entrega de produtos são determinantes para a satisfação do consumidor. As empresas de logística desempenham um papel fundamental na cadeia de suprimentos. A responsabilidade civil dessas empresas, particularmente no contexto do comércio eletrônico, envolve a análise de diversos aspectos legais e contratuais relacionados à entrega de mercadorias.

As obrigações dessas empresas vão além do simples transporte; elas incluem a garantia de que os produtos sejam entregues no prazo acordado e em perfeito estado, bem como a compensação por eventuais danos ou atrasos. A complexidade das relações comerciais online exige uma compreensão aprofundada das responsabilidades legais das empresas de logística, incluindo a aplicação de normas específicas e a jurisprudência pertinente.

Neste contexto, a responsabilidade civil das empresas de logística é abordada sob diferentes ângulos: desde a responsabilidade objetiva pela entrega das mercadorias, passando pelas implicações de eventos imprevistos como o fortuito interno, até as obrigações de indenização por atrasos. Analisaremos também como a legislação brasileira, incluindo o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, regula essas responsabilidades e como os tribunais têm decidido sobre casos envolvendo falhas na logística de comércio eletrônico. Com isso, buscamos elucidar a importância do papel das empresas de logística na cadeia de consumo e as consequências legais de seu desempenho.

O comércio eletrônico, surgiu com a abertura comercial da Internet em 1994, transformou-se profundamente desde seu início. A partir de 2000, com o crescimento exponencial da internet e a popularização do acesso digital, o comércio eletrônico começou a ganhar tração significativa. Esse modelo de negócios representa uma inovação radical em relação às formas tradicionais de venda, aproveitando a conectividade global para facilitar transações comerciais.

No entanto, a magnitude atual do comércio eletrônico transformou essa atividade em uma força independente e, em alguns setores, chegou a substituir os estabelecimentos físicos devido à conveniência que oferece aos consumidores. A capacidade de receber produtos e serviços diretamente em casa e a economia de tempo proporcionada por essa modalidade têm sido fatores decisivos na sua ascensão.

A partir dessa nova forma de atuação do comércio, surgem desafios e responsabilidades adicionais para as empresas de logística. O papel dessas empresas foi amplificado, pois elas não são mais apenas responsáveis pelo transporte físico das mercadorias, mas também pela gestão de expectativas dos consumidores, que esperam entregas rápidas e precisas. Esse cenário exige um alto nível de eficiência e confiabilidade, com impactos diretos na satisfação do cliente e na reputação da empresa.

Consequentemente, a responsabilidade civil das empresas de logística tornou-se um tema central. As obrigações legais e contratuais que regem essas empresas incluem a responsabilidade por danos causados durante o transporte, a gestão de eventos imprevistos e o cumprimento de prazos de entrega. A legislação e a jurisprudência têm evoluído para acompanhar essas mudanças, abordando questões como a responsabilidade objetiva por danos, a aplicação de conceitos como *fortuito interno*, e a necessidade de indenização por atrasos. A complexidade da operação no comércio eletrônico reforça a importância de uma compreensão clara das responsabilidades das empresas de logística, garantindo que a confiança depositada pelos consumidores seja sempre justificada e protegida.

Desta maneira, a relevância social deste estudo é significativa, pois a eficiência na entrega de produtos no comércio eletrônico afeta diretamente a experiência do consumidor. Em um cenário onde os consumidores esperam entregas rápidas e seguras, qualquer falha na logística pode levar a insatisfação, reclamações e até mesmo a perda de clientes. A compreensão da responsabilidade civil das empresas de logística ajuda a garantir que essas empresas cumpram suas obrigações legais e contratuais, promovendo maior confiança no comércio eletrônico e protegendo os direitos dos consumidores. Além disso, uma análise detalhada pode contribuir para o aprimoramento das práticas logísticas e a formulação de políticas mais eficazes para resolver disputas e problemas relacionados à entrega.

Sendo assim, para abordar o problema de pesquisa proposto, a metodologia adotada será a revisão bibliográfica. A pesquisa se concentrará na análise da literatura existente sobre a responsabilidade civil das empresas de logística, com foco nas normas legais e jurisprudenciais que regem essa responsabilidade. Será feita uma investigação detalhada das disposições do Código Civil Brasileiro, do Código de Defesa do Consumidor e da Lei nº 11.442/2007, buscando compreender como essas normas se aplicam aos contratos de transporte e à responsabilidade civil das empresas envolvidas. A revisão bibliográfica permitirá uma visão aprofundada sobre os desafios enfrentados por essas empresas e a forma como a legislação e a jurisprudência orientam a resolução de conflitos relacionados à logística no comércio eletrônico.

A escolha do tema justifica-se pela crescente importância do comércio eletrônico e pela necessidade de uma compreensão aprofundada dos aspectos logísticos que impactam diretamente a experiência do consumidor. Embora o comércio eletrônico tenha se expandido rapidamente, a regulamentação e a jurisprudência relacionadas à logística ainda não têm recebido a devida atenção acadêmica e prática. Ao investigar a responsabilidade civil das empresas de logística, este estudo visa preencher uma lacuna importante no conhecimento sobre como essas empresas devem gerenciar e resolver questões relacionadas à entrega de produtos, promovendo maior equidade e transparência no mercado.

2 CONSIDERAÇÕES SOBRE LOGÍSTICA

A atividade empresarial, definida pelo artigo 966 do Código Civil Brasileiro como a organização dos fatores de produção voltada à criação ou circulação de bens e serviços, demanda uma gestão financeira eficiente para evitar falências. Além disso, é essencial uma administração eficaz dos recursos humanos para a organização do trabalho, que é um dos pilares da ordem econômica do Brasil, conforme estabelecido no artigo 170 da Constituição Federal.

A administração da produção foca em como produzir bens e prestar serviços de maneira eficiente. Já a administração de marketing envolve princípios e técnicas para identificar e satisfazer as necessidades dos clientes, além de desenvolver estratégias para que um fabricante ou comerciante se destaque da concorrência. Isso abrange desde a formulação de uma política de preços atraente e a promoção de marcas, produtos e serviços, até a personalização das ofertas e a fidelização dos clientes. No entanto, não adianta produzir bens e prestar serviços se o cliente não receber o que adquiriu. Portanto, a logística desempenha um papel crucial ao organizar a cadeia de suprimentos e gerenciar a circulação de insumos, matérias-primas, produtos e serviços entre fornecedores e consumidores.

Sendo assim, de acordo com o autor Martin Christopher, logística é:

[...] 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 seja maximizada mediante a entrega de encomendas com o menor custo associado.

A logística é essencial para a atividade empresarial, pois garante que os clientes sejam atendidos com a máxima rapidez e eficiência, reduzindo o tempo do ciclo do pedido o intervalo

entre o momento em que o cliente faz o pedido e a entrega do produto ou serviço. Com o suporte da logística, a organização interna da empresa é aprimorada, diminuindo os custos associados ao armazenamento, seja em espaços próprios, alugados ou terceirizados, além de evitar práticas desnecessárias ou desvantajosas. (BALLOU, 2006, p. 97). Ela também auxilia na escolha do modelo de transporte mais adequado para assegurar a entrega do produto ao cliente, levando em consideração fatores como confiabilidade, custo e volume, e definindo os roteiros mais eficientes para os veículos. Em suma, a logística desempenha um papel fundamental na organização dos fatores de produção e no cumprimento dos contratos firmados.

Sendo assim, a empresa de logística tem a obrigação legal de entregar os produtos dentro do prazo estipulado no contrato com o vendedor e conforme as expectativas do consumidor. Conforme o Código Civil Brasileiro, a empresa de logística deve cumprir os prazos acordados no contrato.

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

Desta forma, a empresa de logística deve assegurar que os produtos cheguem em perfeitas condições durante o transporte e a manipulação. Além disso, é essencial que mantenha uma comunicação clara com os vendedores e clientes sobre o status da entrega. Isso inclui fornecer atualizações regulares sobre o progresso do envio, informar sobre eventuais atrasos e comunicar quaisquer problemas que possam surgir durante o processo.

Caso a entrega ultrapasse o prazo acordado, a empresa de logística pode ser responsabilizada por danos causados pelo atraso. Isso pode resultar em compensações ao consumidor, como reembolsos dos custos de envio, descontos em futuros fretes ou outras formas de indenização, conforme os princípios da responsabilidade contratual e as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Art. 749. O transportador conduzirá a coisa ao seu destino, tomando todas as cautelas necessárias para mantê-la em bom estado e entregá-la no prazo ajustado ou previsto

A responsabilidade civil, segundo o direito, é a obrigação de reparar danos causados a terceiros em decorrência de uma ação ou omissão (GOMES, 2010. p.23.). Para empresas de transporte e logística, essa responsabilidade é particularmente significativa, uma vez que lidam com a movimentação de cargas de valor econômico essencial para os negócios dos contratantes.

O artigo 750 do Código Civil Brasileiro define que a responsabilidade do transportador está limitada ao valor indicado no conhecimento de transporte. Essa responsabilidade começa quando o transportador ou seus prepostos recebem a mercadoria e termina quando ela é entregue ao destinatário ou, na falta deste, depositada em juízo (CAVALIERI FILHO, 2017 p. 187.). Dado que as empresas de logística são responsáveis pelo transporte, movimentação e armazenamento de mercadorias, qualquer falha em cumprir as condições acordadas, como atrasos na entrega, deterioração da carga ou entrega em local diferente do previsto, configura a obrigação de reparação. Portanto, para essas empresas, é importante entender e aplicar corretamente os princípios da responsabilidade civil, garantindo que cumpram suas obrigações contratuais e legais.

3 CONTRATOS APLICÁVEIS À LOGÍSTICA DO COMÉRCIO ELETRÔNICO

A logística do comércio eletrônico, assim como a do comércio tradicional, se desenvolve de maneira eficaz que atenda às necessidades dos clientes com o menor tempo de espera e custo possível, o direito desempenha um papel fundamental. Ele garante que as expectativas criadas pelos empresários em relação aos seus clientes sejam cumpridas (CAVALIERI FILHO, 2017. p. 214.).

Por exemplo, em uma simples compra e venda realizada pela Internet, o produto deve estar disponível em estoque, o que significa que foi previamente adquirido do fornecedor ou deve ser rapidamente adquirido para revenda, caso não se mantenha um grande volume de estoque (GOMES, 2010. p. 88). Além disso, é necessário que o produto seja retirado corretamente do local de armazenamento e embalado adequadamente para o envio ao cliente. Esses aspectos envolvem elementos importantes da logística de entrada, que afetam diretamente o tempo de processamento do pedido feito pelo cliente (LIMA, 2018. p. 102). Desta maneira, a gestão eficiente desses processos logísticos é essencial para atender às demandas do comércio eletrônico e garantir a satisfação do cliente.

A logística de saída representa um dos aspectos mais críticos do processo de distribuição, pois envolve riscos significativos associados ao transporte do produto desde o estabelecimento do fornecedor até o destino. Conforme o artigo 234 do Código Civil Brasileiro, a responsabilidade pelo produto permanece com o vendedor até que ele seja efetivamente entregue ao comprador (GOMES, 2010. p. 112.). O tempo requerido pelo transportador, seja ele uma transportadora ou os Correios, para realizar a entrega é um fator essencial na logística, influenciando diretamente

tanto os custos quanto a eficiência das operações. Uma gestão logística eficaz deve incluir a personalização da entrega e a otimização das rotas para assegurar a máxima eficiência, considerando também o horário de entrega (CAVALIERI FILHO, 2017, p. 245).

Ademais, uma vez que o consumidor não tem a chance de inspecionar o produto antes da compra, pode haver casos de erro ou dolo, levando à aquisição de um item não desejado. O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor prevê um "prazo de reflexão", que permite ao consumidor cancelar o contrato de compra e venda realizado fora do estabelecimento físico dentro de sete dias após a entrega do produto. Nesses casos, o fornecedor é responsável pelos custos de coleta da mercadoria em caso de devolução.

3.1 RESPONSABILIDADES DO VENDEDOR

A responsabilidade civil das empresas de logística no comércio eletrônico é um tema complexo, que pode ser analisado sob a ótica da responsabilidade objetiva e subjetiva. A responsabilidade objetiva se caracteriza pela imposição de responsabilidade sem a necessidade de comprovação de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo causal. Já a responsabilidade subjetiva exige a prova de culpa ou dolo para que o responsável seja considerado responsável pelos danos.

No contexto do comércio eletrônico, a jurisprudência brasileira tem se inclinado predominantemente para a responsabilidade objetiva das empresas de logística. Conforme observa DINIZ (2010, p. 50) e outros autores, a responsabilidade objetiva é aplicada em casos de danos ou extravios durante o transporte, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código Civil Brasileiro não exigem a demonstração de culpa para a responsabilização do transportador. O Art. 14 do CDC estabelece que, em situações que envolvem a prestação de serviços, como o transporte, a responsabilidade é objetiva, independentemente da prova de culpa. Essa abordagem visa proteger o consumidor e garantir que ele tenha acesso a reparações rápidas e efetivas em caso de problemas com a entrega, como extravio ou danos ao produto.

Por outro lado, a Lei nº 11.442/2007, que regula o transporte rodoviário de cargas, também reforça a ideia de responsabilidade objetiva do transportador, mas isenta-o de responsabilidade em casos de eventos imprevisíveis, como furto ou roubo, que são considerados riscos inerentes à atividade (GONÇALVES, 2021, p. 112). Isso significa que, enquanto a

responsabilidade objetiva garante a proteção do consumidor em muitos casos, há exceções baseadas em circunstâncias excepcionais que podem transferir o risco ao fornecedor.

Assim, embora o transportador tenha a responsabilidade objetiva de assegurar a entrega dos produtos de forma adequada e dentro do prazo estipulado, há uma nuance em relação a eventos imprevisíveis. A combinação dessas abordagens visa equilibrar a proteção ao consumidor com a necessidade de lidar com situações que estão além do controle direto do transportador. Portanto, entender essas nuances é crucial para a gestão eficiente da logística no comércio eletrônico e para a adequada resposta à problemas que possam surgir durante o processo de entrega.

Sendo assim, o vendedor tem a obrigação de assegurar a entrega dos produtos de forma oportuna, clara e adequada ao consumidor, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essas responsabilidades abrangem vários aspectos importantes; dentre elas a entrega oportuna, onde o vendedor deve cumprir os prazos de entrega acordados no momento da compra. O artigo 35 do CDC estabelece que, caso o fornecedor não entregue o produto no prazo estipulado, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto equivalente ou rescindir o contrato com direito à restituição de valores pagos. Portanto, é necessário que o vendedor gerencie a logística de forma eficiente para garantir que os produtos sejam entregues no tempo prometido.

Outra maneira de entrega, é a maneira clara e adequada, o que implica em atender às especificações do produto conforme anunciado e garantir que o produto esteja em boas condições ao chegar ao consumidor. Isso inclui o cumprimento das descrições e características apresentadas no momento da compra. O vendedor deve assegurar que a embalagem seja segura e que o produto esteja protegido durante o transporte para evitar danos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994).

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Desta maneira, o artigo 18 do CDC estabelece claramente que o vendedor é responsável por vícios ou erros de qualidade ou quantidade que tornem os produtos inadequados para uso ou consumo, incluindo a entrega fora do prazo acordado. Em caso de descumprimento do prazo, o consumidor tem o direito de exigir a restituição do valor pago. Conforme o CDC, que visa proteger os direitos dos consumidores e estabelece diretrizes para a responsabilidade dos

vendedores. Além de garantir a entrega dentro do prazo e em boas condições, o vendedor deve fornecer informações claras e precisas sobre o produto, incluindo preço, características e condições de uso. Em caso de descumprimento, o consumidor tem o direito de buscar reparação, que pode incluir a devolução do produto, reembolso ou troca, conforme previsto pelo CDC.

Art. 35: Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: III, rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perda e danos.

(CDC, Lei nº 8.078/1990).

Sendo assim, o vendedor deve manter uma comunicação eficiente com o consumidor durante o processo de entrega. Isso envolve informar o cliente sobre o status do pedido, eventuais atrasos e quaisquer alterações que possam ocorrer. A transparência e a comunicação proativa ajudam a garantir a satisfação do cliente e a resolver possíveis problemas de forma eficiente. Pois se caso o produto chegar danificado ou não corresponder às expectativas do consumidor, o vendedor é responsável por resolver a situação. O CDC prevê que o consumidor tem o direito de solicitar a troca do produto, a reparação de danos ou o reembolso, e o vendedor deve atender a essas solicitações de acordo com as normas estabelecidas.

É a aplicação de medidas que obriguem a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou de animal sob sua guarda, ou ainda, de simples imposição legal. (DINIZ, 2010, p.50).

Desta forma, o vendedor é responsável por contratar empresas de logística confiáveis para a entrega dos produtos. Isso envolve verificar a reputação da empresa de logística, suas práticas operacionais e sua capacidade de cumprir os prazos estabelecidos. Além disso, o vendedor deve fornecer informações precisas e detalhadas sobre os produtos aos prestadores de serviços logísticos, incluindo uma descrição exata dos itens, o endereço de entrega correto e quaisquer instruções especiais de manuseio ou carga.

4 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DO CONSUMIDOR E CÓDIGO CIVIL

A responsabilidade civil no âmbito do comércio eletrônico, conforme delineado pelo Código Civil e pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), reflete a evolução das relações comerciais e a crescente importância da proteção dos direitos dos consumidores.

O Código Civil Brasileiro (2002) estabelece, no Art. 750, que a responsabilidade do transportador é objetiva. Isso significa que a empresa de logística é responsável pelos danos causados às mercadorias durante o transporte, independentemente de culpa. Esta responsabilidade começa no momento da recepção das mercadorias e se estende até a entrega no destino final. A necessidade de compensação por danos é clara, pois a empresa deve garantir que as mercadorias sejam entregues no estado em que foram recebidas. Esta norma visa proteger o consumidor de prejuízos que possam ocorrer devido à má gestão ou falhas na execução dos serviços de transporte.

Sendo assim, o fortuito interno e limitação de responsabilidade é apresentada no Art. 749 do Código Civil aborda o conceito de fortuito interno, que se refere a eventos imprevistos relacionados diretamente à atividade da transportadora. Embora a empresa de logística possa alegar fortuito interno como uma forma de limitar sua responsabilidade, isso não a exime totalmente de suas obrigações. A jurisprudência tem reiterado que, mesmo em casos de fortuito interno, a empresa deve tomar todas as medidas necessárias para minimizar os danos e cumprir com seus deveres contratuais. Assim, a responsabilidade não é totalmente eliminada, mas pode ser atenuada conforme o contexto e as circunstâncias específicas do evento.

A responsabilidade civil das empresas de logística, conforme os preceitos do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor, exige uma compreensão detalhada das obrigações e direitos envolvidos nas operações de transporte. A legislação brasileira busca proteger os consumidores e assegurar que as empresas de logística cumpram com suas responsabilidades de forma eficiente e justa. A aplicação dessas normas no comércio eletrônico é crucial para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados e que a confiança nas operações comerciais seja mantida.

Segundo o Código Civil, no art. 927 é importante destacar que, além da responsabilidade civil prevista, pelo que trata da obrigação de reparar danos causados por atos ilícitos, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece normas específicas para proteger os direitos dos consumidores.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.(BRASIL, 2002).

Desta maneira, O Código de Defesa do Consumidor (CDC), no artigo 6º, inciso III, estabelece que o cliente deve receber informações claras e precisas sobre os produtos e serviços que adquire, e essa regra se aplica também às relações entre consumidores e empresas de transporte ou logística. Isso significa que, ao contratar uma transportadora ou empresa de logística, o consumidor tem o direito de receber informações detalhadas sobre as condições do serviço prestado, como prazos de entrega, custos adicionais e qualquer risco associado ao transporte dos produtos.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: **III** - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (BRASIL, 1990)

A legislação exige que os prestadores de serviços sejam transparentes e informem claramente sobre todos os aspectos relevantes do serviço, permitindo ao consumidor tomar decisões informadas e garantir que suas expectativas sejam atendidas. Caso as empresas não cumpram essas obrigações, o consumidor tem o direito de buscar reparação por eventuais falhas ou danos, de acordo com as normas estabelecidas pelo CDC. Portanto, a clareza e a precisão das informações fornecidas são essenciais para assegurar a proteção dos direitos do consumidor e a transparência nas relações comerciais.

5 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DE LOGÍSTICA

No contexto da responsabilidade civil das empresas de logística, a ocorrência de casos fortuitos e força maior pode, em algumas situações, excluir a responsabilidade da empresa. No entanto, para que essas hipóteses sejam reconhecidas como excludentes da responsabilidade, é necessário que certos requisitos sejam cumpridos. Segundo Carlos Roberto Gonçalves (2019, p. 312), o evento deve ser verdadeiramente imprevisível ou inevitável, estando totalmente fora do controle da empresa. Além disso, mesmo com a adoção de todas as precauções possíveis, o evento não poderia ser evitado.

A definição de força maior e caso fortuito, de acordo com a jurisprudência e doutrina, envolve a ocorrência de eventos extraordinários que fogem à previsibilidade e ao controle das partes envolvidas. De acordo com Maria Helena Diniz (2020, p. 178), para que a empresa de logística se isente de responsabilidade, é preciso comprovar que o evento não poderia ser evitado por nenhuma medida razoável, e que não há culpa ou negligência da empresa no

ocorrido. Assim, apenas situações que se enquadram nesses critérios podem ser utilizadas para eximir a empresa de suas obrigações, demonstrando que o evento realmente se configura como uma exceção à regra geral de responsabilidade civil. Em casos, de acidente que possam vir a excluir a responsabilidade da empresa de logística também, sendo prevista no art. 12 da Lei 11.442/2007.

Art. 12. Os transportadores e seus subcontratados somente serão liberados de sua responsabilidade em razão de: I – ato ou fato imputável ao expedidor ou ao destinatário da carga; II – inadequação da embalagem, quando imputável ao expedidor da carga; III – vício próprio ou oculto da carga; IV – manuseio, embarque, estivo ou descarga executados diretamente pelo expedidor, destinatário ou consignatário da carga ou, ainda, pelos seus agentes ou prepostos. (BRASIL, 2007).

Art. 12. Parágrafo único. Não obstante as excludentes de responsabilidades previstas neste artigo, o transportador e seus subcontratados serão responsáveis pelo agravamento das perdas ou danos a que derem causa. (BRASIL, 2007).

Desta forma, o judiciário traz alguns julgados da matéria em questão, jurisprudências e analisados.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - CONTRATO DE TRANSPORTE - ATRASO NA ENTREGA DE MERCADORIAS - RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA - ART. 750, DO CÓDIGO CIVIL E ART. 8º, DA LEI Nº 11.442/2007 - FORTUITO INTERNO - DANOS MATERIAIS COMPROVADOS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

A responsabilidade da transportadora de mercadorias é objetiva, sendo que se inicia no momento em que recebe o produto, e se encerra com a efetiva entrega ao destinatário (art. 750, do CC e art. 8º, Lei nº 11.442/2007).

Os casos considerados como de fortuito interno, isto é, aqueles que guardam íntima relação com a atividade econômica desenvolvida, não afasta responsabilizar o transportador. O atraso na entrega de mercadorias pela Ré/Apelante transportadora, importa em cumprimento irregular da obrigação e gera o dever de indenizar a Autora/Apelada contratante pelos danos materiais sofridos.

A ementa destaca que a responsabilidade da transportadora é objetiva, o que significa que a empresa é responsável por danos independentemente de culpa. A responsabilidade inicia-se com a aceitação da mercadoria e encerra-se com a entrega efetiva ao destinatário. Esta perspectiva, está alinhada com o que dispõe a legislação, que estabelece que o transportador deve garantir a entrega adequada e no prazo acordado, sob pena de responder pelos prejuízos causados ao destinatário (BRASIL, 2007).

A jurisprudência esclarece que casos de fortuito interno — que são aqueles eventos imprevistos que estão ligados diretamente à atividade da transportadora — não excluem a responsabilidade da empresa. Isso reflete a ideia de que, mesmo que um evento adverso ocorra,

se ele está relacionado de alguma forma com a operação normal do serviço de transporte, o transportador ainda é responsável pelos danos resultantes. Este entendimento está alinhado com o conceito de responsabilidade objetiva, onde a transportadora deve arcar com os prejuízos decorrentes de falhas em sua atividade, mesmo que não tenha agido com culpa (GONÇALVES, 2021, p. 112).

A decisão reforça o princípio da responsabilidade objetiva no contexto da logística e transporte, confirmando que a transportadora deve indenizar o cliente pelos danos materiais causados pelo atraso na entrega, conforme estipulado pela legislação. Isso evidencia a necessidade das empresas de transporte manter altos padrões de eficiência e confiabilidade para evitar litígios e danos financeiros.

Este entendimento é crucial para a pesquisa sobre a responsabilidade civil das empresas de logística no comércio eletrônico. Ele mostra que, apesar das dificuldades e imprevistos que possam ocorrer, a responsabilidade do transportador não é facilmente afastada. A jurisprudência enfatiza a importância de um gerenciamento eficiente e uma comunicação clara com o cliente, para minimizar os riscos e garantir o cumprimento das obrigações contratuais.

Além disso, a decisão também ilustra a aplicação prática dos princípios legais, ajudando a formar uma compreensão mais clara sobre como a responsabilidade civil é tratada em casos de falhas na prestação de serviços de transporte. Isso contribui para uma análise mais aprofundada sobre a eficácia das disposições legais e os desafios enfrentados pelas empresas de logística no cumprimento de suas responsabilidades legais e contratuais.

Sobre o assunto, é relevante mencionar a doutrina de Sérgio Cavalieri Filho em sua obra Programa de Responsabilidade Civil (2000), que afirma: "A obrigação do transportador é de resultado, ou seja, ele deve entregar a mercadoria no destino, exatamente como a recebeu. Caso o transportador tenha recebido a mercadoria sem ressalvas, presume-se que estava em perfeito estado e, portanto, ele deve entregá-la nas mesmas condições."

Além disso, a responsabilidade do transportador de cargas é regulamentada pela Lei nº 11.442/2007. O artigo 8º dessa lei estabelece que o transportador responde pelas ações ou omissões de seus empregados, agentes, prepostos, bem como de terceiros contratados ou subcontratados para a execução dos serviços de transporte, como se fossem suas próprias ações. Entretanto, o transportador possui o direito de buscar ressarcimento junto a esses terceiros, conforme o parágrafo único do mesmo artigo.

A jurisprudência mencionada aborda a questão da responsabilidade civil no contexto do contrato de transporte de mercadorias. Abaixo estão os principais aspectos do processo. A

responsabilidade civil da transportadora de mercadorias é objetiva, conforme estabelece o Art. 750 do Código Civil Brasileiro (2002), ou seja, a empresa é responsável pelos danos independentemente de culpa, desde o momento em que recebe as mercadorias até a sua entrega. Mesmo em situações de "fortuito interno", como eventos ligados diretamente à atividade da transportadora, esta continua sendo responsável pelos danos, conforme o Art. 749 do Código Civil Brasileiro (2002).

Quando ocorre atraso na entrega das mercadorias, a empresa de logística descumpre suas obrigações contratuais, o que gera a necessidade de indenizar os danos materiais causados ao contratante, conforme o Art. 35 do Código de Defesa do Consumidor (1998). A legislação aplicável inclui os artigos 749 e 750 do Código Civil, que tratam da responsabilidade do transportador e suas obrigações, além da Lei nº 11.442/2007, que define responsabilidades específicas para o transporte de cargas.

A empresa de logística alegou que o atraso foi devido a problemas com a nota fiscal, especialmente com dados incorretos. No entanto, o juiz não aceitou essa justificativa para isentar a empresa de suas responsabilidades. A nota fiscal é essencial para o transporte adequado, pois fornece informações importantes sobre o produto e as partes envolvidas. Dados incorretos não são justificativas válidas para atrasos na entrega. Mesmo recebendo documentos incorretos, a transportadora deve notificar o remetente para corrigir a situação e não está isenta da responsabilidade de cumprir o prazo acordado.

Portanto, tanto o fornecedor quanto o transportador, que neste caso representa a empresa de logística, devem arcar com as responsabilidades por eventuais danos, conforme o artigo mencionado. Isso implica na reparação não apenas pelo fornecedor imediato, mas também por outros participantes da relação de consumo, como o vendedor.

Dessa forma, o tribunal decidiu que a empresa de transporte, como parte integrante da cadeia de consumo e prestadora de serviços, é corresponsável com o vendedor pelo atraso na entrega dos produtos. Além disso, foi imposta uma medida de urgência que determina que a empresa de transporte deve entregar as mercadorias no prazo de 20 dias, sob pena de multa diária em caso de descumprimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação à logística no comércio eletrônico, conclui-se, que a logística é um componente crítico para o sucesso do comércio eletrônico, pois envolve a coordenação eficiente de todas as etapas desde o recebimento do pedido até a entrega final ao consumidor. A eficiência logística não apenas afeta a satisfação do cliente, mas também impacta diretamente a reputação da empresa e seus custos operacionais. A gestão eficaz da cadeia de suprimentos, que inclui o armazenamento, o transporte e a distribuição dos produtos, é fundamental para minimizar atrasos e reduzir o risco de danos aos produtos. Portanto, a integração de sistemas avançados de gerenciamento de logística e a manutenção de uma rede de transporte confiável são essenciais para garantir a entrega pontual e segura dos produtos.

Desta maneira, o vendedor tem a obrigação de assegurar que os produtos sejam entregues de acordo com os termos estabelecidos no momento da compra, conforme previsto pelo Código de Defesa do Consumidor. Isso inclui cumprir os prazos de entrega acordados e garantir que os produtos estejam em conformidade com as especificações anunciadas, tanto em termos de qualidade quanto de quantidade. A responsabilidade do vendedor também se estende à garantia de uma comunicação transparente com o consumidor, informando-o sobre o status do pedido e quaisquer possíveis atrasos. O descumprimento dessas obrigações pode levar a reclamações e ao direito do consumidor de exigir reparação, o que reforça a importância da gestão eficaz da logística e da manutenção de altos padrões de serviço.

A entrega de produtos é um componente fundamental no comércio e, ao mesmo tempo, um ponto crítico que pode impactar significativamente a experiência do consumidor. Este artigo abordou as obrigações legais das partes envolvidas quando surgem atrasos na entrega, analisando tanto os aspectos jurídicos quanto os práticos para assegurar que as empresas estejam em conformidade com a legislação e que a satisfação do consumidor seja mantida. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o vendedor tem a responsabilidade de garantir que os produtos sejam entregues de maneira oportuna e adequada. Esta obrigação inclui a comunicação transparente com os clientes sobre quaisquer atrasos e a oferta de alternativas para mitigar os impactos desses atrasos. Além disso, o vendedor deve fornecer informações precisas sobre os produtos e selecionar empresas de logística que sejam confiáveis e eficientes.

Assim, a conformidade com essas exigências não apenas atende às obrigações legais, mas também contribui para a construção de uma relação de confiança com o consumidor. Ao garantir que os atrasos sejam geridos de forma proativa e eficaz, e que a comunicação seja clara

e transparente, os vendedores podem minimizar os impactos negativos e assegurar uma experiência de compra positiva. O entendimento e a implementação adequada dessas responsabilidades são essenciais para o sucesso contínuo no comércio e para a manutenção da confiança do consumidor no mercado.

Portanto, há responsabilidade civil tanto do vendedor quanto da empresa de logística no comércio eletrônico, e essa responsabilidade é claramente definida pela legislação brasileira. Pois, o vendedor tem a obrigação de garantir que os produtos sejam entregues de acordo com o que foi prometido ao consumidor. Conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o vendedor é responsável por assegurar a entrega oportuna e adequada dos produtos. Isso inclui a necessidade de fornecer informações precisas sobre o item, cumprir os prazos de entrega e comunicar qualquer atraso de forma transparente. Caso o vendedor descumpra essas obrigações, ele deve arcar com as consequências legais, como a indenização por danos materiais e morais sofridos pelo consumidor, conforme o Art. 35 do CDC.

Por outro lado, a empresa de logística também possui uma responsabilidade civil significativa. De acordo com o Código Civil Brasileiro e a Lei nº 11.442/2007, a empresa de logística é responsável pelo transporte seguro e pela entrega das mercadorias dentro do prazo acordado. A responsabilidade da transportadora é objetiva, conforme o Art. 750 do Código Civil, o que significa que ela deve responder por danos causados durante o transporte, independentemente de culpa. Mesmo em casos de fortuito interno, que são eventos imprevistos relacionados diretamente à atividade da transportadora, a empresa deve tomar medidas para minimizar os danos e garantir a entrega.

Desta maneira, as excludentes de responsabilidade para empresas de logística geralmente envolvem eventos que estão fora do controle direto da transportadora, como força maior e casos fortuitos. De acordo com a legislação aplicável, a transportadora pode ser isenta de responsabilidade por danos causados por eventos imprevisíveis e inevitáveis que não poderiam ser evitados mesmo com a diligência necessária. No entanto, a jurisprudência confirma que, mesmo em casos de fortuito interno, onde o evento adverso está relacionado à atividade da transportadora, a responsabilidade não é automaticamente excluída.

Portanto, no comércio eletrônico, a responsabilidade civil é compartilhada entre o vendedor e a empresa de logística. Ambos devem assegurar que suas respectivas obrigações sejam cumpridas para garantir a satisfação do consumidor e evitar problemas legais.

REFERÊNCIAS

AAKER, David Austin. **Criando e administrando marcas de sucesso**. São Paulo: Futura, 1996.

Atraso na Entrega - Saiba seus direitos e o que fazer! Disponível em: <<https://www.rosenbaum.adv.br/atraso-na-entrega-saiba-seus-direitos/>>. Acesso em: 8 maio. 2024.

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

BORGHETTI, G. **A RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR DE MERCADORIAS**. Disponível em: <<https://www.univates.br/bduserver/api/core/bitstreams/41d66fb9-af5a-4a3e-a7f0-df4e573f7b85/content>>. Acesso em: 9 maio. 2024.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 14. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2017. p. 187.

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.

Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Art. 35. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 16 ago. 2024.

DINIZ, M. H. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 24 ed., v. 7. São Paulo: Saraiva, 2010

GOMES, Orlando. **Direito Civil - Parte Geral e Obrigações**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 88.

GOMES, Orlando. **Responsabilidade Civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 23.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: Contratos**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. p. 112.

LIMA, José Roberto. **Logística e Cadeia de Suprimentos**. São Paulo: Atlas, 2018. p. 102.

Responsabilidade civil no transporte de cargas. Disponível em: <<https://baroniemacedo.adv.br/responsabilidade-civil-transporte-cargas-mercadorias/>>. Acesso em: 8 maio. 2024.

ZERRENER, M. **Responsabilidade civil da transportadora e empresa de logística**. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/397943/responsabilidade-civil-da-transportadora-e-empresa-de-logistica>>. Acesso em: 8 maio. 2024.

Data de submissão: 22/08/2024

Data de aprovação: 06/09/2024

Data de publicação: 16/02/2025

Este trabalho é publicado sob uma licença
Creative Commons Attribution 4.0 International License.