

E-COMMERCE E O ERRO GROSSEIRO



por **Daniel Koehler**

Sócio da Área Cível AM

daniel.koehler@andrademaia.com

Sócio Fundador da Área: Júlio Cesar Goulart Lanes

O Andrade Maia tem se debruçado intensamente sobre a crise e suas repercussões jurídicas, para garantir que nossos clientes não sejam prejudicados.

A área Cível do AM montou este material para orientar e esclarecer dúvidas durante a pandemia.

Com a pandemia do coronavírus, as orientações de distanciamento social e as restrições de abertura do comércio, houve forte aceleração das vendas online.

Sabe-se que quanto maior o volume de negócios, a tendência é de que haja também um maior número de litígios decorrentes dessas transações.

O CDC, em seus artigos 30 e 35, consagra o princípio da vinculação da oferta, assegurando ao consumidor o direito de exigir do fornecedor de produtos ou serviços o cumprimento do conteúdo veiculado em seu site ou anúncio publicitário.

Todavia, esse regramento não ostenta natureza absoluta. Sua aplicação deve se dar sob a ótica da razoabilidade e do bom senso, ponderando-se a realidade dos fatos com os princípios da boa-fé objetiva, do equilíbrio das relações de consumo e da vedação ao enriquecimento sem causa.

Portanto, se for constatado que na veiculação da oferta houve **erro grosseiro** no sistema do fornecedor (preço muito abaixo do mercado), a empresa não deverá ser obrigada ao cumprimento forçado da oferta, caso o consumidor venha a demandá-la. A jurisprudência tem apontado para esse sentido, conforme recente decisão do STJ (RESP n. 1.794.991/SE), que confirmou acórdão que desobrigou empresas da emissão de bilhetes aéreos reservados a preços baixíssimos, em decorrência de falha no carregamento de preços do site de uma delas.

Cumprirá à empresa, tão logo constate o erro sistêmico, agir de forma assertiva, corrigindo seu anúncio, cancelando a transação e informando o consumidor do ocorrido. E se houver ação judicial, a sua defesa deverá demonstrar de forma clara a caracterização do erro sistêmico grosseiro, comprovando que o preço veiculado na oferta está muito distante do preço de mercado do produto ou serviço.

am

AS LEIS SÃO AS MESMAS. OS ADVOGADOS, NÃO.

am

am
ANDRADE
MAIA
ADVOCADOS



www.andrademaia.com.br



São Paulo

Av. Paulista, 1079 - 15º Andar
São Paulo - SP
CEP 01311-200 | BRASIL
Tel. 55 11 4058.3500

Porto Alegre

Rua Quintino Bocaiuva, 1091
Porto Alegre - RS
CEP 90440-051 | BRASIL
Tel. 55 51 3227.3455

Brasília

Setor de Grandes Áreas Norte
SGAN Quadra 601 - Bloco H
Salas 1055/1058
Brasília - DF
CEP 0830-010 | BRASIL
Tel: 55 61 3321.0467

Salvador

Rua Manoel de Andrade, 55 | Sala 212
Salvador - BA
CEP 41810-815 | BRASIL
Tel. 55 71 3082.4000