**CASE DE DIREITO DO CONSUMIDOR[[1]](#footnote-2)**

Fabrício Wagner Mendes Leite[[2]](#footnote-3)

Thaís Viegas[[3]](#footnote-4)

1. **Descrição do Caso:**

Santiago Nasar é um arquiteto de 27 anos que por conta de ser cadeirante, especializado em projetos arquitetônicos voltados à acessibilidade, por conta da pandemia em 2020, este exerceu seu trabalho em home office, se utilizando do app que mistura entrega de alimentos e rede social, com sistema de reviews pelos clientes, o AI COMIDAS, ficando em casa pedindo comida mostrou a Nasar que o problema da acessibilidade não é somente físico, e ele começou a pensar nas dificuldades de usar o app por pessoas cegas, surdas, etc.

Nasar a partir disso voltou seu ativismo contra o app, no qual utilizou palavreado de baixo calão e reviews negativa, em uma noite de julho, quando este recebeu uma paçoca que parecia farofa, insultando o restaurante, insinuando que o restaurante deveria usar o alimento como supositório.

No dia seguinte quando foi pedir o seu almoço, Nasar abriu o AI COMIDAS para pedir um bandecão, porém não conseguiu, pois sua conta havia sido bloqueada pelo aplicativo após diversas reclamações de vários fornecedores, sendo informado que sua conduta havia violado os termos de uso e condições da plataforma considerada violadores da “ética, integridade e boa-fé”, deveres que constam nos termos e condições de uso da plataforma AI COMIDAS.

**2. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISEDO CASO:**

**2.1. Descrição das decisões possíveis:**

2.1.1- O banimento de Nasar não fere as normas do Código de Defesa do Consumidor.

2.1.2- O banimento de Nasr fere as normas do Código de Defesa do Consumidor.

**2.2 Argumentos capazes de fundamentar cada decisão:**

2.2.1- O banimento de Santiago Nasar do app não viola o Código de Defesa do Consumidor, visto que a conduta do cliente, agindo de maneira hostil fere direito dos fornecedores de alimentos, agredindo sua honra, em geral o cliente possui o status de hipersufissiência diante do fornecedor, no entanto para que haja essa relação é necessário que exista a posição de inferioridade, no entanto não é possível observar isso no caso, tendo observado o comportamento agressivo e inapropriado de Nasar, sendo definido pelo STJ através da Sumula 277 que  a pessoa jurídica pode sofrer dano moral, sendo observado o art 4 do CDC inciso III, que estipula a armonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Podemos observar que Hasar não possuía base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, visto os constantes insultos proferidos contra os restaurantes diversas vezes como forma de demonstrar sua insatisfação contra o produto, no entanto não se pode afirmar que esse meio de se expressar contribui para uma relação consumerista saudável, não possuindo boa-fé, sendo este a todo o momento respeitado pelos fornecedores estando de acordo com o art 422 do código civil que afirma os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

Deste modo podemos ver que as atitudes de Hasar ferem o principio da boa-fé objetiva que por si, retira o status de hipossuficiência na relação consumerista, logo sua expulsão do aplicativo não vai contra o CDC.

2.2.2 - O banimento de Nasr fere as normas do Código de Defesa do Consumidor, pois o arts2º e 3º do CDC afirma que consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final e fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Devemos entender que os restaurantes que estão dentro do aplicativo são os fornecedores, e o aplicativo AI COMIDAS é apenas um mediador, no entanto este não pode se eximir de sua responsabilidade consumeirista, visto o STJ em recurso especial decidiu que reconhece-se a responsabilidade solidária do fornecedor aparente para arcar com os danos causados pelos bens comercializados sob a mesma identificação (nome/marca), de modo que resta configurada sua legitimidade passiva para a respectiva ação de indenização em razão do fato ou vício do produto ou serviço.

A mediada de banir Hasar do aplicativo modo que vai contra o art. 5o, IX, da Constituição Federal, que afirma a livre expressão da atividade intelectual, artística, cientifica e de comunicação independentemente de censura ou licença, não cabendo privá-lo dos serviços apenas pela indignação do cliente, sendo este apenas o guardião de acesso, segundo Claudia Marque é aquele que abre a porta do negócio de consumo, que muitas vezes ele não realiza, mas intermedeia e por vezes coordena mesmo o pagamento (paypal, e eventualmente, os seguros etc.), como incentivos de confiança para ambos os leigos envolvidos no negócio, logo AI COMIDAS é apenas um mediador na relação consumeirista não devendo interromper a relação de consumo, logo há violação ao CDC.

**REFERÊNCIA**

BRASIL. CÓDIGO CIVIL. 2002. Mini código Saraiva.

BRASIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 1999. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>

BRASIL, SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - STJ. SÚMULA 227, SEGUNDA

SEÇÃO. Disponível em:

<https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_17_capSumula227.pdf>.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – STJ. REsp: 1580432 SP. Disponível em:

<http://portaljustica.com.br/acordao/2163709>

MARQUES. Claudia Lima. **A nova noção de fornecedor no consumo compartilhado: um estudo sobre as correlações do pluralismo contratual e o acesso ao consumo.** Disponível em:

<file:///C:/Users/Fabricio/Downloads/1081-Texto%20do%20artigo-1895-2-10-20200822.pdf>

1. Case apresentando a disciplina de Direito do Consumidor do Ensino Superior Don Bosco. [↑](#footnote-ref-2)
2. Aluno do 8º período de direito - UNDB [↑](#footnote-ref-3)
3. Professora- Mestre [↑](#footnote-ref-4)