



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300651

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001346-71.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA, é apelado ROGERIO DE JESUS BARROS LEITE MARKETING.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MORAIS PUCCI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001346-71.2023.8.26.0451
Apelante: Google Brasil Internet Ltda
Apelado: Rogério de Jesus Barros Leite Marketing
Comarca de Piracicaba – 3ª Vara Cível
Juiz de Direito: Dr. Diogo Corrêa de Moraes Aguiar

Voto nº 38940

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré.

Conta do autor na plataforma Google AdSense bloqueada pela ré sob alegação de violação aos termos de uso e diretrizes da plataforma, com retenção de valores gerados na referida plataforma. Ausência de comprovação das infrações alegadas. Retenção indevida de valores. Sentença mantida.

Recurso não provido.

A r. sentença proferida às f. 346/442 destes autos de ação de indenização por danos materiais, movida por **ROGÉRIO DE JESUS BARROS LEITE MARKETING - ME**, em relação a **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA**, julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu a restituir ao autor o valor em reais equivalente a U\$ 26.856,14 e a pagar as custas, despesas e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da condenação.

Apelou o réu (f. 459/487) buscando, preliminarmente, o reconhecimento da plena validade da cláusula compromissória arbitral, prevista no contrato firmado entre as partes, decretando a extinção do feito, sem apreciação do mérito, nos termos do art. 485, VII do CPC. No mérito, caso superada a preliminar, pugnou pela reforma da sentença com a improcedência dos pedidos formulados pelo autor, alegando, em suma, que: (a) inexistente ilegalidade ou ilicitude em sua

conduta de suspender a conta, tendo exercido regularmente o seu direito, porque existe prova documental de que o autor incorreu em violação das regras da ferramenta, que consistiu em reiteradas infrações nos posicionamento de anúncios, induzindo usuários terceiros a realizar cliques, conforme comprovado às f. 363/368; (b) inexistente dever de devolução ou ressarcimento pela Google, pois apenas aplicada a cláusula contratual que prevê a possibilidade de a Google suspender e ou encerrar contas, além de reter pagamentos e realizar retenções para suprir tal evento.

A apelação, preparada (f. 488/489), foi contrarrazoada (f. 498/512).

É o relatório.

A sentença foi disponibilizada no DJE em 25 de junho de 2024, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente (f. 458). A apelação, protocolada em 18 de julho de 2024, é tempestiva.

O autor ajuizou a presente ação de indenização por danos morais, alegando que: (a) desenvolve blogs informativos para ajudar o público sobre diversos assuntos do dia-a-dia, como dúvidas sobre aposentadoria, dicas de exercícios para saúde, entre outros; (b) dentre estes artigos são inseridas as publicidades do Google AdSense, onde os ganhos são obtidos por conta dos cliques nos anúncios; (c) desde julho de 2018, o requerente utiliza a plataforma da ré com a conta nilorastro@gmail.com, com ganhos mensais médios de U\$ 26.856,14; (d) o requerente acompanhava o relatório dos blogs, o desempenho das campanhas e o resumo mensal diretamente na plataforma; (e) o valor dos ganhos era creditado diretamente na conta bancária do autor; (f) em 31/10/2019, de forma abrupta, sem aviso prévio e direito de resposta, a ré desativou sua conta e manteve retidos valores; (g) não sabia ao certo o que tinha, pois a plataforma

desabilitou também a visualização do campo “Pagamentos” e não era possível verificar se as campanhas continuavam ativas; (h) realizou várias contestações, porém, a resposta da Google era a de que não era possível realizar a reativação da conta, e pelo teor da resposta, dava a entender que houve violação aos termos de uso do programa Google AdSense; (i) no início do mês de novembro de 2022, conseguiu logar na conta e acessar os ganhos desde o início dos trabalhos em 2018 até o mês da desativação, em outubro de 2019, verificando que havia sido retido o valor de U\$ 35.191,44; (j) a reativação possibilitou tão somente a visualização não sendo possível a transferência do valor retido na plataforma; (l) realizou nova contestação junto à ré, que foi rejeitada.

Por tais razões, ajuizou a presente ação, buscando a condenação da ré: (a) na devolução do valor de R\$ 249.622,79, correspondente ao valor de U\$ 35.191,44 retidos no perfil do usuário nilorastro@gmail.com no Google Adsense; (b) no pagamento de R\$ 894.250,64 a título de lucros cessantes devidos aos rendimentos previstos e não efetivados diante do bloqueio da conta.

Citada, a ré contestou a ação (f. 301/344) alegando, preliminarmente, existência de cláusula compromissória de arbitragem, requerendo assim, a extinção do feito, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, VII do CPC. No mérito, alegou que: (a) está prescrita parcialmente a pretensão do autor; (b) inaplicável as normas do Código de Defesa do Consumidor à hipótese dos autos; (c) todas as condutas realizadas pela Google estão embasadas nos Termos de Serviços, Políticas e Diretrizes da plataforma; (d) a conduta do autor estava em desacordo com os Termos de Serviço, Políticas e Diretrizes da plataforma, o que legitima a suspensão da conta e retenção de eventuais valores; (e) houve culpa exclusiva do autor, pois

foi cientificado sobre como realizar os anúncios e os posicionar em sites, e não seguiu tais regras de conduta; (f) o autor foi cientificado de que não poderia veicular anúncios de navegação enganosa em sites, tais como (i) declarações falsas sobre conteúdo de fluxo contínuo ou disponível para download; (ii) links para conteúdo que não existe; (iii) redirecionamento de usuários para páginas da Web irrelevantes e/ou enganosas; (iv) texto em uma página relacionada ao tópico e/ou modelo de negócios do site; (g) nas telas “screenshots” de f. 330/331 é possível constatar infrações nos posicionamentos de anúncios, induzindo usuários terceiros a realizar cliques; (h) o cancelamento da conta e a retenção de eventuais valores foram feitos de acordo com as regras da ferramenta.

Réplica às f. 413/423

A r. sentença reputou inválida a cláusula compromissória arbitral, porque inexistente assinatura ou visto do autor especialmente para essa cláusula. No mérito, julgou parcialmente procedentes os pedidos, considerando que: (a) a ré não alega com precisão quais foram as diretrizes não observadas pelo autor ou qual a conduta específica do autor a infringir tal regra; (b) a ré não conseguiu demonstrar irregularidade quanto ao valor cobrado pelo autor; (c) devida a restituição do valor correspondente a U\$ 26.856,14; (d) improcede o pedido quanto aos lucros cessantes.

Somente a ré apelou, insistindo na validade da cláusula compromissória arbitral e no mérito, na regularidade de sua conduta.

De início, fica mantida a r. sentença que reputou inválida a cláusula compromissória arbitral.

O contrato firmado entre as partes é típico de adesão, pois unilateralmente elaborado pela ré.

O instrumento denominado “Termos de Serviço On-line

do Google AdSense” firmado entre as partes, estabelece cláusula compromissória de arbitragem (cláusula 15), nos seguintes termos:

Lei Aplicável. Arbitragem. Todas as reclamações decorrentes de ou relacionadas aos Termos do Google AdSense ou aos Serviços serão regidas pelas leis do Estado da Califórnia, exceto seus princípios sobre conflitos de leis. As partes concordam que tentarão de boa-fé dirimir, dentro de 30 (trinta) dias, qualquer disputa relativa a este contrato ("Disputa"). Caso a Disputa não seja solucionada dentro de 30 (trinta) dias após sua instauração, tal Disputa deverá ser solucionada por arbitragem promovida pelo Centro Internacional para Resolução de Conflitos da Associação Americana de Arbitragem ("AAA"), sendo conduzida de acordo com as Regras Arbitrais Comerciais da AAA vigentes na data de assinatura deste contrato. Haverá um árbitro selecionado por acordo entre as Partes. A arbitragem será conduzida em inglês, e o local de arbitragem será Santa Clara Country, Califórnia, EUA. As Partes poderão, sem renunciar a qualquer remédio, de acordo com este contrato, requerer a qualquer tribunal com jurisdição competente qualquer medida cautelar ou conservatória necessárias para proteger seus direitos ou propriedade até que a Disputa seja resolvida. Qualquer decisão proferida pelo tribunal arbitral será final e vinculante para as partes, podendo sua execução ser interposta em qualquer tribunal de jurisdição competente. O tribunal arbitral poderá estabelecer medidas equitativas ou liminares em relação a remédios e limitações estabelecidos neste contrato. Todo o procedimento arbitral, incluindo a existência de quaisquer procedimentos arbitrais e as informações reveladas no curso de tais procedimentos arbitrais, serão considerados como Informação Confidencial. As partes poderão, entretanto, revelar tais informações a um tribunal competente, com a obrigação de mantê-las em confidencialidade, conforme necessário para executar qualquer sentença proferida pelo tribunal arbitral (f. 390).

Tal cláusula, no entanto, não foi assinada ou vistada especialmente pelo autor.

Nos termos do § 2º do art. 4º da Lei de Arbitragem (Lei nº 9307/96), “Nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula.”

Assim, a cláusula compromissória de arbitragem somente teria eficácia em caso de concordância expressa do

autor/aderente, por escrito, em documento anexo ou em negrito, com assinatura destinada especialmente a tal disposição, o que não ocorreu na hipótese.

Nesse sentido, menciono precedentes estes Eg. Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL - PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO - CONTRATO DE ADESÃO FIRMADO ENTRE AS PARTES - VULNERABILIDADE TÉCNICO-FINANCEIRA DA AUTORA ADERENTE - CLÁUSULA DE ELEIÇÃO DE JUÍZO ARBITRAL - ABUSIVIDADE - AUSÊNCIA DE CONCORDÂNCIA EXPRESSA, EM DOCUMENTO ANEXO OU NEGRITO, PELA ADERENTE - APLICAÇÃO DO ART. 4º, § 2º, DA LEI Nº 9.307/96 (LEI DE ARBITRAGEM) - NULIDADE RECONHECIDA - COMPETÊNCIA DESTA JUSTIÇA COMUM PARA O JULGAMENTO DO FEITO - PRELIMINAR REJEITADA. A cláusula arbitral inserida em contrato de adesão somente produz efeitos caso conte com a concordância expressa, em documento anexo, ou negrito, por parte do aderente, nos termos do art. 4º, §2º, da Lei nº 9.307/96 (Lei de Arbitragem). Em caso de não observância de tais requisitos, a cláusula deve ser anulada para afastar a competência do Juízo Arbitral, sendo competente para o julgamento da causa esta Justiça Comum. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES - VENDA DE PRODUTOS DA AUTORA VIA PLATAFORMA DIGITAL 'SHOPEE' - BLOQUEIO DOS ANÚNCIOS DA DEMANDANTE NA PLATAFORMA - ABUSIVIDADE NA REMOÇÃO DOS ANÚNCIOS CONFIGURADA - INEXISTÊNCIA DE MOTIVO PARA A EXCLUSÃO - PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER PARA REINCLUSÃO NA PLATAFORMA - PROVIMENTO - DANOS MORAIS - AUSÊNCIA DE PROVAS - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA PARA JULGAR A AÇÃO PROCEDENTE EM PARTE - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I- A remoção abrupta e unilateral dos anúncios dos produtos da autora na plataforma digital de vendas "Shopee", se mostra imotivada, porquanto a alegada violação aos termos de uso por venda de produtos proibidos não restou comprovada, fazendo jus a demandante à reinserção dos anúncios na plataforma; II- Ausente prova da ocorrência de danos morais, tem-se por improcedente o pedido compensatório.

(TJSP; Apelação Cível 1092910-54.2022.8.26.0100; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/08/2023; Data de Registro: 09/08/2023)

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM INDENIZAÇÃO – COMÉRCIO ELETRÔNICO – Autora que pretende a condenação da ré ao restabelecimento de sua conta de usuária-vendedora na plataforma digital e indenização por danos patrimoniais e morais – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Preliminar de convenção de arbitragem – Rejeição – Ineficácia da cláusula compromissória incluída em contrato por adesão sem a assinatura destacada pelo aderente – Inteligência do art. 4º, §2º, da Lei 9.307/96 – Fato do instrumento ser digital, que não afasta a aplicação do preceito legal, devendo-se providenciar consentimento específico para a arbitragem – Mérito – Inexistência de direito potestativo da ré à denúncia imotivada do contrato de prestação de serviços com os usuários-vendedores de seu marketplace – Aplicação dos princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva que impõem a apresentação de justificativa idônea pela titular do aplicativo de intermediação, para a extinção abrupta da relação contratual – Orientação jurisprudencial deste e. TJSP envolvendo a ré – Alegação de irregularidades na conduta da autora, que não restou demonstrada - Tela do sistema com registros de alguns reembolsos que, de forma descontextualizada, não permitem inferir prática fraudulenta – Contrato que não contém vedação específica à concessão de reembolsos – Inúmeras tentativas da autora na busca de esclarecimentos e solução, sem êxito – Danos morais configurados – Suspensão da conta por significativo período (desde 16/08/2021) que enseja abalo à reputação da pessoa jurídica – Indenização fixada em R\$ 8.000,00 pela sentença, que não merece redução, mormente diante da duração da exclusão e da conduta pouco cooperativa da ré – Sentença mantida – Honorários recursais devidos – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1042569-24.2022.8.26.0100; Relator (a): Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2023; Data de Registro: 14/06/2023)

É incontroverso o cancelamento da conta do autor na plataforma Google AdSense.

A ré traz apenas alegações genéricas de violação aos termos de uso e diretrizes da plataforma, mas não comprovou os atos específicos praticados pelo autor que deram causa a suspensão de sua conta.

A ré alegou que o autor “não obedeceu às políticas de posicionamento de anúncios da plataforma” e incorreu “em violação à Política de Navegação enganosa no site”, e trouxe telas “screenshots” de f. 330/331, alegando que tais telas comprovariam as infrações nos posicionamentos de anúncios, induzindo usuários terceiros a realizar cliques.

Das telas de f. 330/331, porém, por si só, não é possível verificar qual teria sido a alegada infração. A ré trouxe as telas de f. 330/331 alegando genericamente que seriam exemplos das infrações cometidas mas não esclarece suficientemente as condutas praticadas pelo autor contrárias à regras de utilização da política de navegação da plataforma.

O autor, na réplica, impugna especificamente tais telas, alegando que “o site destino do anúncio é previamente aprovado na plataforma AdSense e é ela própria que gera e não o editor, ficando a cargo dele somente o posicionamento”, “que a própria plataforma disponibiliza a personalização dos anúncios, podendo o usuário escolher as cores a serem aplicadas”. Ademais, alegou que o ID informado no print trazido pela ré não lhe pertence.

Dispõe o art. 20 do Marco Civil da internet (Lei nº 12.965, de 23.04.2014), que:

Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com

informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário.

Parágrafo único. Quando solicitado pelo usuário que disponibilizou o conteúdo tornado indisponível, o provedor de aplicações de internet que exerce essa atividade de forma organizada, profissionalmente e com fins econômicos substituirá o conteúdo tornado indisponível pela motivação ou pela ordem judicial que deu fundamento à indisponibilização.

Na hipótese, a ré desativou a conta do autor sem prévio comunicado ou direito ao contraditório e à ampla defesa, não tendo sido comprovada qualquer violação, pelo autor, aos termos de uso e diretrizes da empresa.

Na hipótese, o autor não busca reativação da conta, mas tão somente a devolução dos valores retidos pela ré.

A existência dos valores retidos na conta do autor é fato incontroverso nos autos.

Inexiste razão, pois, para retenção desses valores pela ré.

Fica, pois, mantida a r. sentença.

Nega-se provimento ao recurso, majorando a verba honorária sucumbencial devida pela ré (art. 85, § 11º do CPC) para 15% do valor atualizado da condenação.

Morais Pucci
Relator