



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308477

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003990-87.2021.8.26.0505, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, é apelado FERNANDO BAVARO DE AZEVEDO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1003990-87.2021.8.26.0505

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL - 12ª VARA CÍVEL

APELANTE: AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

APELADO: FERNANDO BAVARO DE AZEVEDO

JUIZ PROLATOR: GUILHERME ROCHA OLIVA

VOTO Nº 11.433

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO DE E-COMMERCE E DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA ON LINE PARA A COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E GERENCIAMENTO DE VALORES DAS VENDAS. Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenizatória de danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré com teses de existência de cláusula de foro arbitral no contrato, inaplicabilidade da legislação consumerista e impossibilidade de inversão do ônus da prova. Sustenta legitimidade dos termos do contrato e da suspensão da conta do apelado, por alegado descumprimento contratual, desrespeito às diretrizes da plataforma, motivos de segurança e avaliações negativas do vendedor. Improvimento recursal. Aplicação da legislação consumerista ao caso sob exame, ainda que a parte autora utilize a plataforma da requerida para viabilizar sua atividade comercial, em decorrência da aplicação da teoria finalista mitigada e evidente a hipossuficiência técnica e econômica do autor em relação à prestadora dos serviços ré. Nulidade da cláusula contratual de convenção de arbitragem, ante o reconhecimento de relação de consumo e contrato de adesão. Competência do juízo mantida. Ainda que se tenha em mente princípios da autonomia privada nas relações entre particulares, da intervenção mínima e da liberdade de contratação e associação, no caso concreto, há que se levar em consideração que se trata de relação comercial para a qual aplicáveis as regras da legislação consumerista, considerando a mitigação da teoria finalista, com inversão do ônus da prova, ante a notória vulnerabilidade do autor em relação à empresa multinacional ré, não se podendo imputar ao autor a

produção de prova negativa, efetivamente ausente nos autos comprovação de alegados fatos extintivos, modificativos, ou impeditivos do direito autoral, inexistente comprovação concreta de descumprimento contratual praticado pelo apelado, ou grande volume de avaliações negativas de consumidores insatisfeitos, capazes de ocasionar o bloqueio da conta do vendedor na plataforma, não podendo ainda o vendedor ser responsabilizado por eventual prática reprovável, ou suposto descumprimento contratual praticado por empresa diversa, de titularidade de sua mulher e cujas atividades empresariais foram encerradas, o que foi informado para a ré. Pertinente considerar que, ainda que ninguém seja obrigado a contratar, ou manter-se atrelado a negócio jurídico que não mais satisfaz suas necessidades, interesses e expectativas e havendo previsão contratual para o caso de rescisão contratual, por qualquer das partes, sem imposição de multa, ou qualquer penalidade, prevista a possibilidade de rescisão do contrato sem causa pela plataforma ré, desde que realizada a notificação prévia com 30 dias de antecedência, espera-se boa-fé e lealdade dos contratantes e as alegações da ré não estão comprovadas nestes autos (art. 373, II do CPC), ônus do qual não se desincumbiu adequadamente e o que não se pode simplesmente presumir em prejuízo da parte hipossuficiente. Sentença mantida. Recurso improvido, sem majoração dos honorários advocatícios.

Vistos.

Trata-se de ação inexistência de débito c/c indenizatória de danos morais, fundada na prestação de serviços de intermediação de *e-commerce*, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 229/235, nos termos seguintes:

“...À vista dessas considerações, julgo parcialmente procedentes os pedidos formulados para (a) condenar a ré reativar a conta do autor na plataforma Amazon Seller e a desbloquear eventuais saldos nela existentes e (b) rejeitar os demais pedidos formulados pelo autor.

Sucumbente a ré em parcela mínima do pedido (art. 86, parágrafo único, do CPC), o autor arcará com as custas e despesas processuais (art. 82, § 2º, do CPC) e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da causa, na forma do art. 85, caput e § 2º, do CPC, ressalvada a gratuidade da justiça (art. 98, § 3º, do CPC).

P. I. C.”

Opostos embargos de declaração às fls. 238/243, restaram rejeitados às fls. 244.

Apela a empresa ré às fls. 247/268, com pedido de recebimento do recurso no duplo efeito. Pretende a extinção do processo em razão da existência de cláusula de foro arbitral no contrato, inaplicabilidade da legislação consumerista e impossibilidade de inversão do ônus da prova, aduzindo legitimidade dos termos do contrato e da suspensão da conta do apelado, sem o dever de indenizar. Sustenta que não pode a apelante ser compelida a manter relação contratual com o vendedor, que não é mais do seu interesse, sob pena de violação da autonomia privada e da intervenção mínima que devem reger as relações entre particulares. Aduz fornecimento aos “vendedores independentes” de canal virtual para a veiculação de oferta e venda de produtos aos “usuários compradores”, com previsão contratual de aplicação de sanções pelo descumprimento das cláusulas do contrato e políticas, normas e diretrizes do site, sustentando violação do contrato por parte do apelado e legitimidade do bloqueio da conta. Alega previsão contratual de possibilidade de rescisão por qualquer das partes, sem multa, ou qualquer penalidade, podendo o site rescindir o contrato sem causa, mediante notificação prévia de 30 dias de antecedência, mas que, no caso concreto, o bloqueio se deu de forma motivada, uma vez que se detectou a existência de outra conta *primária* relacionada à conta do apelado, sendo que a relação próxima entre as contas, relacionadas por meio do mesmo cartão de crédito registrado e mesmo número de telefone verificado, é considerada fator que dispara suspeitas no sistema interno de segurança

da apelante, especialmente se uma das contas foi objeto de bloqueio em razão da violação de uma política, ou cláusula contratual. Pontua informação do apelado de que sua esposa possuía conta no site e que a empresa teria sido encerrada, sem qualquer pendência com a apelante. Esclarece sobre o bloqueio no site, da conta *primária* da esposa do apelado, porque estava comercializando produtos com *nomes trocados*, em violação às diretrizes da plataforma, bloqueada a conta *primária* da esposa por política de segurança, tendo havido regular bloqueio da conta do apelado, em razão da violação contratual, uma vez que é permanentemente proibido manter mais de uma conta de “vendedor independente” no site da apelante, além da violação às políticas do código de conduta do vendedor. Sustenta que a suspensão de contas relacionadas visa impedir que pessoas que já tiveram uma conta bloqueada burlem os mecanismos de proteção da apelante e prejudiquem consumidores ou abalem a credibilidade da plataforma, sendo que diante da detecção de suspeita de atividade irregular e temerária, com identidade de dados cadastrais entre a conta *primária* bloqueada e a conta do apelado, o que a apelante considera fator de risco, foi determinado o bloqueio da conta do apelado, de forma a proteger o ambiente virtual que a apelante disponibiliza aos seus usuários. Assevera que, para que a conta do apelado fosse reabilitada no site da apelante, primeiramente, a conta *primária* bloqueada teria que ser reabilitadas e que o apelado acumula comentários negativos no site, ferindo a reputação da plataforma apelante, sendo que as condutas adotadas pela apelante estão de acordo com os termos contratuais ajustados entre as partes, tendo agido em legítimo exercício de sua autonomia privada e em exercício regular de direito, respaldada ainda por previsão constitucional do art. 5º, XX da CF/88, que prevê que ninguém é obrigado a manter-se associado, não sendo, tampouco, obrigada a manter ativo o contrato que possa ser danoso ao objeto de sua atividade comercial. Pretende provimento recursal para reforma da r. sentença no que se refere à condenação para a reativação da conta do “vendedor independente” apelado. Recurso tempestivo e

preparado às fls. 270/271, sem apresentação de contrarrazões no prazo legal (fls. 275).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recebido o recurso em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Narrou o autor a utilização de conta virtual junto à plataforma de *e-commerce* da ré, para vender produtos e auferir renda, tendo sido surpreendido no início de 2021 com o bloqueio de sua conta e retenção de valores referentes a vendas já realizadas, no montante de R\$ 7.767,49, sendo que, em contato com a ré, foi informado que conta anterior, de titularidade de sua esposa, motivou o bloqueio. Esclareceu o autor à ré, que a empresa de sua esposa havia sido encerrada em dezembro de 2020 e, desde então, não há movimentação nem venda. Pretendeu a declaração de inexistência de quaisquer débitos, ou dívidas oriundas da relação jurídica com a ré e a condenação da ré ao desbloqueio da sua conta e dos valores retidos e indenização por danos morais de R\$ 30.000,00.

Citada, a ré apresentou contestação, com preliminares de incompetência do juízo e inaplicabilidade do CDC. No mérito, alegou, que nada cobrou do autor, desconhecendo a razão pela qual houve formulação de pedido de declaração de inexistência de débitos, tendo sido bloqueada a conta do autor por medida de segurança, por manter relação com outra conta, pertencente à esposa do autor, registrada com os mesmos números de cartão de crédito e de telefone, sendo que a conta *primária* foi desativada por violação à política de propriedade intelectual da ré, pois a titular alegadamente comercializou produtos com “nomes trocados” e não enviou os documentos solicitados para comprovação de autenticidade. Alegou que

a realização da interrupção das atividades da conta do autor, para evitar que o mesmo “agente suspeito”, titular de mais de uma conta ou com “relacionamento próximo a outros usuários”, pudesse utilizar a plataforma sem passar pelas “verificações necessárias de sua confiabilidade”. Registrou que o autor “propicia experiência de compra extremamente negativa para os consumidores”, supostamente lesando a reputação da ré. Postulou improcedência.

Sobreveio a r. sentença guerreada, que julgou parcialmente procedente o pedido inicial, o que é objeto de irresignação da ré, sob exame.

Pois bem.

Reconhece-se a relação de consumo entre as partes, ainda que a parte autora utilize a plataforma da requerida para viabilizar sua atividade comercial, em decorrência da aplicação da teoria finalista mitigada.

Isto, porque há notória vulnerabilidade técnica e econômica da parte autora frente à requerida, porquanto esta é empresa multinacional de grande porte, atuando em vários países no ramo de *e-commerce*, que detém, no caso, domínio sobre as informações e dados da plataforma por ela disponibilizada, sobretudo no que se refere aos sistemas de segurança.

Nesse sentido:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. REQUISITOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PESSOA JURÍDICA. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. VULNERABILIDADE. REEXAME DE PROVAS. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. O Superior Tribunal de Justiça firmou posicionamento no sentido de que a teoria finalista deve ser mitigada nos casos em que a pessoa física ou jurídica, embora não se enquadre nas categorias de fornecedor ou destinatário final do produto, apresenta-se em estado de vulnerabilidade ou

hipossuficiência técnica, autorizando a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. 3. Na hipótese, rever o entendimento do tribunal de origem, que, com base nas provas carreadas aos autos, concluiu pela caracterização da vulnerabilidade do adquirente e pelo preenchimento dos requisitos para inversão do ônus da prova, demandaria o reexame de fatos e provas, procedimento inviável em recurso especial, a teor do disposto na Súmula nº 7/ STJ. 4. Agravo interno não provido.” (AgInt no AREsp n. 1.856.105/RJ, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 2/5/2022, DJe de 5/5/2022.).

Assim, admite-se a aplicação das regras consumeristas à hipótese e a inversão do ônus da prova e, como considerado monocraticamente (fls. 229/235): “...**Havendo relação de consumo e contrato de adesão, é nula a cláusula de convenção de arbitragem e o Juízo é competente para apreciar a causa...**”

À propósito:

“EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA NO RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO COMINATÓRIA PARA ENTREGA DE IMÓVEL. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. LIMITES E EXCEÇÕES. CONTRATOS DE CONSUMO. IMPOSIÇÃO DA ARBITRAGEM. IMPOSSIBILIDADE. NULIDADE. 1. O propósito dos embargos de divergência consiste em dizer se: a) é nula a cláusula de contrato de consumo que determina a utilização compulsória da arbitragem; e b) se o fato de o consumidor ajuizar ação judicial afasta a obrigatoriedade de participação no procedimento arbitral. 2. Na linha da pacífica e atual jurisprudência desta Corte Superior, observa-se que, com a promulgação da Lei de Arbitragem, passaram a conviver, em harmonia, três regramentos de diferentes graus de especificidade: (I) a regra geral, que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes; (II) a regra específica, aplicável a contratos de adesão genéricos, que restringe a eficácia da cláusula compromissória; e (III) a regra ainda mais específica, incidente sobre contratos sujeitos ao CDC, sejam eles de adesão ou não, impondo a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem, ainda que satisfeitos os requisitos do

art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96. 3. É nula a cláusula de contrato de consumo que determina a utilização compulsória da arbitragem. 4. O ajuizamento, pelo consumidor, de ação perante o Poder Judiciário caracteriza a sua discordância em submeter-se ao juízo arbitral, não podendo prevalecer a cláusula que impõe a sua utilização. 5. Na hipótese dos autos, extrai-se dos fatos delineados pelas instâncias ordinárias, que se está diante de contrato de consumo, motivo pelo qual é nula a cláusula que determina a utilização compulsória da arbitragem pelos consumidores, que, ademais, optaram por ajuizar a presente ação, o que denota a sua discordância em submeter-se ao juízo arbitral, não podendo prevalecer a cláusula que impõe a sua utilização. 6. Embargos de divergência acolhidos para negar provimento ao recurso especial.” (EResp n. 1.636.889/MG, relatora Ministra Nancy Andrigli, Segunda Seção, julgado em 9/8/2023, DJe de 14/8/2023.)

“RECURSO DE APELAÇÃO. LOCAÇÃO. IMÓVEL RESIDENCIAL. Cumprimento de sentença arbitral. Declaração de nulidade da cláusula compromissória. Incidente extinto sem resolução de mérito, com fundamento no art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil. Insurgência do exequente. - Relação de consumo. Cláusula compromissória de arbitragem inserida no contrato de locação celebrado entre locadora e locatária. Inaplicabilidade no caso concreto. Utilização compulsória de arbitragem. Art. 51, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor. Ciência inequívoca da consumidora não comprovada. Art. 4º, §2º, da Lei nº 9.307/96. Nulidade bem reconhecida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1183680-59.2023.8.26.0100; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª VARA EMPRESARIAL E CONFLITOS DE ARBITRAGEM; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024)

“Ação anulatória de sentença arbitral c/c cobrança - Administradora de imóvel que inseriu em contrato de administração de bem imóvel, firmado com locadora, cláusula compromissória - Contrato regido pelo Código de Defesa do Consumidor - Impossibilidade de imposição de tal cláusula, sem que haja aceitação expressa do consumidor - Anulação da cláusula compromissória e da sentença arbitral proferida em ação de

cobrança promovida pela administradora contra a locadora. - A competência para apreciar a nulidade da cláusula é do Poder Judiciário, nos termos do art. 5º, XXXV da Constituição Federal, porque nada pode ser afastado do controle jurisdicional, e do art. 33 da lei nº 9.307/96. - É indevido o desconto dos pagamentos devidos à locadora, feito pela administradora, dos custos que o locatário teve com reformas no imóvel, pois ausente comprovação de expressa e prévia anuência da locadora, como previa o contrato de locação. - É cabível multa contratual por descumprimento do contrato, em razão da retenção indevida do montante dos gastos do locatário com as reformas. - Não é devida a devolução das taxas de administração do imóvel, porque, bem ou mal, a ré intermediou a celebração do contrato de locação, aproximando locadora e locatário, com a celebração do contrato e providência da documentação pertinente, além de receber os aluguéis, fazendo a cobrança respectiva. - Majoração do percentual dos honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o montante da condenação, valor que remunera o profissional e atende aos requisitos do § 3º do art. 20 do Código de Processo Civil - Recurso da ré não provido e recurso adesivo da autora provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 9203964-83.2008.8.26.0000; Relator (a): Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 1ª V.CÍVEL; Data do Julgamento: 04/07/2012; Data de Registro: 05/07/2012)

Pelo que se tem dos autos, o autor cadastrou-se na plataforma da empresa ré para vender produtos no ambiente virtual, tendo sido bloqueada a sua conta e retidos valores referentes a vendas realizadas por meio da plataforma, sob a justificativa de medida de segurança e descumprimento dos termos de uso da plataforma e das diretrizes do site, uma vez que identificada relação próxima entre a conta do apelado e a conta primária de titularidade de sua esposa, bloqueada anteriormente pelo site, em razão de alegada violação de políticas da propriedade intelectual e suspeita de comercialização de produtos falsificados, além da alegação da ré de suposta prestação de serviços de “péssima qualidade” pelo vendedor apelado, avaliado negativamente no site.

Ainda que se tenha em mente princípios da autonomia privada nas relações entre particulares, da intervenção mínima e da liberdade de contratação e associação, no caso concreto, há que se levar em consideração que se trata de relação comercial para a qual aplicáveis as regras da legislação consumerista, considerando a mitigação da teoria finalista, com inversão do ônus da prova, ante a evidente vulnerabilidade do autor em relação à empresa multinacional ré, não se podendo imputar ao autor a produção de prova negativa, efetivamente ausente nos autos comprovação de alegados fatos extintivos, modificativos, ou impeditivos do direito autoral, inexistente comprovação concreta de descumprimento contratual praticado pelo apelado, ou grande volume de avaliações negativas de consumidores insatisfeitos, capazes de ocasionar o bloqueio da conta do vendedor na plataforma, não podendo ainda o vendedor ser responsabilizado por eventual prática reprovável, ou suposto descumprimento contratual praticado por empresa diversa, de titularidade de sua mulher e cujas atividades empresariais foram encerradas em dezembro de 2020 (fls. 25, 37/38), o que foi informado para a ré.

Pertinente considerar que, ainda que ninguém seja obrigado a contratar, ou manter-se atrelado a negócio jurídico que não mais satisfaz suas necessidades, interesses e expectativas e havendo previsão contratual para o caso de rescisão contratual, por qualquer das partes, sem imposição de multa, ou qualquer penalidade, prevista a possibilidade de rescisão do contrato sem causa pela plataforma ré (contrato de fls. 143/203 – item 3 “Prazo e rescisão”), desde que realizada a notificação prévia com 30 dias de antecedência, espera-se boa-fé e lealdade dos contratantes e as alegações da ré não estão comprovadas nestes autos, o que não se pode simplesmente presumir em prejuízo da parte hipossuficiente.

Sobre o tema já decidiu o o Superior Tribunal de Justiça que “**é princípio básico do direito contratual de relações continuativas que nenhum vínculo é eterno, não podendo nem mesmo o Poder Judiciário impor a sua continuidade quando uma das partes já manifestou a sua vontade de nela não**

mais prosseguir, sendo certo que, eventualmente caracterizado o abuso da rescisão, por isso responderá quem o tiver praticado, mas tudo será resolvido no plano indenizatório” (Recurso Especial 534.105/MT, 4ª Turma, Relator Ministro César Asfor Rocha, DJU 19.12.03)

Assim, não comprovados fatos extintivos, modificativos, ou impeditivos do direito autoral, ônus do qual não se desincumbiu a ré apelante adequadamente (art. 373, II, do CPC), realizado o bloqueio indevido da conta do autor, a r. sentença deu correta solução ao caso, mantida a determinação de desbloqueio da conta e a liberação de valores retidos (cuja liberação foi voluntariamente realizada e documentada nos autos), sem condenação de indenização por danos morais.

Neste ponto, peço vênias para transcrever excerto da r. sentença de fls. 229/235, que bem expõe a questão:

“...Em outras palavras, seja pela sistemática do Código de Defesa do Consumidor, seja pelo sistema comum do Código de Processo Civil, o ônus da prova é necessariamente da ré, que deve comprovar a existência de motivo justo e suficiente para a suspensão da conta do autor em sua plataforma.

A ré sustenta a validade do bloqueio da conta do autor com base em dois fatos: (i) a conta do autor seria secundária à de sua esposa, suspensa por violação aos termos de propriedade intelectual da plataforma. Assim, tendo em vista a proximidade entre ambos e a utilização do mesmo cartão de crédito e mesmo telefone nos cadastros, houve suspensão preventiva da conta do autor, evitando, assim, a utilização por sua esposa e (ii) o próprio autor não presta serviço adequado aos clientes, tendo baixa avaliação, o que prejudica a reputação da ré.

Quanto ao primeiro fato, cabia à ré demonstrar que o autor, ou alguém utilizando sua conta, violou os termos de uso da plataforma, mas não há alegação nesse sentido, muito menos prova. Assim, a suspensão da conta do autor teve como fundamento apenas a sua relação de parentesco com sua esposa, o que não se admite, não podendo ele responder por ato cometido por ela.

Quanto ao segundo fato, embora o autor, realmente, tenha algumas avaliações negativas (19%), tem 76% de positivas e 4% de neutras, segundo informações juntadas pela própria ré (fl. 98). O índice apontado não condiz com a alegação de “péssimo prestador de serviço”, não podendo a minoria de cliente insatisfeitos ocasionar o bloqueio à utilização da plataforma pelo vendedor. No mais, a espontânea liberação dos valores pertencentes ao autor, antes retidos na plataforma (fls. 63 e 100), é contraditória com a alegação de utilização indevida da conta.

Por essas razões, é procedente o pedido de desbloqueio da conta do autor e de eventuais valores retidos...”

À propósito da matéria:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Suspensão de conta no site Amazon. Cláusula compromissória. Juízo da causa que corretamente rejeitou a alegação de convenção de arbitragem. Relação de consumo. Nulidade da cláusula que determina a utilização compulsória de arbitragem. Inteligência do art. 51, VII, do CDC. Ajuizamento da ação que evidencia a discordância do consumidor em se submeter ao procedimento arbitral. Entendimento do STJ. Alegação de infração aos termos de uso. Ausência de provas de que a autora efetivamente descumpriu políticas internas da ré. Não demonstrado o descumprimento contratual, reputa-se abusiva a desativação do perfil. Restabelecimento da conta que se impunha, com a consequente liberação do saldo disponível quando da suspensão ocorrida. Lucros cessantes. Acolhimento do pedido, com a apuração do “quantum” a ser realizada em sede de liquidação de sentença. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.”

(TJSP; Apelação Cível 1125955-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2024; Data de Registro: 23/07/2024)

“COMÉRCIO ELETRÔNICO. Bloqueio da conta de usuário realizado de forma unilateral e arbitrária. Descumprimento contratual não identificado na espécie. Autora que atendeu a todas as determinações da

Amazon, mas ainda assim sua conta permaneceu bloqueada. Notas fiscais emitidas antes da medida restritiva. Devolução do montante retido e desbloqueio da conta que são de rigor. Lucros cessantes devidos, pese à disposição contratual em contrário. Cláusula limitativa, a ser interpretada em favor da aderente, que não trata de defeito do serviço da própria Amazon, a não afetar a reparação pecuniária correspondente. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1163031-73.2023.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/06/2024; Data de Registro: 16/06/2024)

A hipótese, portanto, é de manutenção da r. sentença, por seus próprios, jurídicos e bem lançados fundamentos.

Embora improvido o recurso da ré, não haverá majoração dos honorários advocatícios na forma do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, uma vez que carreado na r. sentença o pagamento da verba honorária ao autor, vencido em maior parte, ressalvada a gratuidade judiciária.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos explicitados.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator