



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000353593**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002302-39.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes NUTRATOP SUPLEMENTOS LTDA e M.A VENDAS ONLINE LTDA, é apelado SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

**MARY GRÜN**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 36574**

**APEL. Nº: 1002302-39.2024.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTE.: NUTRATOP SUPLEMENTOS LTDA E OUTRO**

**APDO.: SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BLOQUEIO DE CONTA EM MARKETPLACE. Autor que requer o desbloqueio de sua conta em plataforma digital, bem como indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Apelo do requerente. Conjunto probatório carreado aos autos que demonstra a legitimidade da ré em bloquear a conta de vendas mantida pelo autor. Veiculação de anúncios de produtos contendo violação a direito de propriedade imaterial. Denúncia efetuada por empresa detentora da marca indevidamente utilizada. Descumprimento dos termos e condições de uso da plataforma. Suspensão da conta que configurou exercício regular do direito. Indenização moral indevida. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido.

**Vistos.**

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE LUCROS CESSANTES, INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA*” (sic) ajuizada por NUTRATOP SUPLEMENTOS LTDA e M.A VENDAS ONLINE LTDA, em face de SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA (“SHOPEE”).

A r. sentença de fls. 200/222 (disponibilizada no DJe de 20/06/2024 – fls. 225) julgou a ação nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos.*

*Arcará a parte autora com as custas e despesas*

*processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa em favor dos patronos da parte requerida."*

Inconformado, apela o autor (fls. 227/233).

*Alega que "apesar de ter havido denuncia por parte de empresa terceira, a mesma retirou tal denúncia, a conta da primeira recorrente foi descongelada, porém, sem NENHUMA justificativa a Recorrida em 7 dias voltou a congelar a conta, a deixando sem receber seus valores, com penalidades que foram aplicadas por falta de entrega de produtos, quando na verdade a Recorrente não conseguia acessar os pedidos que estavam sendo realizados, tampouco sua conta para poder responder a qualquer cliente." (fl. 230).*

*Aduz que "O juízo a quo sequer observou toda a narrativa, tratando-se de duas empresas que foram prejudicadas pela forma como vem agindo a Recorrida, limitou-se a ver somente o motivo do primeiro bloqueio à primeira Recorrente, não analisando que houve um pedido da própria denunciante para que fosse desbloqueada a conta; que houve suspensão de serviços da segunda Recorrente, sem nenhuma justificativa!" (fls. 232).*

*Assevera que "(...) Juntou somente regras que devem ser obrigatórias aderidas para que possam as Recorrentes utilizar sua plataforma, não explicando claramente o motivo de tais penalidades e bloqueios." (fls. 232).*

*Por fim, diz que deve a sentença ser totalmente reforma, a fim de que seja o presente JULGADO TOTALMENTE PROCEDENTE, com a condenação da Recorrida ao pagamento de TODAS as indenizações requeridas, bem como ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios." (fls. 232).*

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado, com preparo recolhido às fls. 236/237.

Contrarrazões às fls. 241/258.

**É o relatório.**

Trata-se de ação cominatória/indenizatória, pela qual o autor pretende compelir a requerida a efetuar o desbloqueio de sua conta em plataforma de “*marketplace*”, restabelecimento dos anúncios desativados, bem como condenação ao pagamento de indenização por dano material e moral.

Conforme relatado, a r. sentença de fls. 200/222 julgou improcedente a demanda, insurgindo-se o autor.

Em que pese o esforço argumentativo do autor, o inconformismo não comporta acolhida.

Alega o requerente que, em novembro/2022, sua conta “ficou invisível”, voltando à normalidade após 45 dias. Em seguida, em 11/08/2023, a conta da parte autora foi congelada, “com a justificativa de que havia apontamentos de violação de propriedade intelectual” (fl. 2). O acesso foi restaurado após pouco mais de um mês e, uma semana após, a conta foi novamente “congelada” imotivadamente.

A requerida, por sua vez, sustentou violação dos termos e condições de uso da plataforma que conduziram à inabilitação da conta, visando à proteção de consumidores. Ponderou sobre a liberdade de contratar e culpa exclusiva da

autora por veiculação de anúncios proibidos. A respeito do "Shopee antecipa", a requerida sustentou que a autora se tornou inadimplente, perdendo acesso ao benefício. Destacou que a conta da autora tem o status de "normalizada" (fl. 190), mas que a suspensão havida consistiu em exercício regular de direito, inclusive visando à preservação do direito de terceiros, o que afasta a ilicitude.

Conforme aponta a requerida e se extrai dos documentos juntados aos autos, houve denúncia de infração de direito de propriedade intelectual, precisamente em relação a produtos comercializados com menção à marca "Motorola" (fls. 80/86).

O autor foi devidamente notificado do ocorrido. Confira-se pelo documento de fl. 82, no qual consta: *"Sua conta encontra-se suspensa devido a uma denúncia de infração de direito de propriedade intelectual. Isso porque alguns anúncios em sua loja relacionados à Motorola tinham indicativos de que o produto comercializado não era original."*

Tal conduta foi confirmada pelo próprio autor, que, em resposta ao e-mail, solicitou a retirada da denúncia e pediu desculpas pelo ocorrido (fl. 83).

Tais provas corroboram a versão apresentada pela ré de que o autor violou os Termos de Condições da empresa, sendo que incumbia ao requerente o ônus processual de apresentar elementos que refutassem as irregularidades que lhe foram impostas, o que não ocorreu.

Pontua-se que nos termos gerais da plataforma consta expressamente a possibilidade de a requerida encerrar ou

suspender a conta do usuário, a qualquer tempo, em caso de violação dos “Termos de Serviço” (<https://seller.shopee.com.br/edu/article/2774/termos-de-servico-shopee>).

Portanto, a autora teve seu cadastro inabilitado em razão da violação dos termos de condições de uso do site, sendo que a possibilidade de bloqueio e/ou da inabilitação da conta virtual era previsível, já que constou dos termos e condições gerais da contratação. Não se pode olvidar, ainda, que tais práticas são legítimas, como meios de combate à fraude virtual.

Neste sentido, já decidiu este Colendo Tribunal:

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C LUCROS CESSANTES C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. Preliminar de nulidade do "decisum" por cerceamento do direito de produzir provas. Rejeição. Código de Defesa do Consumidor. Não incidência. Natureza do vínculo. Ausência da condição de destinatário final. Autora que desenvolve atividade profissional de venda de produtos em ambiente virtual 'e-commerce', utilizando-se da conta mantida pela ré para o exercício de sua atividade. Não incidência da norma consumerista e da decorrente inversão do ônus da prova. Análise dos documentos existentes nos autos permite concluir que a empresa requerida logrou demonstrar as razões pelas quais, amparada nos Termos de Uso de sua plataforma, realizou a desativação/suspensão da conta mantida pela autora, haja vista que a requerida trouxe aos autos informes de que a autora estaria expondo à venda produtos de grandes marcas, com preços abaixo do mercado e/ou daquele vendido pelas lojas oficiais, ou seja, oferecia produtos que violavam os direitos*

*de propriedade intelectual. Cópias dos documentos que instruíram a petição inicial não são capazes de infirmar os demais elementos de convicção dos autos. Ré que agiu tão somente respaldada em termos de uso, com o intuito de zelar pela higidez do ambiente de comercialização lícita e regular no âmbito de sua plataforma. RECURSO NÃO PROVIDO."*

(TJSP; Apelação Cível 1019862-28.2023.8.26.0100; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2023; Data de Registro: 17/12/2023)

*"APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS, RESSARCIMENTO DE DINHEIRO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRESTAÇÃO SERVIÇOS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – JUSTIÇA GRATUITA INDEFERIDA – NÃO COMPROVAÇÃO DA ALEGADA HIPOSSUFICIÊNCIA FINANCEIRA - CONJUNTO PROBATÓRIO CARREADO AOS AUTOS QUE DEMONSTRA A LEGITIMIDADE DA RÉ EM BLOQUEAR A CONTA DE VENDAS DA AUTORA – DESCUMPRIMENTO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA DISPONIBILIZADA PELA RÉ – INDENIZAÇÕES INDEVIDAS - NECESSIDADE DE MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS NA FORMA DO ARTIGO 85, § 11, DO CPC/2015 – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO."*

(TJSP; Apelação Cível 1088133-65.2018.8.26.0100; Relator (a): Cesar Luiz de Almeida; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/04/2020; Data de Registro: 17/04/2020)

*"Apelação Cível – Prestação de Serviços – Plataforma de comércio digital - Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória - Extinção do processo, sem resolução do*

*mérito, por força de cláusula compromissória arbitral – Inaplicabilidade da lei consumerista - Nulidade da cláusula, porém, reconhecida - Contrato de adesão – Extinção afastada - Prosseguimento no julgamento do mérito, nos termos do art. 1.013, § 3º, inciso I do CPC - Prova documental reveladora de que houve violação, por parte do autor, da "Política de Propriedade Intelectual" da plataforma ré - Circunstância que autorizava a conduta - Ausência de ato ilícito ou de abuso de direito por parte da ré – Ônus da prova que competia ao autor (art. 373, inciso I, do CPC) - Retenção dos valores, contudo, que não mais se justifica, devendo ser devolvidos ao autor – Sucumbência recíproca - Recurso provido para afastar a r. sentença terminativa, contudo, no mérito, decretada a parcial procedência dos pedidos."*

(TJSP; Apelação Cível 1023935-59.2023.8.26.0224; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024)

Consoante se vê, o conjunto probatório carreado aos autos demonstra, de maneira satisfatória, que a requerida agiu no exercício regular de seu direito.

Assim, a indenização pretendida pelo autor é indevida, sendo de rigor a manutenção do decreto de improcedência da ação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, majoro os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios devidos pelo autor ao patrono da ré de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

**MARY GRÜN**

Relatora