



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000360625

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1058834-33.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FELIX MOTA PINHEIRO FILHO LIMITADA, é apelado AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1058834-33.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Felix Mota Pinheiro Filho Limitada

Apelado: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda

MM. Juiz de 1º Grau: Dr. Miguel Ferrari Junior

VOTO Nº 11212/2025 (ESF)

APELAÇÃO – Prestação de serviços de intermediação de compra e venda em ambiente eletrônico ("e-commerce") – Ação de obrigação de fazer consistente no desbloqueio de conta de vendedora e de liberação de valores de vendas realizadas cumulada com indenização por dano moral – Sentença de improcedência – Apelo da vendedora usuária da plataforma – Justiça gratuita indeferida em razão do recolhimento do preparo – Ilegalidade da exclusão da vendedora rejeitada – Impugnação genérica ao procedimento extrajudicial de verificação da infração contratual que não prevalece – Inexistência de relação de consumo entre as partes – CDC inaplicável à espécie – Dever da plataforma de liberação dos valores bloqueados reconhecido – Plataforma que não se desincumbiu de provar a existência de reclamações de compradores que demandassem reparação pecuniária – Apropriação do produto das vendas da usuária que, no caso concreto, configura enriquecimento sem causa – Precedentes – Dano moral não ocorrido – Ônus da sucumbência redistribuído em razão da parcial procedência da pretensão inicial – Sentença reformada – Recurso PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por "FELIX MOTA PINHEIRO FILHO LIMITADA", que contende com "AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA", em face da r. sentença de fls. 197/200, que julgou improcedente a pretensão inicial e condenou a apelante em custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em dez por cento sobre o valor atualizado da causa.

Embargos de declaração (fls. 203/213) rejeitados (fls. 214).

Razões de apelação a fls. 217/238. Sustentou a apelante que não se justifica a retenção definitiva dos valores decorrentes de vendas realizadas e concluídas na plataforma da apelada, contra as quais não há reclamação dos compradores. Aduziu que a apelada não acostou aos autos pedido de reembolso ou devolução de valores relacionados à compra dos produtos da apelante. Relatou que a própria apelada informa que a retenção é mantida por noventa dias para garantir que todos os pedidos abertos tenham sido enviados e todos os valores pagos por reivindicações de garantia de compra segura tenham sido deduzidos. Alegou que a apelada não comprovou nos autos que tenha ressarcido clientes compradores. Consignou que o repasse é devido e que devem incidir juros de mora desde a citação. Defendeu que a cláusula contratual que prevê a retenção de valores é abusiva e deve ser relativizada, a fim de não se incorrer em enriquecimento ilícito da apelada. Requereu a concessão do benefício da justiça gratuita e a reforma da sentença para que a pretensão inicial seja julgada procedente.

Contrarrazões a fls. 245/265. Requereu a apelada a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e preparado.

É o relatório.

Preliminarmente, indefiro à apelante os benefícios da justiça gratuita, em razão do requerimento ter sido prejudicado pelo recolhimento integral das custas de preparo (fls. 239/240), de modo a infirmar sua própria alegação de incapacidade para fazer frente a tal dispêndio de recursos financeiros.

No mérito, o recurso demanda **PARCIAL PROVIMENTO**.

De início, observo que a impugnação do capítulo da sentença que reconheceu que "[...] *o descredenciamento do autor [apelante], para além de ser ontologicamente legítima, obedeceu ao devido processo legal, por meio do qual o autor pôde defender-se da penalidade.*" (fls. 198) é deveras genérica, tendo a apelante se limitado a arguir a ausência de prova da contrafação de que é acusada, o que não se afigura suficiente para que se repute ilegítima a conduta da apelada de excluir a apelante de sua plataforma de comércio eletrônico. Cuida-se de relação entre privados e, à míngua de apontamento específico de ilegalidade praticada pela apelada, *i.e.*, de no que consistiu a ilicitude no trâmite do procedimento administrativo, afigura-se legítima a resolução do imbróglio pela forma prevista em contrato.

Aliás, de se refutar a alegação de que a causa é de natureza consumerista. A apelante pratica comércio por meio da plataforma da apelada, logo a relação jurídica em testilha é de insumo, não se qualificando a apelante como destinatária final do serviço prestado pela apelada.

Resta a apreciação da tese de que a retenção dos valores das vendas realizadas pela apelante é ilícita por abusividade da previsão contratual ou porque gera o enriquecimento sem causa da apelada.

Filio-me à corrente existente neste E. Sodalício segundo a qual a retenção é lícita apenas na proporção do montante necessário para o ressarcimento dos clientes prejudicados pela infração contratual da empresa usuária da plataforma de *e-commerce*. Confirmam-se ementas de arestos que abordaram o tema:

"Prestação de serviços. Plataforma de vendas online. Bloqueio de conta e de saldo da vendedora parceira por supostas infrações.

*Ação de obrigação de fazer, consistente no desbloqueio da conta e na liberação do valor retido de R\$ 98.260,06, cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença que extinguiu o feito, sem resolução do mérito, nos termos do artigo 485, inc. VII, do CPC, dada a existência de cláusula compromissória arbitral no contrato de adesão firmado. Recurso da autora. Acolhida a preliminar de ineficácia da cláusula arbitral. Inobservância do quanto disposto no art. 4º, §2º, da Lei nº 9.307/1996. Ausência de assinatura ou visto que permita vislumbrar anuência específica quanto à convenção de arbitragem. Anulação da r. sentença de extinção que é medida que se impõe, com a imediata análise do mérito, por estar a causa madura para julgamento, nos termos do art. 1013, §4º, do CPC. Preliminar, arguida em sede de contrarrazões, de perda de objeto quanto ao pedido de liberação. Desbloqueio da quantia de R\$ 91.223,62 após o ajuizamento da ação. Considerações necessárias para a análise que se confundem com o mérito e com ele foram tecidas. Mérito. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Relação de insumo. Parceria firmada para o desenvolvimento da atividade comercial. Bloqueio da conta vendedora de titularidade da autora (PJ) com esquite em suposta violação aos termos de uso cometida na conta vinculada/primária (de titularidade do representante legal da autora – PF). Ausência de indícios da propalada violação contratual na conta primária. Autora, todavia, que infringiu a política interna da Amazon ao manter, sem aparente e legítima necessidade comercial, duas contas vendedoras na plataforma. Da legitimidade do bloqueio com esteio na manutenção (aparentemente indevida) de duas contas vendedoras vinculadas, exsurge a prerrogativa – contratualmente disciplinada – de retenção dos valores depositados. **Inobservância, contudo, do***

prazo convencionado de 90 dias, a contar do bloqueio (ocorrido em 06/12/2023), para conduzir investigação, efetuar eventuais reembolsos e liberar o saldo constante da conta da autora. Desbloqueio da quantia de R\$ 91.223,62 que somente ocorreu em 04/04/2024, isto é, praticamente um mês após o término do prazo estipulado (05/03/2024). Outrossim, embora a ré alegue que a diferença entre o saldo em conta na data do bloqueio (R\$ 98.260,66) e aquele efetivamente disponibilizado à autora (R\$ 91.223,62) se deve ao fato de que "houve o cancelamento de um dos reembolsos/reivindicações apresentados por consumidores da Autora", por certo deixou de identificar o número e trazer maiores informações acerca da mencionada solicitação, inviabilizando perquirir a veracidade da informação – e, com ela, a exatidão do cálculo realizado. Nesse diapasão, embora o desbloqueio efetuado (o qual, pelos elementos carreados, não se sabe se é parcial ou total) seja posterior ao próprio ajuizamento da ação (01/02/2024), afigura-se descabida a extinção parcial do feito quanto ao pedido de liberação de valores. *Imperativa a condenação da ré ao pagamento de eventual diferença entre a quantia de R\$ 98.260,66 e aquela comprovada e efetivamente devida à autora após o atendimento dos reclames dos clientes, o que deverá ser apurado em sede de cumprimento. Danos morais não configurados. Conquanto se reconheça a extrapolação do prazo contratual, não há evidência de que tal fato tenha gerado abalo à imagem, reputação ou credibilidade da apelante perante os seus clientes e fornecedores. Recurso parcialmente provido, acolhida a preliminar.*" (TJSP; Apelação Cível 1014426-54.2024.8.26.0100; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de

Registro: 22/01/2025, grifo e negrito nossos)

*"APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – PARCIALIDADE DO JUIZ – Ausente qualquer indício, ainda que mínimo, da alegada parcialidade – REABERTURA DE PRAZO PARA CONTESTAÇÃO – Emenda à inicial que implicou em alterações importantes na causa de pedir – Oportunidade de manifestação que deve ser concedida à parte ré – Inteligência do art. 329, II, do CPC – Preliminar afastada – MÉRITO – INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO – Inocorrência – Incidência das regras consumeristas que não resultam, automaticamente, na inversão do ônus probatório -- Impossibilidade de inversão do ônus da prova – Ausência de verossimilhança das alegações (art. 6º, VIII, do CDC) - Suspensão da conta da autora e retenção de valores relativos aos saldos de venda de mercadorias – Documentos carreados pela demandante que contradizem a narrativa apresentada na inicial, confirmando a legitimidade da conduta da requerida – Bloqueio da conta e dos valores aos quais a própria requerente deu causa - Duplicidade de perfis que resultou na desativação definitivas das contas - Ré que agiu no exercício regular de um direito – **Retenção, contudo, que não mais se justifica em função do tempo transcorrido – Tempo suficiente para finalização dos reembolsos - Liberação dos valores que é de rigor** - Sentença parcialmente reformada – RECURSO PROVIDO EM PARTE." (TJSP; Apelação Cível 1004964-49.2020.8.26.0606; Relator (a): Luis Fernando Nishi; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Suzano - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)*

*"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, grifo e negrito nossos)*

Registro ainda a existência de julgado proferido por esta C. Câmara em que se reconheceu a ausência de poderes da mantenedora da plataforma de comércio eletrônico para reter valores de vendas pura e simplesmente em razão do cometimento de infração contratual pelo vendedor, sem que haja a necessidade de ressarcimento de compradores:

"APELAÇÃO. Sentença que condenou a Amazon a restituir valores bloqueados da conta do vendedor bloqueado. Recurso da ré. Legalidade da cláusula de retenção que não pode ser reconhecida. Enriquecimento sem causa. Cláusula leonina.

Plataforma que não tem atribuição policial ou sancionadora e não pode espoliar os valores depositados aos vendedores. Fundamento de proteção aos clientes que não se sustenta, dado que, decorridos anos do bloqueio, não consta que tenha havido reclamações ou pedidos de reembolso. Pedido subsidiário de verificação da identidade do titular da conta que não comporta acolhimento. Criação de empecilho injustificado. Irrelevância do alegado desconhecimento de informações relativas ao cotidiano da empresa por parte do sócio-administrador. Questão que não diz respeito à apelante. Apelada que é incontroversamente titular da conta cadastrada e faz jus à restituição que lhe é devida. RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1070425-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2024; Data de Registro: 06/02/2024)

Nessa esteira, respeitado o entendimento do Juízo da origem, reputo imperativa a devolução da quantia bloqueada pela apelada, que não se desincumbiu do ônus probatório do fato que lhe aproveitaria, qual seja, a existência de requerimento dos clientes porventura lesados pela prática da apelante de indenização pelas perdas e danos, em especial o ressarcimento do preço da compra e venda, o que seria executado com o dinheiro da apelante.

É justamente a circunstância de se responsabilizar perante os usuários compradores que legitima a disposição contratual de retenção de valores pela apelada provedora da plataforma. Em inexistindo o que indenizar, as quantias devem ser liberadas para a usuária vendedora, sob pena de que sejam contrariados vetores do direito civil como a boa-fé objetiva e a vedação do enriquecimento sem causa.

A indenização por danos materiais no montante de R\$ 65.214,03 deve ser acrescida de atualização monetária legal (art. 389, par. ún., do CC) desde a data do bloqueio dos recursos e de juros moratórios legais (art. 406, § 1º, do CC) a partir da citação, momento da constituição da apelada em mora (art. 405 do CC e art. 240 do CPC).

Tenho que, por si só, a retenção do dinheiro por tempo exagerado não teve o condão de causar dano moral à pessoa jurídica apelante, mas tão somente de provocar prejuízo material, integralmente passível de reparação pela liberação da quantia bloqueada acrescida de seus consectários legais.

Em razão da sucumbência parcial e recíproca, condeno as partes em custas e despesas processuais na proporção de metade, assim como ao pagamento de honorários advocatícios em prol dos procuradores das respectivas partes contrárias que fixo em dez por cento do valor atualizado da condenação, em favor do patrono da apelante, e em dez por cento sobre o valor atualizado do pedido de indenização por danos morais (R\$ 10.000,00, fls. 16), no benefício do causídico da apelada.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO

Relator

(assinatura eletrônica)