



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372702

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002825-02.2024.8.26.0666, da Comarca de Artur Nogueira, em que é apelante SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., é apelado GABRIEL BISPO DA SILVA FACAS E ACESSORIOS.

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), VIANNA COTRIM E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002825-02.2024.8.26.0666

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Shps Tecnologia e Serviços Ltda.

Apelado: Gabriel Bispo da Silva Facas e Acessorios

Comarca: Artur Nogueira

Juiz: André Acayaba de Rezende

Voto nº 32876

Prestação de serviço. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da ré. Aplicabilidade do CDC. A despeito de a apelante se dedicar ao exercício de atividades empresariais, é vulnerável e hipossuficiente técnica quanto comparada à plataforma online de vendas, prevalecendo a teoria finalista mitigada. Precedente do C. STJ. Ausência de prova e até mesmo da indicação em abstrato de quais seriam os atos violadores dos termos de uso praticados pela autora. A ré (Shopee) não logrou demonstrar, de forma clara e inequívoca, os fundamentos que ensejaram o bloqueio da conta da autora, restando evidente a falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do CDC. Banimento da conta da autora sem direito de defesa, o que afasta a alegação de exercício regular de direito. Banimento indevido. As provas carreadas aos autos demonstram que a parte autora foi impedida de acessar sua conta e honrar compromissos comerciais já assumidos, acarretando prejuízos materiais e lucros cessantes, os quais devem ser apurados em liquidação de sentença. Restrições injustificadas. Contas utilizadas para fins comerciais. A interrupção abrupta e imotivada da atividade comercial da autora gerou transtornos e impactos em sua reputação comercial, caracterizando abalo moral indenizável. Sentença mantida. Verba honorária aumentada. Apelo desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por SHPS Tecnologia e Serviços Ltda., em razão da r. sentença (fls. 169/173), que julgou procedente a ação para: condenar a ré: a) ao restabelecimento do acesso do autor à conta mantida na plataforma Shopee, confirmando-se a tutela deferida; b) ao pagamento dos danos materiais relativos às vendas já realizadas e canceladas em razão do bloqueio da conta na plataforma, bem como ao pagamento de lucros cessantes, pelo período em que a conta do autor esteve bloqueada, a ser calculados em sede de cumprimento de sentença; c) ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 5.000,00. A referida quantia deverá ser corrigida monetariamente, com termo inicial a partir do desembolso, no tocante aos danos materiais e, a partir da sentença referente aos

danos morais, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo em consonância com as alterações do Código Civil promovidas pela Lei nº. 14.905/24. Os juros moratórios de 1% ao mês, com termo inicial desde a data da citação até 29/08/2024. A partir de 30.08.2024, entrada em vigor da lei supra, os juros moratórios devem corresponder à diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil. A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação devem seguir o disposto na Resolução CMN n. 5.171/2024 (art. 406, §2º, CC). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, §3º, CC). Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a ré (fls. 177/193), alegando, em síntese, que: o CDC não se aplica ao caso concreto, haja vista não haver relação típica de consumo; a conta da autora foi bloqueada por culpa exclusiva da recorrida, tendo em vista que direcionou usuário para fora da plataforma, solicitando o envio de artes para o WhatsApp; não ocorreu de danos morais; o valor da indenização deve ser reduzido; não há comprovação dos lucros cessantes; não estão presentes os requisitos legais para inversão do ônus da prova. Assim, pugna pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, com recolhimento da respectiva taxa de preparo (fls. 194/195) e objeto de contrarrazões (fls. 214/221).

Não houve oposição à realização do julgamento virtual (Resolução n.º 549/2011 do Órgão Especial deste Tribunal, alterada pela Resolução n.º 772/2017).

É o relatório.

Alega a autora que mantém relação comercial com a requerida desde abril de 2024. Relata que, em 12/08/2024, a requerida bloqueou a empresa da plataforma permanentemente, alegando a prática de atividades

suspeitas, sem prestar nenhum esclarecimento específico. Aduz que todas as informações prestadas pela Shopee sobre o bloqueio são genéricas e sem qualquer comprovação e fundamento. Afirma não ter praticado nenhuma irregularidade no uso do sistema, situação relatada na notificação extrajudicial enviada à ré, mas sem sucesso na reativação da conta. Pretende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em tela, a inversão do ônus da prova e o reconhecimento da responsabilidade objetiva. Sustenta a falha na prestação de serviços por parte da requerida, pois o bloqueio foi indevido. Requer a confirmação da tutela de urgência, o pagamento de lucros cessantes no valor de R\$ 13.458,44 até o efetivo restabelecimento da conta, danos materiais pelo cancelamento das vendas e indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

O MM. Juízo da origem julgou a ação procedente.

De início, cumpre observar que a controvérsia se insere no campo das relações de consumo, nos termos da Teoria Finalista Mitigada, amplamente reconhecida pelo STJ. Embora a autora exerça atividade empresarial, está evidente sua vulnerabilidade técnica frente à plataforma, justificando a incidência do CDC.

Nesse sentido, menciona-se precedente do C. STJ:

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO. FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE.
(...)

3. A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor.

4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor).

Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra).

5. A despeito da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei nº 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora.

(...)

7. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp n. 1.195.642/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 13/11/2012, DJe de 21/11/2012.)

In casu, a autora, apesar de afirmar desenvolver atividade profissional junto à plataforma, tecnicamente é hipossuficiente, sobretudo quanto à suposta violação das condições gerais de uso da plataforma, daí a submissão da casuística ao CDC.

Com efeito, a tese recursal de que a autora teve sua conta restrita por suposta violação aos termos de uso da plataforma, não chegou a ultrapassar o campo da mera assertiva, ausente individualização e comprovação de nenhuma conduta lesiva atribuível à autora, o que afasta o propalado exercício regular de direito.

Nessa linha, confira-se:

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Prestação de serviços. Autor que teve suas contas

nas redes sociais Instagram e Facebook desativadas. Procedência dos pedidos. Inconformismo da ré. Acolhimento parcial. Obrigação de fazer consistente na reativação das contas. **Alegação de violação aos termos de uso e aos termos de serviço. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da desativação das contas do autor. Alegações genéricas e desprovidas de suporte probatório. Exercício regular do direito não demonstrado.** Ausência de comunicação prévia, inviabilizando o exercício do direito de defesa. Abusividade configurada. Determinação de reativação das contas mantida. Danos morais. Desativação de conta que apresenta três desdobramentos a serem examinados em face da suposta lesão a direito de personalidade: i) privação ao acesso, ii) esforços do consumidor para a recuperação da conta e iii) produção e divulgação de conteúdo por suposto invasor por meio de invasão. Caso dos autos em que não houve invasão. Lei nº 12.965/14 que reconhece "o acesso à internet" como "essencial ao exercício da cidadania" em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco Civil da Internet que não cria modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88), o que é reiterado por seu art. 10. Ausência de evidências de repercussão e essencialidade quanto ao uso do Instagram e do Facebook. Privação de acesso à conta de usuário que não é suficiente para a configuração de dano moral na medida em que não malfeire direito de personalidade. Precedentes. Esforço realizado pelo consumidor para recuperar o acesso às contas (teoria do desvio produtivo) que é insuficiente para o arbitramento de indenização. Indenização por danos morais afastada. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1025695-51.2022.8.26.0071; Relator (a): Rômolo Russo; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2023; Data de Registro: 13/12/2023) (grifo nosso).

A ré não demonstrou, nos autos, elementos suficientes para comprovar que a autora tenha violado os termos de uso da plataforma, encaminhando clientes para fazer pagamentos fora da plataforma, de maneira que justificasse o bloqueio definitivo de sua conta.

A mera suspeita de atividade irregular, desacompanhada de comprovação idônea, não é suficiente para afastar a responsabilidade da

empresa pela prestação inadequada do serviço.

Ora, em que pese a comunicação da autora para tentar entender o motivo do cancelamento da conta, em momento algum sequer é afirmada, tampouco provada, a natureza da violação, além de não ter sido concedido à autora direito de defesa na esfera administrativa, de forma que a exclusão sumária da conta não se mostra, como tenta fazer crer a ré, exercício regular de seu direito.

Outrossim, como bem mencionado pelo MM. Juízo da origem, com relação à reclamação realizada perante a ré, demonstra que o comprador teria caído em um golpe, sem haver, contudo, indícios de que tenha sido praticado pela autora.

Ademais, os danos materiais e os lucros cessantes são evidentes, pois a autora ficou impossibilitada de utilizar a plataforma para vendas durante período significativo, restando prejudicada sua atividade econômica. Todavia, como bem observado pelo MM. Juízo da origem, o cálculo dos valores devidos serão apurados em fase de cumprimento de sentença.

Considerando que a plataforma da ré é utilizada para fins comerciais, a desativação resulta em lesão à honra objetiva, por resultar em desprestígio perante consumidores e clientes.

Quanto ao dano moral, o bloqueio injustificado gerou transtornos que extrapolam o mero aborrecimento, afetando a credibilidade comercial da autora e comprometendo sua relação com clientes, caracterizando-se o dano moral.

Nesse sentido, menciona-se precedente desta E. Câmara:

Prestação de serviços. Ação de obrigação de fazer c.c. dano moral. Sentença de procedência. Apelo da ré. A indicação da URL específica é desnecessária no caso em apreço, tendo em vista que não se trata de tornar indisponível conteúdo apontado como infringente, mas sim de reativação de conta desativada em razão de suposta violação a termos de uso, de sorte que descabe a aplicação do art. 19 da Lei 12.965/2014. A autora cuidou de

identificar as suas contas comerciais na petição inicial e na documentação carreada aos autos, o que é suficiente para a ré localizar a referida conta. Restrição do perfil da autora sob o argumento de que houve violação dos termos de uso da plataforma. **Alegação genérica sem a individualização de qualquer conduta lesiva atribuível à autora, o que se traduz em mera assertiva. Exercício regular de direito não configurado. Desativação sem o devido direito de defesa e justa causa. Restrições injustificadas. Contas utilizadas para fins comerciais. Da desativação resulta lesão à honra objetiva da pessoa jurídica. Dano moral configurado.** Sentença mantida. Verba sucumbencial mantida. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1007587-52.2023.8.26.0066; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2024; Data de Registro: 10/05/2024)

Cediço que o arbitramento da indenização por dano moral deve ser realizado prudentemente, com vistas à compensação pelo dano sofrido, com o qual deve guardar estreita proporção (art. 944 do CC) sem que o valor estabelecido gere para a vítima enriquecimento sem causa.

Posto isso, a extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto justificam a manutenção da indenização por dano moral em R\$ 5.000,00. Tal valor condiz com critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Destarte, deve ser mantida a r. sentença.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, haja vista que fixados em primeiro grau no teto legal.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **nego provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator