



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001946-40.2021.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAIANE GABRIEL DA SILVA – ME, é apelado BUSCA CLIENTE TECNOLOGIA DIGITAL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1001946-40.2021

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Penha de França - 3ª Vara Cível

Apelante: Daiane Gabriel da Silva - Me

Apelado: Busca Cliente Tecnologia Digital Ltda.

Voto nº 23.626

AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS – Autora que alega ter firmado com a ré contrato com a finalidade de prestação de serviços de marketing digital com intuito de alavancar sua atuação na internet e conquistar novos clientes – Alegação de que houve má-prestação dos serviços – Pretensão à rescisão contratual, com restituição das quantias pagas - Sentença de improcedência – Irresignação da autora – Não acolhimento – Autora que não comprovou o descumprimento alegado – Elementos de convicção trazidos aos autos que evidenciam o cumprimento satisfatório das obrigações assumidas em contrato – Laudo pericial conclusivo no sentido de que houve adimplemento total do contrato pela ré, e que ela “prestou os serviços previstos na contratação, seguindo as etapas e prazos definidos no Manual do Produto” - Sentença mantida - Recurso desprovido.

Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 341/344, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido formulado na inicial, e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

A autora ajuizou a demanda alegando que “é empresa que presta serviços de Autoelétrico, realizando também o serviço de GUINCHO e pequenos reparos mecânicos, todos para AUTOMÓVEIS. Buscando alavancar seu negócio, e conquistar novos clientes, em 22 de outubro de 2019 a Requerente firmou contrato de prestação de serviços de Marketing digital com a Requerida.” Aduz que, “conforme

constou do contrato, a Requerida se comprometeu a prestar serviços visando, através de seu conhecimento e *expertise*, posicionar o sítio eletrônico (website) da Requerente, de forma regionalizada, na primeira página dos principais sites de busca, Google/Yahoo/Bing, entre outros.” Informa que, “De acordo com o item A do contrato, a ré se incumbiu de, através de tecnologia avançada de posicionamento, inserir “palavras chaves” pelo segmento do serviço prestado pela contratante, de forma que, clientes que pesquisassem seus serviços na região próxima a oficina, poderiam visualizar, na primeira página dos sites de busca, o site da Requerente.” Alega que “O valor ajustado para a prestação dos serviços à Requerente foi de R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais), que seriam pagos em 12 parcelas mensais e consecutivas no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais, sendo a primeira parcela para 23/10/19. Ocorre que, fornecidas as informações necessárias nos dias seguintes a assinatura do contrato, quanto ao ramo das atividades desenvolvidas pela Requerente, sendo também delimitada a área de atuação, bairros da Zona Leste de São Paulo, a Requerente foi surpreendida ao ser informada que o projeto somente entraria no “ar” em 3 meses, ou seja, janeiro/20. Assim, a prestação de serviços da Requerida, iniciou tardiamente, uma vez que, os sítios eletrônicos da Requerente, quais sejam, www.autoeletrico24horas.com.br e www.evolutionautocenter.com.br já estavam em operação, sendo necessária apenas a categorização de palavras chaves, para que quando alguém buscasse na internet o serviço prestado pela Autora, seus sites apareceriam na primeira página.” Assevera que “Este período de espera foi angustiante para a Requerente, pequena empresa que tinha comprometido boa parte de seu rendimento para o investimento e, aguardando ter certo retorno em um curto prazo, comprometeu seu caixa, diante das expectativas de retorno prometidas pela Requerida.” Aduz que, “passados os três meses para “implantação”, mesmo depois de diversas informações fornecidas à Requerida, a Requerente passou a receber poucos contatos de clientes de DIVERSOS ESTADOS, solicitando serviços para MOTOCICLETAS. Não obstante a Requerente realizou diversas pesquisas nos sites de busca, através de palavras chaves como “Auto Elétrico Zona Leste” e, em nenhuma delas obteve seus sites na primeira página de busca, como contratado.” Afirma que “Diante de todos os problemas apresentados, foi marcada uma reunião com a Requerida em 20/02/20, na qual a Sra. Luciana, que se apresentou como

Diretora da empresa, compareceu a loja da Requerente, tendo sido prometido pela Requerida “um mês a mais” do contrato, devido aos erros apresentados e que o projeto seria corrigido imediatamente, conforme constou do e-mail (anexo). Ocorre que nada foi corrigido/alterado e, continuando a não aparecer em pesquisas.” Diz que, após, tentou rescindir o contrato, mas não obteve êxito. Salienta que “Pesquisando na internet sobre a Requerida, verificou-se então tratar-se de um golpe perpetrado pela empresa, que possui inúmeras reclamações no mesmo sentido e diversas ações judiciais. Diante disso, requereu: “rescisão do contrato firmado; a devolução do valor pago, qual seja R\$ 6.652,28 (seis mil seiscentos e cinquenta e dois reais e vinte e oito centavos), os quais deverão ser devidamente atualizados desde o desembolso; determinar que a ré pague em favor da autora multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor integral do contrato, o que equivale a R\$ 3.600,00 (três mil e seiscentos reais), bem como pela indenização da Teoria de Perda de Uma Chance no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); e, por fim, o cancelamento de todas as cobranças e boletos emitidos e ainda não pagos no curso do contrato e de outras que eventualmente venham a ser feitas.”

Irresignada com a r. sentença, a autora apelou (fls. 350/359), alegando, preliminarmente que “Deixa de recolher o preparo recursal, uma vez que há pedido de concessão dos benefícios da gratuidade processual.” No mérito, reitera os argumentos da petição inicial, no sentido de que os serviços prestados pela apelada não foram a contento, e questiona as conclusões do laudo pericial. Alega que “apesar de ser serviço de auto-elétrico, a Apelante não o faz em motos e caminhões, também não trabalha com retífica de motores e, diante de sua estrutura (apenas o marido trabalha na oficina), não consegue atender “emergências” fora de sua região, muito menos fora do Estado, como se faz prova pelos contatos juntados. Destarte, a Apelante verifica que houveram chamadas, mas de serviços não prestados e locais não atendidos, como o exemplo do bolo. Assim sendo, a não categorização bem como regionalização, não atenderam aos interesses da Apelante, que buscava clientes e não chamadas aleatórias, não tendo a Apelada atendido as expectativas prometidas, tampouco o laudo pericial abordado, ou ainda, relevado tais fatos e provas (...) Assim, se o serviço contratado fosse realizado com o devido comprometimento às cláusulas contratuais haveria uma expectativa de maior busca pelos serviços, mas,

segundo as próprias palavras do Sr. Perito (trecho acima), não haveria certeza do resultado, como prometido pela requerida, exigindo ainda adaptações contínuas (sequer a requerida implantou as palavras-chave no período), demonstrando assim a total inadimplência do contrato pela requerida, o que vem sendo confirmado em diversas outras demandas com o mesmo objeto (descumprimento de contrato)!. Frise-se ainda que era da requerida a prova de que tivesse prestado os serviços como contratado (CDC) mas, ciente da presente demanda, inclusive teria “deletado” os dados que “em tese” poderiam fazer provas, ou seja, por não ter os dados para comprovar, que seriam a seu desfavor, preferiu agir desta forma, não os demonstrando, justificando o injustificável.” Pleiteia a reforma da sentença, para que sejam julgados procedentes os pedidos formulados na petição inicial.

O recurso foi processado, sem a apresentação de contrarrazões.

É o relatório.

De início, defere-se a gratuidade da justiça exclusivamente para os fins deste recurso.

O recurso não comporta acolhimento.

Em que pesem os argumentos da apelante, não restou inequivocadamente comprovado, o alegado descumprimento contratual pela ré, ou a má prestação dos serviços.

Para dirimir a controvérsia, foi realizada perícia técnica, cujo laudo de fls. 268 e ss., assim afirmou: *“Trata-se de perícia técnica especializada em tecnologia da informação, cujo objetivo é a produção de prova a fim de constatar: “(...) Fixo como pontos controvertidos: 1) o adimplemento total ou parcial ou o inadimplemento do contrato pela requerida; 2) a existência de valores a serem devolvidos a autora; 3) a previsão contratual de pagamento de multa pela requerida; 4) eventuais danos morais indenizáveis.” (fl. 199, grifo da perícia) 2.3. Caracterização do objeto A perícia teve como principal objeto de análise os dados do Google Analytics relacionados à propriedade www.evolutionautocenter.com.br.” (fls. 272)*

(...) 6. CONCLUSÃO Este laudo objetivou produzir provas a fim de constatar

os pontos controvertidos da decisão de fl. 199, devidamente relacionados e respondidos na sequência por meio do trabalho pericial. 1) o adimplemento total ou parcial ou o inadimplemento do contrato pela requerida; A perícia concluiu que houve adimplemento total pela Requerida/BUSCA. Isso foi comprovado pelas etapas e prazos cumpridos conforme o Manual do Produto (fl. 94) acordado entre as partes. Ademais, os dados obtidos do Google Analytics mostraram aumento mensal médio de 72% no número de usuários desde a disponibilização do site, em 13/12/2019, até o final do prazo previsto na última etapa da contratação (Etapa 7 – Início do posicionamento e resultados). 2) a existência de valores a serem devolvidos a autora; Uma vez que a perícia concluiu pelo adimplemento total pela Requerida/BUSCA, não há valores a serem devolvidos à autora. 3) a previsão contratual de pagamento de multa pela requerida; Em 11/05/2020 houve solicitação de cancelamento do contrato pela Requerente/DAIANE (fl. 43), o que foi anuído pelo Requerida/BUSCA em 15/05/2020 juntamente com a isenção da multa contratual (fl. 121). Logo, não há previsão contratual de pagamento de multa pela Requerida/BUSCA, pois quem solicitou o cancelamento do contrato foi a Requerente/DAIANE. Demais conclusões da perícia: • A contratação havida entre as partes tinha como objeto a consultoria técnica em marketing para buscadores, a partir do desenvolvimento de páginas para posicionamento regionalizado em buscas orgânicas no segmento de negócio da Requerente/DAIANE. • Constatou-se que a Requerida/BUSCA prestou os serviços previstos na contratação, seguindo as etapas e prazos definidos no Manual do Produto (fl. 94), parte integrante da contratação entre as partes. • A comprovação dos serviços prestados e a aferição dos resultados estão, principalmente, ancorados nas métricas obtidas do Google Analytics, onde foi possível verificar aumento mensal médio de 72% no número de usuários desde a disponibilização do site em 13/12/2019 até o final do prazo previsto na última etapa da contratação (Etapa 7 – Início do posicionamento e resultados). • Apesar do instrumento contratual mencionar outros buscadores, é uma prática comum adotar o Google como referência. A empresa detém, aproximadamente, 92% de participação no mercado de buscas na internet, o que faz com que os demais buscadores sejam influenciados pelas práticas do Google. • A visibilidade constatada ao site www.evolutionautocenter.com.br não implica aumento das vendas, mas tão somente

maior exposição ao seu conteúdo (produtos e serviços). Para a venda ser concretizada, várias outras variáveis estão envolvidas.” (fls. 281 e ss.)

O Sr. Perito, ainda prestou os seguintes esclarecimentos, às fls. 329/332: “*A perícia se manifesta na sequência sobre os pontos demandados pela Requerente/DAIANE (...) A Requerente/DAIANE entendeu que a perícia não cumpriu com seu objetivo, que era demonstrar se à época da contratação do serviço o Requerente figurava nas primeiras páginas dos sites sugeridos, a exemplo do Google. Considerações da perícia: A perícia esclarece que o escopo da perícia foi fundamentado na verificação do adimplemento do contrato. Neste sentido, foi verificado que a Requerida/BUSCA prestou os serviços previstos na contratação, seguindo as etapas e prazos definidos no Manual do Produto (fl. 94). Apesar das limitações de dados devidamente registradas no laudo pericial, o posicionamento nas primeiras páginas dos buscadores é um fator lógico que antecede o aumento mensal no número de usuários. Com isso, verificou-se um aumento mensal médio de 72% desde a disponibilização do site em 13/12/2019 até o final do prazo previsto na última etapa da contratação (Etapa 7 – Início do posicionamento e resultados). Em outras palavras, se houve aumento de usuários no site da Requerente/DAIANE, é porque o posicionamento contratado, de algum modo, produziu efeito, levando tráfego de visitantes para o negócio. A Requerente/DAIANE afirmou que a ferramenta Wayback Machine utilizada pela perícia não identificou modificações na página no período que a Requerida/BUSCA afirmou ter disponibilizado o serviço, em 13/12/2019. Apontou que as capturas do serviço não garantem que a Requerente/DAIANE figurou nas primeiras páginas. Considerações da perícia: A perícia esclarece que a ferramenta Wayback Machine não garante a captura de conteúdo em todos os momentos da existência de um site, tampouco possibilita a verificação do posicionamento nas primeiras páginas dos buscadores. A ferramenta foi utilizada como indicador de disponibilização aproximada do site www.evolutionautocenter.com.br em momento pretérito. No presente caso, o período referente à data de disponibilização pode não ter sido capturado, entretanto o fato não invalida a constatação de tráfego de usuários no site pelo Google Analytics a partir de 13/12/2019 (Anexo B). Conforme apontado no laudo, os dados extraídos diretamente do Google Analytics foram decisivos para o embasamento e conclusão*

do laudo pericial. A Requerente/DAIANE afirmou que a Requerida/BUSCA não apresentou qualquer documento que comprovasse a anuência da requerente quanto às palavras-chave. Considerações da perícia: A perícia esclarece que a Requerida/BUSCA forneceu nos autos a comprovação de cumprimento da Etapa 3 – Aprovação o estudo (fls. 142-151), cujos registros indicaram a aprovação via sistema, conforme reproduzido a seguir das fls. 146 e 151, respectivamente. Considerações gerais da perícia Em linhas gerais, as manifestações da Requerente/DAIANE tentam invalidar o trabalho pericial sob a justificativa de que a contratação não gerou o resultado esperado. Após terem sido esclarecidos os pontos que divergiram dos achados contidos no laudo, cabe ponderar que os serviços objeto da contratação possuem riscos e limitações quanto à efetividade e não podem ser interpretados como garantia de aumento nas vendas, o que talvez seja o principal ponto de discordância da Requerente/DAIANE. Os serviços objeto da contratação se situam na estratégia de mercado denominada SEO (Search Engine Optimization), cujo objetivo é aumentar as chances de bom posicionamento orgânico (não remunerado/impulsionado) de páginas da web em buscadores da internet. Neste sentido, os serviços de posicionamento a partir da inserção de palavras-chave em pesquisas regionalizadas enfrentam várias limitações de efetividade. Em primeiro lugar, o posicionamento é baseado em expectativas de como os motores de busca funcionam, mas não há certeza, pois seus algoritmos internos são segredos industriais sujeitos a constante evolução, exigindo adaptações contínuas. Além disso, a alta concorrência em determinados segmentos torna difícil alcançar e manter posições elevadas nos resultados de busca. A obtenção de resultados significativos pode levar meses, demandando paciência e investimento contínuo, o que se mostra desafiador para pequenos negócios com recursos limitados. O resultado da contratação do serviço, portanto, está baseado na expectativa de maior exposição aos motores de busca do conteúdo do site desenvolvido para o negócio. A partir disso, mais usuários podem ser expostos aos seus produtos e serviços.”

Embora a autora tenha manifestado discordância com as conclusões do laudo, forçoso reconhecer que não forneceu argumentos técnicos suficientes para se contrapor a elas, demonstrando a apelante apenas irresignação com o resultado da perícia, por não lhe ter sido favorável.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cumpre ressaltar, quanto ao laudo pericial, que foi elaborado por profissional técnico, especialista da área, de confiança do Juízo, tendo sido dada a oportunidade de a autora indicar assistente técnico e formular quesitos.

O laudo está bem fundamentado, e foi categórico em suas conclusões.

Nessas circunstâncias, acertada a r. sentença, que deu pela improcedência do pedido autoral.

Ante o desprovimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios fixados na sentença para 12% do valor da causa.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima.

MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES

Relator