



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000412659

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1076614-83.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SILVIA REJANE ALVES DA SILVA, é apelado SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

LIDIA CONCEIÇÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1076614-83.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo — 13ª Vara Civil
Apelante: Silvia Rejane Alves da Silva
Apelado: Shps Tecnologia e Serviços Ltda.
Juiz: Luiz Antonio Carrer

Voto nº 36827

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Descabimento. Autora que insiste em falha na prestação de serviços, em razão do extravio de mercadores enviadas para a ré por meio do serviço logístico “Shopee Xpress”. Ausência de prova que sustente as alegações da autora. Prova coligida insuficiente. Art. 373, I, do CPC. Ausência de ato ilícito que afasta o dever de indenizar. Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls.119/121 que, em “Ação de indenização por danos materiais e morais”, ajuizada por Silvia Rejane Alves da Silva em face de Shps Tecnologia e Serviços Ltda. (Shopee), julgou improcedente a demanda, condenando a autora ao pagamento das custas e das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora apela (fls.124/135). Sustenta, em síntese, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor com a consequente inversão do ônus da prova.

Alega que “O extravio das mercadorias configura, inequivocamente, uma falha na prestação do serviço, caracterizando o chamado fortuito interno, que não exclui a responsabilidade do fornecedor. (...) Portanto, é dever da Apelada ressarcir os prejuízos causados à Apelante pelo extravio das mercadorias sob sua custódia.” (fls.130/131).

Assim, requer a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo (fl.123) e preparado (fls.136/137 e 165/166).

Contrarrazões às fls.142/154.

É o relatório.

Consta da r. sentença que: “SILVIA REJANE ALVES DA SILVA ajuizou a presente ação em face de SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA - SHOPEE. Narra que vende seus produtos predominantemente através de marketplaces, utilizando a plataforma da ré para suas vendas. Os produtos vendidos pela autora são recolhidos pela transportadora da ré, que assume a logística de armazenamento, transporte e entrega. A autora transferiu a posse de todos os seus produtos para a ré entre 2021 e 2022, através da remessa para a transportadora da ré. No entanto, diversos produtos foram extraviados, conforme planilhas anexas. A ré se recusou a indenizar a autora,

alegando que somente seria possível a compensação para pedidos com data inferior a 120 dias. Afirma ter tentado contato com a central da ré, fez chamados, abriu requerimentos, mandou e-mails e abriu chats, sem sucesso. Com a inicial juntou planilhas com o número dos produtos extraviados, totalizando um prejuízo de R\$ 13.694,44 (treze mil seiscentos e noventa e quatro reais e quarenta e quatro centavos). Por isso, requer a condenação da ré ao pagamento desse valor, atualizado conforme índice do TJSP, e indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Pleiteia, ainda, a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, por ser hipossuficiente.

Indeferida a justiça gratuita à autora às fls. 61.

A ré SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA apresentou contestação às fls. 74/92. Sustenta que não houve falha na prestação de serviços por parte da ré, sendo a responsabilidade pelos produtos e entregas exclusivamente dos vendedores na plataforma. No mais, impugna a ocorrência de danos materiais e morais.

Réplica às fls. 110/117.”
(fls.119/120).

Assim, com efeito, na hipótese em tela, a controvérsia se limita à verificação se (i) houve falha na prestação de serviços; e (ii) devida a condenação da ré a ressarcir a autora em virtude de danos materiais e morais aos quais supostamente deu causa.

Contudo, não prospera o inconformismo da autora.

In casu, a autora insiste na falha na prestação de serviços, em razão do extravio de mercadores enviadas para a ré por meio do serviço logístico “Shopee Xpress”, fato que teria lhe causado danos materiais no importe de R\$13.694,44, além de danos morais.

A ré, por sua vez, afirma que, após as reclamações administrativas da autora, foi-lhe encaminhado e-mail informando da necessidade de envio dos produtos extraviados com a devida emissão das respectivas notas fiscais, o que não foi atendido.

E, efetivamente, da prova produzida nos autos não se observa a verossimilhança das alegações da autora, considerando que a planilha de fls.18/32, nada comprova, pois produzida unilateralmente. Além disso, os prints de fls.36/40, extraídos da plataforma da ré, no qual constam alguns dos pedidos supostamente extraviados, também não demonstram a efetiva compra e envio das mercadorias a consumidores terceiros por meio do serviço “Shopee Xpress” fornecido pela ré.

Nesse sentido, conforme bem apontado pelo MM. Juízo *a quo*, na r. sentença: “*Com efeito, a requerente alega que sofreu prejuízos em razão do extravio de mercadorias enviadas por meio do serviço logístico “Shopee Xpress”. Para tanto, juntou planilhas contendo os*

*pedidos supostamente extraviados, bem como alguns prints que, em sua visão, comprovariam o extravio. **No entanto, ao analisar os documentos apresentados, não se verifica qualquer indício concreto de que os produtos relacionados na planilha foram efetivamente coletados pelo serviço “Shopee Xpress” ou por qualquer transportadora vinculada à ré.***

Cumprе destacar que, nos prints apresentados, não há menção à empresa responsável pelo transporte das mercadorias, o que impede a aferição da alegada responsabilidade da ré pelos extravios. A prova documental apresentada não é suficiente para estabelecer o nexo causal entre o serviço prestado pela ré e os supostos danos sofridos pela autora.

Assim, não há elementos robustos que permitam concluir que o serviço “Shopee Xpress” tenha sido utilizado nas operações que a autora alega terem resultado em extravio de mercadorias.” (fl.120, grifos não originais).

Assim, a despeito da incidência da legislação consumerista à espécie, a autora não fez prova dos fatos constitutivos do seu direito como lhe competia, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

E considerando que não há qualquer ato ilícito que se possa imputar a ré, não prospera

o inconformismo da autora no que tange a condenação da ré em indenização.

Logo, não merece provimento o recurso de apelação, mantendo-se a r. sentença na sua integralidade.

Por fim, *“de acordo com a jurisprudência da Corte Especial do STJ, 'é devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. [...] (Agint no AREsp 1111767/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 28/08/2020)”¹.*

Nesse diapasão, como consectário do desprovimento do recurso interposto pela autora, sucumbente, e considerando o grau de zelo, a complexidade, o tempo dispensado na demanda e o trabalho adicional desenvolvido em sede recursal e em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de rigor a majoração dos honorários sucumbenciais devidos pelo apelante ao(s) I. Patrono(s) da ré-apelada, de 10% para

¹ STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1879557/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 04/03/2021.

12% sobre o valor atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil observada a gratuidade processual concedida (fl.37).

Finalmente, consideram-se prequestionadas e reputadas não violadas as matérias constitucionais e legais aqui discutidas e fundamentadamente decididas.

Isto posto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LÍDIA CONCEIÇÃO

Relatora