



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1120308-73.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA., é apelado ALINE BORGES DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1120308-73.2022.8.26.0100

COMARCA DE SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL - 26ª VARA CÍVEL

APELANTE: Shps Tecnologia e Serviços Ltda (Shopee Brasil)

APELADA: Aline Borges da Silva

JUIZ PROLATOR: Rogério de Camargo Arruda

VOTO Nº 11.484

APELAÇÃO – Prestação de serviços – Relação de consumo – Plataforma de marketplace (Shopee) – Suspensão indevida de conta de vendedora e retenção de valores – Alegação de cláusula compromissória de arbitragem – Inaplicabilidade – Contrato de adesão – Ausência de destaque e aceite específico – Cerceamento de defesa não configurado – Julgamento antecipado – Provas documentais suficientes – Responsabilidade objetiva da plataforma – Retenção indevida de valores e suspensão desproporcional da conta – Indenização por lucros cessantes devida – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de não fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais, fundada em supostos descontos indevidos e bloqueio de conta em plataforma digital, ajuizada por Aline Borges da Silva em face de SHPS Tecnologia e Serviços Ltda. (Shopee), julgada procedente pela r. sentença de fls. 232/236, cujo relatório se adota, para condenar a requerida ao ressarcimento de valores retidos e ao pagamento de indenização por lucros cessantes.

Inconformada, recorre a ré (fls. 244/266), buscando a reforma do julgado. Aduz, em síntese, a existência de cláusula compromissória de arbitragem, o cerceamento de defesa por ausência de instrução probatória, a ausência de responsabilidade pelos descontos efetuados e a licitude da suspensão da conta da autora. Pugna pela reforma da sentença para que a

demanda seja extinta ou julgada improcedente.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 267/268) e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 300/310). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões de apelação, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Narra a autora em sua inicial que, atuando como vendedora na plataforma mantida pela ré, teve descontado de sua conta digital o montante de R\$ 25.374,38, sem justificativa legítima, bem como sofreu o bloqueio indevido de sua conta, o que lhe causou prejuízos operacionais e financeiros.

Em sede de contestação, a ré arguiu preliminares de incompetência do juízo e ilegitimidade passiva, além de alegar ausência de responsabilidade quanto aos descontos – que seriam atribuíveis à transportadora – e validade da suspensão da conta com base em cláusulas contratuais.

Adveio, então, a r. sentença ora guerreada.

Pois bem.

Inicialmente, quanto à alegada cláusula compromissória de arbitragem, inaplicável ao caso. Embora prevista nos Termos de Uso da plataforma, trata-se de contrato de adesão, cujas cláusulas não foram objeto de negociação individualizada, tampouco houve destaque ou aceite específico quanto à eleição da via arbitral, conforme exige o art. 4º, §2º, da Lei 9.307/96.

Ademais, conforme consolidado entendimento jurisprudencial, cláusulas compromissórias genéricas, inseridas unilateralmente em plataformas digitais, não são aptas a afastar a jurisdição estatal, mormente quando não demonstrada a instauração de procedimento arbitral.

Rejeita-se, igualmente, a preliminar de nulidade da sentença por cerceamento de defesa. O feito tramitou de forma regular, tendo sido oportunizado às partes o exercício pleno do contraditório, com apresentação de provas documentais suficientes à formação do convencimento judicial.

A alegada necessidade de produção de provas complementares – como planilhas e documentos sob controle exclusivo da ré – não caracteriza cerceamento, pois tais elementos poderiam e deveriam ter sido apresentados com a contestação, nos termos do art. 434 do CPC. O julgamento antecipado, nos moldes do art. 355, I, do mesmo diploma, revelou-se adequado, diante da desnecessidade de dilação probatória. Inexistente prejuízo processual.

No mérito, a sentença deve ser mantida.

Restou demonstrado nos autos que a autora sofreu retenção indevida de valores em sua carteira de vendedora na plataforma da ré, sob alegação de divergência de frete, sem prévia comunicação ou meio eficaz de contestação. Documentos juntados aos autos revelam que, em ao menos uma das ocasiões, a própria plataforma reconheceu falha e acenou com estorno, embora tenham sido mantidos descontos posteriores em idêntica situação, o que indica desorganização interna e falha na prestação do serviço.

A tentativa da ré de afastar sua responsabilidade ao atribuir os descontos exclusivamente à transportadora não prospera. A apelante, enquanto operadora da plataforma, é quem mantém a intermediação financeira, lucra com a operação e retém os valores dos vendedores, o que atrai sua responsabilidade pelos repasses indevidos. Aplica-se, portanto, o regime da responsabilidade objetiva (art. 927, parágrafo único, do Código

Civil), inclusive diante da ausência de qualquer comprovação de culpa exclusiva de terceiro ou da autora.

No que tange à indenização por lucros cessantes, a condenação fixada na sentença está devidamente fundamentada. A suspensão da conta da autora ocorreu sem justificativa idônea, após o ajuizamento da ação, e sem prévio contraditório. Não se comprovou irregularidade documental grave apta a justificar a medida extrema. A suspensão, portanto, revela-se desproporcional e abusiva, caracterizando falha na prestação do serviço.

A apuração do valor dos lucros cessantes foi adequadamente remetida à fase de liquidação por cálculos, com base na média das vendas anteriores, o que afasta qualquer alegação de enriquecimento sem causa ou presunção de dano.

Confira-se o entendimento desta Corte:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Suspensão de conta no site Amazon. Cláusula compromissória. Juízo da causa que corretamente rejeitou a alegação de convenção de arbitragem. Relação de consumo. Nulidade da cláusula que determina a utilização compulsória de arbitragem. Inteligência do art. 51, VII, do CDC. Ajuizamento da ação que evidencia a discordância do consumidor em se submeter ao procedimento arbitral. Entendimento do STJ. Alegação de infração aos termos de uso. Ausência de provas de que a autora efetivamente descumpriu políticas internas da ré. Não demonstrado o descumprimento contratual, reputa-se abusiva a desativação do perfil. Restabelecimento da conta que se impunha, com a consequente liberação do saldo disponível quando da suspensão ocorrida. Lucros cessantes. Acolhimento do pedido, com a apuração do "quantum" a ser realizada em sede de liquidação de sentença. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1125955-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 23/07/2024; Data de Registro: 23/07/2024)

“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. "E-COMMERCE". Empresa que se utiliza da plataforma de "marketplace" da apelante para venda de produtos. Reclamação de não coleta de produtos vendidos dias antes das Festas Natalinas. Sentença de procedência. Recurso do réu. PRELIMINAR DE INCOMPETÊNCIA DO JUÍZO. Cláusula compromissória. Preliminar afastada. Ausência de concordância expressa do aderente. Inteligência do art. 4º, § 2º, da Lei nº. 9.307/96. Cláusula afastada, pois constante de contrato de adesão. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Apelante não indicou fato que pretendia provar ou prova que pretendia produzir. "Pas de nullité sans grief". RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato que vincula o vendedor e a plataforma digital. Cláusula expressa de responsabilidade da plataforma pela operação de logística nos termos relatados. Responsabilidade da plataforma de "marketplace" configurada. Impugnação aos valores atribuídos aos danos materiais. Reforma da r. sentença para condenar o réu a restituir ao autor os danos materiais a serem apurados em fase de liquidação de sentença. Sentença reformada. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1139633-34.2022.8.26.0100; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 18ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2023; Data de Registro: 22/09/2023)

Dessa forma, de rigor a manutenção da r. sentença de primeiro grau por seus próprios fundamentos, que ora se adotam como razões de decidir.

Diante do resultado do recurso, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios devidos em sede recursal, que fixo em 12% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO provimento** ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator