



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000419254

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036539-60.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA, é apelado LOJA DO AMPUTADO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), EDUARDO GESSE E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1036539-60.2023.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS (7ª VARA CÍVEL)

APTE: GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.

APDA: LOJA DO AMPUTADO LTDA.

JD 1º GRAU: EMERSON NORIO CHINEN

VOTO N° 56.821

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Procedência do pedido. Recurso de apelação interposto pelo réu. Relação de consumo caracterizada, por ser a demandante destinatária final dos serviços realizados pelo requerido. Afastamento da obrigatoriedade de observância da cláusula arbitral prevista em contrato. Inteligência do artigo 51, VII, do CDC. Bloqueio de conta da usuária por alegada ofensa às políticas da plataforma “Google Ads” (violação aos termos contratuais). Não demonstração de que houve violação, pela usuária, das regras de uso da plataforma. Ônus da prova não superado pelo apelante. Dicção do art. 373, II, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **GOOGLE BRASIL INTERNET LTDA.** nos autos da ação de obrigação de fazer que lhe move **LOJA DO AMPUTADO LTDA.**, cujo pedido foi julgado para condenar o réu a restabelecer os serviços e a conta de anúncio da autora.

Em razão da sucumbência, ainda condenou o vencido ao pagamento das despesas processuais, além de honorários de advogado arbitrados em R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais).

Os embargos de declaração opostos pelo demandando foram rejeitados pela decisão de fls. 164.

Sustentou o réu, ora apelante, em síntese, que a loja demandante aceitou os termos do programa de publicidade do Google; que há expressa menção à necessidade de solução de conflitos por meio de arbitragem; que a recorrida não suscitou nulidade da cláusula arbitral; que o Poder Judiciário é incompetente para apreciação da demanda; que houve violação aos termos de uso da plataforma pela loja demandante; que a documentação encaminhada tinha problemas de identificação; que foi oportunizada a apresentação de nova documentação; que a suspensão da conta se deu em exercício regular do direito.

Contrarrazões foram apresentadas com pleito de desprovimento do recurso.

É o relatório.

A preliminar e o mérito e assim serão considerados em conjunto.

A loja apelada ajuizou ação de obrigação de fazer aduzindo que, em 12 de janeiro de 2022, contratou os serviços oferecidos pelo Google (plataforma "Google Ads") para divulgação de seus produtos e serviços.

Ocorre, porém, que a conta foi suspensa em 03 de novembro de 2023, de forma unilateral e sem aviso prévio.

Conquanto tenha realizado diversas tentativas para composição administrativa do conflito, o apelante não solucionou o problema a contento, ensejando o ajuizamento desta ação.

A relação jurídica entre as partes é nitidamente de consumo, pois a loja apelada é destinatária final dos serviços prestados pela empresa apelante, o que atrai a incidência das normas da Lei nº 8.078/90, máxime em se considerando a vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual da consumidora.

E, uma vez reconhecida a natureza consumerista da relação, aplicável ao caso o artigo 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor, que disciplina: *"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...] VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;"*.

Afasta-se, assim, a alegação de submissão prévia e obrigatória à convenção de arbitragem, conforme previsto no item 13 dos "Termos do Programa de Publicidade Google" (fls. 90).

De outro vértice, o apelante aduz que a loja demandante teria violado "algumas das condutas violadoras" descritas às fls. 177, em especial, pois não teria encaminhado documento para correta identificação.

Conquanto assim alegue, a verdade é que a justificativa para a suspensão da conta é genérica, nada comprovando quanto a este ponto, ônus da prova que lhe competia nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Alinhe-se, que o apelante não descreveu sequer uma infração específica atribuída à apelada,

ou mesmo identificou qual o documento faltante na conta da loja apelada, apenas se limitou a mencionar violação aos termos contratuais, sem demonstrar a ocorrência do fato ou mesmo a notificação prévia sobre a suspensão dos serviços à apelada com justificativa expressa.

Na verdade, limitou-se a trazer aos autos, apenas e tão somente, o contrato social da empresa, a procuração e seu substabelecimento e os termos do programa de publicidade Google, datado de 16 de abril de 2018 (fls. 67/92).

Neste cenário, não verificado, a contento, o descumprimento dos termos de uso da plataforma, não há como se admitir a suspensão da conta da usuária, sem justo motivo.

De mais a mais, alinhe-se que, em se tratando de direito do consumidor, aplica-se a regra insculpida no artigo 3º, VI, do Regulamento 632/2014 da ANATEL, que disciplina: *"Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço: (...) VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT1, sempre após notificação prévia pela Prestadora;"*.

Ainda, o artigo 17 do Estatuto mencionado dispõe: *"Art. 17. A rescisão por iniciativa da Prestadora só pode ocorrer por*

descumprimento comprovado pelo Consumidor de obrigações contratuais ou regulamentares”.

Dessarte, ausente elementos nos autos que demonstrem a violação aos termos contratuais, entende-se por abusiva a conduta do apelante, impondo-lhe a obrigação de restabelecer a conta, tal como lançado pela r. sentença.

Alfim, tendo em vista a necessidade de fixação de remuneração pelo trabalho adicional realizado pelo patrono da apelada na fase recursal e observados os parâmetros legais, com espeque no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária devida pelo apelante é majorada de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para R\$1.700,00 (um mil e setecentos reais).

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR