Registro: 2026.0000674435

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1141196-92.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, é apelado ARIEL NUNES SANTOS.

ACORDAM, em 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 Exmos. Desembargadores ARANTES THEODORO (Presidente), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 16 de julho de 2026.

ARANTES THEODORO
RELATOR
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1141196-92.2024.8.26.0100
APELANTE Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda
APELADO Ariel Nunes Santos
COMARCA São Paulo – 36ª Vara Cível Central

VOTO Nº 56.898

EMENTA – Plataforma "online" de vendas. Ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de indenização por lucros cessantes. Suspensão de conta. Legitimidade passiva, em concreto, configurada. Competência da jurisdição brasileira verificada. Grupo econômico com atuação no país. Representação da empresa estrangeira por empresa nacional. Artigos 21 e 75, inciso X do CPC. Competência da jurisdição brasileira configurada. Cláusula compromissória. Inaplicabilidade. Impossibilidade de nesse contexto impor arbitragem estrangeira de forma compulsória. Alegação de infração às políticas internas. Ausência de prova idônea das irregularidades imputadas ao autor. Retenção de valores indevida. Lucros cessantes configurados, com apuração relegada para a liquidação. Para aquele fim não se haverá de considerar o faturamento bruto que o autor obteria, mas o valor que daquele resultaria após a dedução de despesas diretas e indiretas, encargos financeiros, eventuais comissões e tributos, assim como tudo o mais que de ordinário não corresponde a lucro. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação contra sentença que julgou procedente ação de obrigação de fazer com pedido cumulado de

indenização por lucros cessantes aforada por vendedor em face de plataforma “online” sob a assertiva de que sofreu suspensão indevida de sua conta.

A ré pede a extinção do feito sem exame do mérito ou a alteração daquele desfecho.

Para tanto a apelante afirma que não detinha legitimidade para responder à propositura porque a relação jurídica foi firmada com empresa estrangeira (Amazon.com), responsável pela operação do “site” no qual o autor realizava suas vendas, não possuindo a recorrente ingerência sobre a conta do apelado nem sobre os valores retidos, o que impunha a extinção do feito sem exame do mérito.

A ré acrescenta, aliás, que a jurisdição brasileira não era competente para o exame da controvérsia, justamente ao fundamento de que o vínculo contratual foi estabelecido com empresa sediada no exterior, tendo por objeto atividade exercida no mercado estrangeiro, além de existir cláusula contratual prevendo a resolução de conflitos por arbitragem internacional.

Ao lado disso a recorrente afirma que não se aplicava ao caso concreto o Código de Defesa do Consumidor, isso por se tratar de relação de natureza empresarial, uma vez que o autor utilizava a plataforma com finalidade lucrativa, não se caracterizando como destinatário final do serviço.

A apelante ainda assevera que a obrigação imposta na sentença é de impossível cumprimento, pois não detém controle técnico nem jurídico sobre a conta mantida em plataforma estrangeira, sendo inviável determinar a liberação de valores por empresa distinta.

A recorrente aduz que, de todo modo, a suspensão da conta do autor decorreu do exercício regular de direito, diante da constatação de violação às políticas da plataforma, notadamente em razão de reiteradas reclamações de consumidores acerca da qualidade e autenticidade dos produtos comercializados, circunstância que autoriza, nos termos contratuais, tanto o bloqueio da conta quanto a retenção dos valores, eis que a retenção dos fundos possui previsão contratual expressa e se justifica como medida de segurança, destinada a resguardar consumidores e a própria integridade da plataforma, não configurando ato ilícito.

Por fim, ela defende a ausência de lucros cessantes, seja porque não houve conduta ilícita, seja em razão da inexistência de prova efetiva de prejuízo, além de existir cláusula limitativa de responsabilidade que afasta tal espécie de indenização.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

A apelante afirmou que a conta utilizada pelo autor estaria vinculada à empresa estrangeira Amazon.com Services LLC, por ter sido constituída para atuação no mercado norte-americano e, por isso, a relação jurídica não se submeteria à jurisdição nacional.

O fato objetivo, contudo, é que tais alegações são genéricas, eis que ela não se animou a indicar quais operações exatamente teriam sido realizadas no exterior, tampouco quais produtos teriam sido ali efetivamente comercializados, em verdade, os elementos constantes dos

autos indicam que a loja mantida pelo autor possui identificação na plataforma brasileira, conforme se verifica a fls. 434.

Assim, a mera possibilidade de configuração do perfil em idioma estrangeiro, dentro do mesmo ambiente virtual, não era suficiente, por si só, para deslocar a competência para a jurisdição estrangeira.

Além disso, eventual comercialização de produtos a consumidores situados fora do país, a partir da plataforma nacional, não descaracterizaria a realização da atividade em território brasileiro.

De todo modo, é incontroverso que o grupo econômico da ré possui representação no Brasil.

Logo, era aplicável o artigo 21 do Código de Processo Civil segundo o qual compete à autoridade judiciária brasileira processar e julgar as ações quando o réu estiver domiciliado no país, quando a obrigação aqui deva ser cumprida ou quando o fato tenha ocorrido em território nacional.

Portanto, conquanto a Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. e a Amazon.com Services LLC sejam pessoas jurídicas distintas, é certo que integram o mesmo grupo econômico, devendo a pessoa jurídica estrangeira ser representada, em juízo, por sua filial, agência ou sucursal situada no Brasil, nos termos do artigo 75, inciso X do Código de Processo Civil.

Nesse sentido, aliás, julgado desta Câmara em caso semelhante:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE

OBRIGAÇÃO DE FAZER. Comércio eletrônico. Suspensão de conta no site Amazon. Ilegitimidade passiva e incompetência. Inovação da argumentação recursal, apreciada dada a natureza de ordem pública da matéria. Incongruência da alegação formulada somente em sede recursal, de que a conta mantida pela autora é atrelada ao serviço estrangeiro da plataforma, com as defesas lançadas na própria contestação. Ré que, em primeira instância, reconheceu a aplicabilidade dos termos e condições da versão nacional do serviço. Ainda que assim não fosse, a empresa possui representação no território nacional, incidindo a regra do parágrafo único do art. 21 do CPC. Amazon Serviços que responde pela empresa estrangeira Amazon.com Services LLC, por aplicação do art. 75, X, do mesmo Diploma. Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e deste Tribunal nesse sentido, em casos análogos. 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, tampouco a prestação de informações claras ao consumidor, reputa-se abusiva a desativação do perfil. Restabelecimento da conta que se impunha, com a consequente liberação do saldo disponível quando da suspensão ocorrida. Sentença mantida. Recurso desprovido."[1]

A apelante afirmou na peça de defesa, é verdade, que *"o Contrato prevê que qualquer disputa entre as partes será resolvida*

[1] Apelação Cível 1141725-82.2022.8.26.0100; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2024

mediante arbitragem regida pelas regras da Associação Americana de Arbitragem" (fls. 197 e 198).

No entanto, justamente porque ao caso se aplicava a jurisdição brasileira não era o caso de se remeter os autos à associação de arbitragem estrangeira.

Quanto ao mais, o recurso também não comporta provimento.

O autor alegou que teve sua conta indevidamente suspensa e a ré, de seu turno, afirmou que assim ocorreu porque ele contava com muitas reclamações de outros usuários da plataforma.

O fato, contudo, é que os documentos apresentados com a peça de defesa não davam prova das alegações da apelante.

Aliás, como ressaltou o sentenciante *"não houve comprovação documental e concreta dos fatos afirmados por parte da ré no que diz respeito à conduta suspeita do autor, limitando-se a acostar prints de reclamação de consumidores em outro idioma, sendo que a maioria se encontra riscada (fls. 299/303)"*.

Não se ignora de que o artigo 425 Código de Processo Civil textualmente confere eficácia como meio de prova às chamadas telas sistêmicas, isto é, aos extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem.

O fato objetivo, contudo, é que os aqui acostados nada provavam contra o autor.

Tal revelação era fundamental à improcedência da ação, cabendo lembrar que conforme o artigo 373 do Código de Processo Civil cabe ao autor provar o fato constitutivo de seu direito (inciso I) e ao réu demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo daquela situação (inciso II).

Dessa forma, na espécie à requerida demonstrar que houve irregularidade na conduta do autor na plataforma, o que em concreto não ocorreu.

E justamente porque o bloqueio da conta foi indevido tinha cabimento compelir a ré a retirar a retenção de valores e a indenizar o autor pelos lucros cessantes nos exatos termos em que decidiu a sentença. Confira-se:

"Nesse cenário, reputa-se demonstrado o equívoco perpetrado pela ré, de modo que era de fato devido o desbloqueio de sua conta, até para que pudesse ter acesso ao saldo remanescente, medida que não foi promovida pela ré, como mencionado acima.

Com relação aos danos materiais, a quantia de USD 18.153,72, não foi negada pela requerida, a qual manifesta apenas que o valor não se encontrava retido. Outrossim, embora a ré alegue que o valor não se encontra mais retido e que, caso estivesse, sua liberação seria realizada após o prazo de 90 dias, em conformidade com sua política interna, tal argumento não merece acolhida. Isso porque o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo entende que a suspensão de contas e a retenção de valores constituem medidas legítimas e proporcionais diante de indícios de violação contratual e risco à coletividade de usuários da plataforma, circunstâncias que não se verificam no presente caso.

(...)

Quanto aos lucros cessantes, eles também restaram evidenciados, haja vista que o requerente utilizava a plataforma da Amazon para fins profissionais, tendo deixado de auferir os lucros habituais em razão do bloqueio indevido de sua conta pela requerida (fl. 361).

Tendo em vista que o autor não possui acesso à sua conta na plataforma ré, os lucros cessantes deverão ser apurados em liquidação de sentença. O período a ser apurado inicia-se em 12/07/2024 e perdura atualmente."

Importa registrar que, como é evidente, como lucros cessantes não se haverá de considerar o faturamento bruto que o autor obteria, mas o valor que daquele resultaria após a dedução de despesas diretas e indiretas, encargos financeiros, eventuais comissões e tributos, assim como tudo o mais que de ordinário não corresponde a lucro.

Em suma, com tal observação se constata que a apelante não convence do desacerto da sentença.

Nos termos do artigo 85 § 11 do CPC agrava-se a condenação da ré em honorários advocatícios que passa a 15% do valor da condenação.

Nega-se provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR