



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1141725-82.2022.8.26.0100**
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Bloqueio / Desbloqueio de Valores**
Requerente: **Andressa Ribeiro Campos**
Requerido: **Amazon.com.br - Amazon Serviços do do Brasil Ltda**

Tramitação prioritária

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **MARCELO AUGUSTO OLIVEIRA**

Vistos.

ANDRESSA RIBEIRO CAMPOS move ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência (emenda às fls. 33/40) em face de **AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA**, alegando ser titular da conta junto ao site administrado pela empresa requerida. Alegou que teve a sua conta bloqueada e a empresa requerida reteve seu saldo de vendas, sem justificativa. Narrou que o bloqueio foi efetuado sem qualquer notificação prévia. Tentou resolver o problema diretamente com a empresa requerida, sem obter sucesso, motivo pelo qual ajuizou a presente ação, requerendo a antecipação da tutela em caráter de urgência para que fosse determinado o desbloqueio imediato de sua conta e a liberação dos valores nela retidos. Juntou documentos. Pede, no mérito, confirmação da liminar e desbloqueio definitivo da conta e indenização por danos morais.

Às fls. 30 fora indeferido o pedido de tutela de urgência.

AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. apresentou contestação às fls. 49/83 alegando, em preliminar, a existência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

cláusula arbitral no contrato celebrado entre as partes. No mérito, inicialmente, discorreu sobre as características da empresa como provedora de aplicações no comércio eletrônico de produtos exclusivos e também de terceiros vendedores associados. Defendeu a legitimidade do bloqueio de sua conta, notadamente, por ela não atender à pontuação positiva de vendas. Afirmou que essas condutas são contrárias aos Termos e Condições de uso da Amazon, de maneira que o bloqueio da conta da parte autora configura exercício regular de direito, não havendo ilicitude nessa conduta da demandada. Defendeu, portanto, a inexistência de qualquer ato ilícito capaz de ensejar a indenização moral ou material. Juntou documentos e pediu o acolhimento da preliminar com a extinção do feito sem julgamento do mérito ou no mérito, enfim, a improcedência da ação.

Réplica às fls. 193/199.

Facultada a especificação de provas e indagadas quanto ao interesse na designação de audiência de tentativa de conciliação (fls. 200), manifestaram as partes às fls. 203/205 e 206/207.

É o relatório.

Passo a decidir.

Não havendo necessidade de produção probatória, utilizo-me da faculdade contida no art. 355, inciso I, do novo Código de Processo Civil, para julgar antecipadamente a lide.

Inicialmente afastado a preliminar de incompetência do juízo, porque o art. 4º, § 2º, da Lei 9.307/96 (Lei de Arbitragem) estabelece que "*nos contratos de adesão, a cláusula compromissória só terá eficácia se o aderente tomar a iniciativa de instituir a arbitragem ou concordar, expressamente, com a sua instituição, desde que por escrito em documento anexo ou em negrito, com a assinatura ou visto especialmente para essa cláusula*".

Nesse sentido:

"COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA – INCIDÊNCIA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

*DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR NA RELAÇÃO JURÍDICA ESTABELECIDADA ENTRE AS PARTES – **CONTRATO DE ADESÃO – AUSÊNCIA DE VOLUNTARIEDADE NA INSERÇÃO DE CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA – CLÁUSULA ABUSIVA - NULIDADE – ART. 51, INC. VII DO CDC – RECURSO PROVIDO** (TJSP; *Apelação Cível 1014112-15.2021.8.26.0068; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Especializado 1ª RAJ/7ª RAJ/9ª RAJ - 2ª Vara Regional de Competência Empresarial e de Conflitos Relacionados à Arbitragem; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 20/06/2023*)” (grifei)*

No caso em espécie, trata-se de contrato de adesão em que a cláusula arbitral não atendeu aos requisitos indicados na norma acima mencionada.

Assim, não restando reconhecida a validade da cláusula compromissória, rejeito a alegação preliminar de incompetência do juízo.

No mérito, a ação é parcialmente procedente.

Com efeito, restou incontroverso nos autos que a autora é titular de conta junto à empresa requerida e que houve o cancelamento/suspensão da referida conta.

A empresa requerida, em sua contestação, sustenta que agiu em exercício regular de direito e que não está obrigada a manter o contrato, sobretudo, diante de eventual infração por parte do usuário.

Tratou-se, contudo, de contestação absolutamente genérica, pois a empresa requerida afirma que as vendas apresentaram problemas, contudo não comprovou e sequer os indicou de forma específica. A bem verdade que a requerida juntou algumas planilhas totalmente confusas e incapazes de demonstrar qualquer ilicitude.

Observe-se que a empresa requerida alegou que teria a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

autora incorrido em violação aos “Termos de Uso da plataforma, sem todavia, especificar qual teria sido o comportamento ilícito, o produto contrafeito, a data da ocorrência e muito menos a eventual vítima da infração.

É certo que ninguém é obrigado a contratar ou a permanecer vinculado por contrato.

Tratando-se, todavia, de serviço oferecido indistintamente a todos os interessados, em que se estabelece, em razão da remuneração indireta, verdadeira relação de consumo, inadmissível qualquer espécie de discriminação sem fundamento por parte da prestadora, não se lhe facultando, pois, a cessação repentina e sem prévio aviso da prestação de serviços, absolutamente desprovida de causa justa ou fundada nos termos de uso da plataforma.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. REDE SOCIAL (“INSTAGRAM”). **BLOQUEIO DE CONTA. DEMONSTRAÇÃO. JUSTO MOTIVO. AUSÊNCIA. REATIVAÇÃO NECESSÁRIA.** CUMPRIMENTO. DANO MORAL TIPIFICADO. QUANTUM DA INDENIZAÇÃO. VALOR FIXADO EM R\$ 15.000,00. REDUÇÃO PARA R\$ 10.000,00 DE ACORDO COM OS PARÂMETROS ESTABELECIDOS NESTA 31ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO (TJSP). RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE. **Não tendo o réu se desincumbido do ônus de comprovar o justo motivo para o bloqueio da conta utilizada pelo autor na plataforma digital Instagram, ilegítima é a suspensão.** Constatada a utilização pelo autor da rede social como fonte de trabalho e obtenção de rendimentos, deve ser reconhecido o dever de indenizar do réu. A indenização por dano moral deve ser reduzida em R\$ 10.000,00 para não se mostrar excessivo e desproporcional. APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

COM INDENIZAÇÃO. MULTA DIÁRIA. PEDIDO DE MAJORAÇÃO. DESNECESSIDADE. CUMPRIMENTO DA ORDEM JUDICIAL DE RESTABELECIMENTO. RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO. Desnecessário majorar o valor da multa diária, uma vez que o réu já efetuou o restabelecimento da conta do perfil do autor. (TJSP; Apelação Cível 1120587-59.2022.8.26.0100; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2023; Data de Registro: 14/04/2023)" (grifei)

Logo, a exclusão, suspensão ou ainda a restrição ao usuário, sem razão adequada caracteriza ato ilícito, passível de controle e reversão pelo Poder Judiciário.

O pedido de indenização por danos morais, ao seu turno, não comporta deferimento.

O dano moral pode ser conceituado de maneira simples e precisa como aquele que provoca lesão a um direito da personalidade e subsiste pela mera ofensa.

No caso concreto, a autora mantém relação de vendedora junto à plataforma de marketplace de tal forma que em razão da conduta praticada, entendo que a autora não experimentou perturbação nas relações psíquicas, na tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos. Não vislumbro configurado o dano moral passível de indenização.

Os pedidos comportam, portanto, parcial acolhimento.

Posto isso **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação para **CONDENAR** a empresa requerida a reativar a conta pertencente à autora junto à plataforma de vendas "Amazon" e providenciar a liberação do montante bloqueado das vendas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte irá arcar com o pagamento de custas e despesas processuais. Em relação aos honorários advocatícios, fixo em 10% do valor do benefício econômico obtido, devendo a autora pagar esse valor ao patrono do requerido e o requerido pagar esse valor ao patrono da autora, vedada a compensação.

P.R.I.C.

São Paulo, 17 de janeiro de 2024.

MARCELO AUGUSTO OLIVEIRA

Juiz de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**