



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2023.0000069695**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041624-87.2021.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado -----, são apelados/apelantes ----- e -----

**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 das rés e deram parcial provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E DEBORAH CIOCCI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2023.

**ANGELA LOPES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 15.499**

**Apelação n. 1041624-87.2021.8.26.0224**

**Origem: 7ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos**

**Juiz(a): Dr(a). Domicio Whately Pacheco e Silva**

**Apelante(s): ----- e ----- e outro**

**Apelado(s): os mesmos**

**AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** – Autora que pleiteia o desbloqueio de suas contas mantidas junto às plataformas ----- e -----, injustificadamente suspensas, pelo que pede também indenização pelos danos morais que lhe foram ocasionados Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes Rés que imputam à autora a prática de conduta contrária aos termos de uso de seus serviços, sendo vedado a usuário a manutenção de dois perfis – Documentos, todavia, que provam de forma cabal que a demandante não tem relação com a empresa ----- Informática, que é mera parceira comercial, com quem compartilha IP durante as transações, em razão de ocuparem mesmo armazém geral de produtos – Bloqueio de contas e retenção de valores abusivos Dano moral caracterizado – Ato das rés que ocasionou atraso na remessa de produtos adquiridos online, o



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

que gerou reclamações e maculou o nome, imagem e reputação da empresa demandante - Indenização fixada em R\$ 10.000,00, quantia razoável e proporcional aos prejuízos acarretados à vendedora - Honorários pelas rés -

**RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE  
PROVIDO. RECURSO DAS RÉS DESPROVIDO**

Trata-se de ação proposta por ----- em face de ----- e --- --, objetivando o desbloqueio de suas contas mantidas junto às plataformas rés, de forma a possibilitar, inclusive, o resgate de valores de sua titularidade retidos. Pretende, ainda, a condenação das demandadas ao pagamento de indenização danos morais, em valor que estima em R\$ 15.000,00.

Sobreveio sentença de seguinte dispositivo:

2

*“3.1. Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para ordenar que as rés providenciem o desbloqueio da conta de titularidade da autora, em cinco dias, sob pena de multa diária fixada em R\$1.000,00, limitada a incidência dessa sanção, em princípio, a trinta dias.*

*3.2. Diante da sucumbência recíproca, as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa, serão rateados entre as partes, de acordo com a seguinte proporção: 18,5% (autora); 81,5% (rés)”. (fls. 245/248)*

Apela a autora, sustentando, em síntese, ser devida a indenização em razão dos danos morais sofridos, certo que sua reputação foi prejudicada em razão do bloqueio. Pugna também pela majoração do valor dos honorários advocatícios (fls. 262/276).

As rés igualmente recorrem. Defendem não ter praticado ato ilícito, vez que é vedado, pelos Termos de Uso de seus serviços, que mesma empresa mantenha mais de uma conta, hipótese dos autos. Pede a redução do valor dos honorários advocatícios fixados em favor do advogado da autora (fls. 278/283).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recursos processados e respondidos a fls. 292/302 e 303/309.

Sucederam-se as manifestações de ambas as partes às fls. 320/324, 333/335 e 338/342, concernentes ao 'status' das contas 'sub judice'.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação movida por -----  
contra -----.com e -----.com.

Para tanto, fundamentou explorar a venda de produtos

3

de informática em plataformas mantidas junto às rés.

Em 29/10/2021, contudo, ao tentar entrar em suas contas, constatou que estas haviam sido suspensas em razão de supostas irregularidades. Ao tentar buscar informações a respeito, nada lhe foi esclarecido.

Deduziu manter aproximadamente R\$ 60.000,00 junto ao -----, os quais não consegue acessar.

Ajuizou, assim, a presente ação.

Ao decidir a lide, o N. magistrado 'a quo' assim fundamentou a parcial procedência concedida:

*“2.3. Com efeito, não impugnam as rés o fato de que, por alguma razão muito mal explicada, bloquearam a conta da autora no chamado “-----”. Ainda que as condições gerais do negócio não permitam a manutenção de mais de uma conta pela mesma pessoa, isso nem sequer chegou a ser ventilado na contestação – consta tão somente que “foi identificado, na plataforma, a existência de um segundo perfil atrelado a parte autora” (v. fls. 162). Cumpre indagar: o que seria um “perfil atrelado” ao outro? E o que obstaria a que a autora realizasse “diversos pagamentos para esta segunda conta” (v. fls. 163)?*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Se as rés não estão interessadas em apresentar justificativas minimamente convincentes e claras, conclui-se, no ponto, que tem razão a autora: impõe-se o imediato e integral desbloqueio da conta descrita na inicial.*

*2.4. Quanto aos supostos danos extrapatrimoniais, entretanto, a indisponibilidade da conta, por si só, é insuficiente para acarretar abalo à imagem da pessoa jurídica. (...)” (fls. 245/248).*

Pois bem.

**O recurso da autora comporta parcial provimento, devendo ser rechaçado aquele das rés.**

4

Com efeito, em sua contestação, estas teceram considerações a respeito da ilegalidade da manutenção de duas contas pelo mesmo usuário:

*“Conforme já explanado, é expressamente proibido, manter duas contas, na plataforma. Todavia, foi identificado, na plataforma, a existência de um segundo perfil atrelado a parte autora.*

*Este perfil, reside na mesma cidade que o autor, utiliza o mesmo aparelho eletrônico para acessarem ambos os cadastros, realizam transferência utilizando o mesmo CPF, dentre outros, o que ficou evidente a possibilidade de fraude para a plataforma quando identificou coincidências cadastrais com outro usuário que possuía dívida com um empréstimo intermediado pelo Mercado Crédito.” (fl. 162/163, 'in verbis').*

Deduziram que a usuária mantinha cadastrados dados bancários de outra empresa, -----, tendo constatado, ainda, diversas transações financeiras entre ambas, cujos acessos eram realizados a partir de mesmo IP.

Todavia, a autora cuidou de esclarecer, na petição de fls. 141/143, bem como em réplica, que não se confunde com a empresa -----, certo que ambas exploram mesmo ramo de atividade, mas são distintas, com CNPJ e sócios diversos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Explicou serem, de fato, parceiras comerciais, motivo pelo qual efetivamente realizam, entre si, transações financeiras.

Quanto ao compartilhamento de IP, deduziu que a empresa ----- era grande loja localizada no Bairro Santa Ifigênia. Todavia, após a pandemia de Covid-19 e o incremento das vendas online, optou por entregar o ponto comercial e ambas passaram a dividir **mesmo armazém geral**, a partir do qual administram as compras e vendas de seus produtos, motivo pelo qual compartilham mesmo IP. Juntou as fichas cadastrais simplificadas de ambas as empresas e demonstrou inexistir, de fato, identidade de empresas e sócios.

5

Em assim sendo, bastava às rés realizar breves diligências para fins de constatar que a demandante não era titular de duas contas, cumprindo reconhecer a prática de bloqueio abusivo do acesso da autora às suas contas junto à plataforma de vendas e voltada a transações financeiras.

Dito isso, reconhece-se o dano moral.

Em razão da suspensão de suas atividades, houve o atraso, por parte da autora, na remessa de produtos que haviam sido adquiridos por usuários do ----- (fl. 32/33, 36/37, 38/39, 40/41, 42/43), que formularam reclamações. Referida situação que indubitavelmente gera prejuízo ao nome, imagem e reputação da empresa.

É o que basta à caracterização dos danos morais.

A indenização fica ora fixada em R\$ 10.000,00, quantia razoável e proporcional aos prejuízos acarretados à autora, sem ensejar-lhe enriquecimento imotivado, mostrando-se, ainda, apta a penalizar as rés pela arbitrária conduta adotada.

O valor deverá ser acrescido de juros de mora a contra da citação, bem como correção monetária desde o arbitramento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O atendimento do pleito recursal da autora, ainda que com a fixação da indenização por danos morais em valor aquém ao pretendido, torna as rés inteiramente sucumbentes.

Assim, a elas cabe o pagamento de honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação, montante que já considera também a sucumbência recursal.

Por fim, observa que eventual descumprimento das determinações oriundas da sentença, aventadas nas petições de fls. 320 e seguintes, deverá ser aventada em cumprimento, ainda que provisório, de sentença.

6

Ficam as partes intimadas desde logo que, havendo interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, que se **manifestem no próprio recurso sobre eventual oposição ao julgamento virtual**, nos termos do artigo 1º da Resolução nº 549/2011, com a redação alterada pela Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste E. Tribunal de Justiça. **No silêncio, os autos serão automaticamente incluídos no julgamento virtual.**

Do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso das rés e dou parcial provimento** ao recurso da autora.

**ANGELA LOPES**  
Relatora



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7