


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min
CONCLUSÃO

Aos 06/07/2023, faço estes autos conclusos ao MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Judicial, Exmo. Sr. Dr. PAULO ALEXANDRE RODRIGUES COUTINHO. Eu, _____, subscrevi.

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1002541-64.2023.8.26.0266**
 Classe – Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**
 Requerente: _____
 Requerido: **Shps Tecnologia e Servicos Ltda. (shopee)**

Justiça Gratuita Juiz(a) de Direito: Dr(a). Paulo Alexandre Rodrigues Coutinho

VISTOS PARA SENTENÇA...

Trata-se de **ação de obrigação de não fazer c.c. indenizatória e pedido liminar**, ajuizada por _____, representada por seu sócio administrador _____, em face de **SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA - SHOPEE**, partes devidamente qualificadas. Narrou, em suma, ser intermediadora de venda de produtos comercializados pela ré, tendo uma conta bancária aberta especificamente para receber os valores das vendas da plataforma da empresa parceira desde maio de 2022. Relatou, todavia, que em 19/04/2023, quando tentou realizar o login em sua conta, após o preenchimento do login e senha, foi surpreendido pela mensagem que sua conta teria sido banida, sem qualquer aviso da ré, o que impediu de ter acesso total ao portal de vendas e, também, à sua conta vinculada. Disse ter sido notificada posteriormente pela ré de que o bloqueio do seu cadastro fora motivado *por “atividades suspeitas”*, ao que preencheu formulário com todos os seus dados como procedimento para regularizar a situação. Afirmou que em 20/04/2023, recebeu um retorno da ré com a informação da preposta Bruna de que *“infelizmente não sei o motivo do congelamento da sua conta”*, recebendo o protocolo de atendimento de n. 1648789363424612352. Aduziu que tinha aproximadamente R\$2.500,00 disponível em sua conta para livre movimentação, bem como cerca de R\$6.000,00 a R\$7.000,00 a receber de vendas realizadas, e o impedimento do acesso está acarretando prejuízos não só financeiros à autora, mas também a sua imagem e honra perante os consumidores e credores. Postulou pela concessão da tutela de urgência antecipatória *inaudita altera pars* para que seja determinada a imediata liberação e/ou desbloqueio total da conta da empresa autora (_____) perante a plataforma da ré, em 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de multa diária de R\$1.000,00. Requereu a procedência da ação, para que seja tornada definitiva a liminar, condenando-se ainda a ré a pagar indenização por lucros cessantes no valor de R\$ 650,00 ao dia e danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Postulou pela inversão do ônus da prova, nos termos do CDC e pleiteou a gratuidade de justiça. Juntou documentos (fls. 17/55).

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Deferida a gratuidade de justiça à parte autora e concedida a medida liminar para determinar à ré que desbloqueie imediatamente o acesso da autora (-----) em sua plataforma (fls. 56/59). A requerida se manifestou às fls. 79/80 para comunicar o cumprimento da liminar. Emenda à inicial às fls. 84/125.

A ré ofertou contestação às fls. 129/142. Preliminarmente, aduziu perda do objeto da ação em razão do cumprimento da liminar. Insurgiu-se contra a tese de relação de consumo. No mérito, sustentou que o bloqueio da conta da autora se deu por conta da utilização da plataforma “Shopee” contrariamente aos termos de serviço para usuários, tendo por gatilho o uso de palavras no chat que geram o banimento automático da conta. Impugnou a pretensão indenizatória, tendo em vista que agiu nos limites do contrato aceito pelo usuário quando de sua filiação à plataforma, de modo a não haver conduta ilícita justificadora. Impugnou os documentos juntados com a inicial e requereu a improcedência da ação.

Houve réplica (fls. 148/149). Instadas as partes acerca das provas pretendidas para o deslinde do feito (fls. 150/151), as partes não postularam por provas (fls. 154/156 e 159).

É o relato do necessário. FUNDAMENTO e DECIDO.

Cuida-se de **ação de obrigação de não fazer c.c. indenizatória e pedido liminar**, ajuizada por -----, representada por seu sócio administrador -----, em face de **SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA - SHOPEE**, partes devidamente qualificadas.

O feito comporta o julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do CPC, sendo inócuo e despendioso produzir demais provas pleiteadas, seja em audiência, seja fora dela. Sabe-se que é permitido ao julgador apreciá-las livremente, seguindo impressões pessoais e utilizando-se de sua capacidade intelectual, tudo em conformidade com o princípio do livre convencimento motivado ou da persuasão racional, norteador do sistema processual brasileiro.

Neste caso, temos em conta que: 1) os elementos de convicção acostados são suficientes ao deslinde da causa e hábeis a sustentar a linha decisória; 2) quaisquer provas adicionais careceriam de aptidão para modificar o dispositivo; 3) as próprias alegações de ambas as partes, ao delimitar os elementos objetivos da lide, fazem concluir pelo julgamento no estado em que se encontra o processo.

Inclusive, ao julgar antecipadamente utilizo-me do poder de velar pela rápida solução do litígio, impedindo que *“as partes exerçam a atividade probatória inutilmente ou com intenções protelatórias”*, conforme leciona **Vicente Greco Filho** (Direito Processual Civil Brasileiro. Saraiva, 14ª edição, 1999, p 228).

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 2

Nesse sentido:


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

“CERCEAMENTO DE DEFESA - Inocorrência - Julgamento antecipado da lide - Demonstrado nos autos que a prova nele contida já era suficiente para proferir a decisão, a não realização das provas almejadas não implica em cerceamento de defesa, face às provas documentais abojadas nos autos - Preliminar rejeitada” (Apelação Nº 7.322.618-9, 19ª Câmara de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em julgamento de 30/07/2009).

Além disso, a prova é destinada ao Juiz, a quem incumbe verificar a efetiva necessidade e pertinência para formar seu convencimento motivado. Entendo suficientes os elementos constantes dos autos, sendo desnecessária a produção de outras provas. Ademais, instadas, as partes não postularam pela dilação probatória.

De início, é o caso de afastar a preliminar de falta de interesse processual por perda do objeto da ação, haja vista que o cumprimento da liminar deferida (reativação da conta de usuária da autora) não abarcou todas as pretensões deduzidas na exordial, remanescendo, além da própria confirmação das verossimilhanças detectadas em fase de cognição sumária, dos pleitos de natureza indenizatória. Afastada, portanto, a preliminar.

Não havendo demais **preliminares** a serem apreciadas, passo ao **mérito** da contenda. E, já adiante, **procede** a pretensão autoral.

Sustenta a autora ser intermediadora de venda de produtos comercializados pela ré na sua plataforma digital “Shopee”, tendo uma conta bancária aberta especificamente para receber os valores das transações desde maio de 2022. Relata que em 19/04/2023, quando tentou realizar o *login* em sua conta, após o preenchimento de dados e senha, foi surpreendida pela mensagem de que a sua conta teria sido banida, sem qualquer aviso prévio da ré. Afirma ter sido notificada posteriormente pela ré de que o bloqueio do seu cadastro fora motivado por “atividades suspeitas”, ao que preencheu formulário com todos os seus dados como procedimento para regularizar a situação. Alega que, em 20/04/2023, recebeu resposta da ré com a informação da preposta Bruna de que *“infelizmente não sei o motivo do congelamento da sua conta”*, recebendo o protocolo de atendimento de n. 1648789363424612352. Aduzi que tinha aproximadamente R\$2.500,00 disponível em sua conta para livre movimentação, bem como cerca de R\$6.000,00 a R\$7.000,00 a receber de vendas realizadas, e o impedimento do acesso acarretou prejuízos não só financeiros à autora, mas também a sua imagem e honra perante os consumidores clientes e credores.

A ré, por seu turno, alega que o bloqueio da conta da autora se deu por conta da utilização da plataforma “Shopee” contrariamente aos termos de serviço para usuários, tendo por gatilho o uso de palavras no *chat* que geram o banimento automático da conta. Impugna a pretensão indenizatória, tendo em vista que agiu nos limites do contrato aceito

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 3



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

pelo usuário quando de sua filiação à plataforma, de modo a não haver conduta ilícita justificadora.

Do cotejo entre a inicial (tese) e contestação (antítese), entendo, em termos de síntese, assistir razão à parte demandante.

De início, a despeito da insurgência da requerida, saliento que a relação material estabelecida entre as partes se encontra sob a égide da legislação consumerista, uma vez que microsistema de ordem pública e de interesse social, com princípios e regras próprias, sem que se olvide de sua gênese direta em cláusula pétrea da Constituição Federal. Isso porque, é nítida a hipossuficiência da autora em relação à empresa ré, pois a microempresa requerente existe juridicamente em modalidade em que a pessoa jurídica se confunde com a pessoa do microempresário. Materialmente, trata-se a relação obrigacional em comento de filiação da parte empresária ao *marketplace* da ré, não estando constituída, de fato a relação de insumo aventada pela impugnante.

Dito isto, de rigor a aplicação do Código Consumerista ao caso, **invertendo-se o ônus da prova**, nos termos de seu art. 6º, inciso VIII. Isso porque verifico haver verossimilhança nas alegações da parte autora, bem como que esta diligenciou até o limite de sua capacidade para instruir o feito, sendo hipossuficiente em relação a demais esforços com intuito probatório.

Pois bem. Sobre a obrigatoriedade dos contratos ensina **Caio Mário da Silva Pereira** que o contrato obriga os contratantes. Lícito não lhes é arrependem-se; lícito não é revogá-lo senão por consentimento mútuo; lícito não é ao juiz alterá-lo ainda que a pretexto de tornar as condições mais humanas para os contratantes. Com a ressalva de uma amenização ou relatividade da regra, que será adiante desenvolvida, o princípio da força obrigatória do contrato significa, em essência, a irreversibilidade da palavra empenhada. A ordem jurídica oferece a cada um a possibilidade de contratar, e dá-lhe a liberdade de escolher os termos da avença, segundo as suas preferências. Concluída a convenção, recebe da ordem jurídica o condão de sujeitar, em definitivo, os agentes. Uma vez celebrado o contrato, com observância dos requisitos de validade, tem plena eficácia, no sentido de que se impõe a cada um dos participantes, que não têm mais a liberdade de se forrarem às suas consequências, a não ser com a cooperação anuente do outro.

Por outro lado, discorrendo sobre o princípio da obrigatoriedade dos contratos, **Washington de Barros Monteiro**, em lapidar magistério, ressalta que por força dele aquilo que as partes, de comum acordo, estipularam e aceitaram, deverá ser fielmente cumprido (*pacta sunt servanda*), sob pena de execução patrimonial contra o devedor inadimplente. A única derrogação a essa regra é a escusa por caso fortuito ou força maior (CC, art. 393, parágrafo único). Fora dela, o princípio da intangibilidade ou da imutabilidade contratual há de ser mantido (*quod antea est voluntatis postea est necessitatis*).

Sobre o mesmo tema, traz-se à colação, ainda, a permanente ensinância de **Orlando**


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 4**

Gomes: O princípio da força obrigatória consubstancia-se na regra de que o contrato é lei entre as partes. Celebrado que seja, com observância de todos pressupostos e requisitos necessários à sua validade, deve ser executado pelas partes como se suas cláusulas fossem preceitos legais imperativos. O contrato obriga os contratantes, sejam quais forem as circunstâncias em que tenha de ser cumprido. Estipulado validamente seu conteúdo, vale dizer, definidos os direitos e obrigações de cada parte, as respectivas cláusulas têm, para os contratantes, força obrigatória. Diz-se que é intangível, para significar-se a irretratabilidade do acordo de vontades. Nenhuma consideração de equidade justificaria a revogação unilateral do contrato ou a alteração de suas cláusulas, que somente se permitem mediante novo concurso de vontades. O contrato importa restrição voluntária da liberdade; cria vínculo do qual nenhuma das partes pode desligar-se sob o fundamento de que a execução a arruinará ou de que não o teria estabelecido se houvesse previsto a alteração radical das circunstâncias.

Essa força obrigatória atribuída pela lei aos contratos é a pedra angular da segurança do comércio jurídico.

No caso em tela, ainda ante a genérica contestação apresentada, é o caso de observar que, com a filiação da autora como usuária da plataforma eletrônica comercial da ré (*Shopee*), as partes se obrigaram mutuamente como parceiras de vendas, devendo haver, por imperativo de boa-fé, paridade e equilíbrio na relação contratual.

Numa relação de **equilíbrio contratual**, as rescisões unilaterais somente não culminam na quebra de contrato quando devidamente motivadas. No entanto, no litígio sob análise, o bloqueio da conta de usuária da autora pela ré se deu de forma arbitrária, unilateral e não se revestiu das precauções implícitas a uma relação obrigacional com paridade. Isso porque, sob a alegação de fraude ou uso de palavras indicativas de fraude no *chat* da plataforma, a requerida simplesmente vetou o acesso da requerente aos créditos mantidos com a requerida, impossibilitou a execução de vendas já operadas com terceiros (fls. 51/54) e, de forma geral, prejudicou a credibilidade da “loja digital” da autora no ambiente eletrônico.

Ainda que a irregularidade em relação aos termos de serviços fosse constatada, incumbia à requerida, por uma questão principiológica, permitir à autora o contraditório, bem como resgatar os seus créditos e honrar compromissos já assumidos com terceiros.

Todavia, como incontroverso, após a tentativa de solução pela via administrativa, a requerida enviou mensagem à autora em que reconhecia não ter informações sobre o bloqueio operado, a não ser pela suspeita de fraude. Apenas em sede de contestação houve a informação de que tal suspeita teria se dado em razão de uso de palavras no *chat* da plataforma a servirem de “gatilhos” para tal suspeita, porém, sem esclarecimento se tais expressões teriam sequer partido da autora ou de terceiros interlocutores do espaço para mensagens (vide fls. 132).

Na mencionada conjuntura, o bloqueio da conta de usuária da requerente se mostra


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min
1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 5

conduta ilícita, seja pela rescisão unilateral da relação obrigacional de forma arbitrária e unilateral, seja pelo locupletamento ilícito dos créditos da autora que ficariam retidos em poder da ré, avaliados em cerca de R\$ 2.500,00 e não impugnados.

Nesse sentido:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Marketplace – Ação de obrigação de fazer c.c. com indenização por danos materiais e morais – Procedência dos pedidos iniciais, com exceção do indenizatório de reparação de danos morais – Existência de relação de consumo entre as partes, a autorizar a aplicação das disposições protetivas do CDC, entre as quais a inversão do ônus da prova – Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da suspensão da conta da autora, sem qualquer oportunidade de contraditório ou defesa, previamente à imposição de tal medida, ou qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito daquela – O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo se provar inexistência de defeito, no serviço prestado, ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, "ex vi" do art. 14, § 3º, I e II, do CDC – Impossibilidade de declaração de inexigibilidade de cobrança das tarifas de publicidade, de e-shop ou de envio, relacionadas ao período posterior ao cancelamento da conta da autora, por não ter sido deduzida pretensão alguma, nessa direção, entre os pedidos iniciais – Redistribuição das despesas processuais, haja vista as pretensões iniciais julgadas procedentes e o desacolhimento do pedido de reparação de danos morais – Sentença mantida – Recursos improvidos. (TJSP; Apelação Cível 1027641-60.2021.8.26.0405; Relator

(a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 29/06/2023)” – grifo meu.

Dessa forma, entendo **ser procedente o pedido de condenação da demandada na obrigação de fazer de reativar a conta de usuária da autora, sem prejuízo de quaisquer créditos pendentes de retirada ou inclusão de pontuação de penalidade (fls. 88/90), confirmando, assim, a medida liminar de fls. 56/59.**

Evoluindo, volto-me aos pedidos de **indenização por lucros cessantes e danos morais.**

Os **lucros cessantes** estão previstos no artigo 402 do Código Civil e, comprovados os requisitos, devem ser indenizados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 6

"Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar." Neste sentido ressalta o professor **Caio Mário da Silva Pereira**:

"As perdas e danos não poderão ser arbitrários. Não pode o credor receber, a esse título, qualquer lucro hipotético. Somente lhe cabe, com fundamento na reparação, receber, como benefício de que o dano o privou, aquilo que efetivamente decorreu do fato imputável, e os lucros cessantes por efeito direto e imediato do descumprimento da obrigação. Era lícito ao credor esperar que a execução da obrigação lhe proporcionasse um incremento patrimonial, conseqüente ao acréscimo econômico que a prestação lhe traria. A inadimplência veio privá-lo, a uma só vez, deste acréscimo e daquele benefício. A reparação das perdas e danos abrangerá, então, a restauração do que o credor perdeu e a composição do que deixou razoavelmente de ganhar, apurado segundo um juízo de probabilidade. Na indenização, envolve-se o prejuízo conseqüente, direta e imediatamente, do dano causado. Mas aquilo que exorbita do que seria o incremento resultante, direta e imediatamente, da obrigação descumprida não pode ser conferido ao credor a título de indenização por perdas e danos, pois, se o fosse, traduzir-se-ia em oportunidade de enriquecimento, em vez de restabelecimento de equilíbrio. Não é, portanto, indenizável o chamado dano remoto, que seria conseqüência indireta do inadimplemento, envolvendo lucros cessantes para cuja efetiva configuração tivessem de concorrer outros fatores que não fosse apenas a execução a que o devedor faltou, ainda que doloso o seu procedimento". (Instituições de Direito Civil - Volume II. 21ª ed. Biblioteca Forense Digital 2.0. 2006. Pág. 55).

Importante trazer à colação a esclarecedora lição do eminente **Sílvio de Salvo Venosa** (in "Direito Civil", vol. IV, Ed. Atlas., 3ª edição, p. 30), que com usual propriedade define:

"O lucro cessante traduz-se na dicção legal, o que a vítima razoavelmente deixou de lucrar. Trata-se de uma projeção contábil nem sempre muito fácil de ser avaliada. Nessa hipótese, deve ser considerado o que a vítima teria recebido se não tivesse ocorrido o dano. O termo razoavelmente posto na lei lembra, mais uma vez, que a indenização não pode converter-se em um instrumento de lucro".

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 7


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Ademais, os lucros cessantes, no escólio de **Rui Stoco** (in "Tratado de Responsabilidade Civil", 5.ª ed., São Paulo: RT, 2001, p. 972) são assim caracterizados:

"Lucros cessantes' constitui a expressão usada para distinguir os lucros de que fomos privados, e que deveriam vir ao nosso patrimônio, em virtude de impedimento decorrente de fato ou ato não acontecido ou praticado por nossa vontade. São, assim, os ganhos que eram certos ou próprios de nosso direito, que foram frustrados por ato alheio ou fato de outrem."

A requerente pretende receber lucros cessantes no valor de R\$ 650,00 por dia de bloqueio de sua conta de usuária, sob a alegação de que o bloqueio indevido frustrou os lucros diários da loja virtual da autora. Sobre tal alegação, não houve impugnação por parte da Defesa, deixando esta de se desincumbir do seu ônus de desconstituir os fatos alegados pela parte demandante, conforme o regramento do inciso II, do art. 373/CPC somado à inversão do ônus da prova.

"Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor." grifei.

Nesse sentido ensina **Cândido Rangel Dinamarco**:

"O princípio do interesse é que leva a lei a distribuir o ônus da prova pelo modo que está no art. 333 do Código de Processo Civil, porque o reconhecimento dos fatos constitutivos aproveitará ao autor e o dos demais, ao réu; sem prova daqueles, a demanda inicial é julgada improcedente e, sem prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos, provavelmente a defesa do réu não obterá sucesso". (DINAMARCO, Cândido Rangel, in Instituições de Direito Processual Civil, Vol. III, ed. Malheiros, 2001, p. 72).

Isto dito, uma vez incontroversa a tese de lucros cessantes como resultado da conduta irregular da ré, é o caso de dar procedência ao pedido de condenação da requerida a indenizar a autora pelos lucros que deixou de ter a partir do evento lesivo.

No entanto, dos documentos acostados pela parte autora, verifico não ser possível atribuir os lucros cessantes por meio de valor aproximado diário de lucro, não havendo dados inequívocos para a acepção do montante de R\$ 650,00 em média ao dia ao longo de cada mês. Lado outro, os documentos acostados às fls. 91/93 dão conta de que a autora realizou vendas totalizando R\$ 23.418,48, R\$ 18.013,94 e R\$ 17.784,51 ao longo de três meses. Isto posto, em busca da forma mais justa de estimar os lucros cessantes, aplico a média aritmética dos ganhos nos três meses informados, a totalizar **R\$ 19.738,97**, a ser


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

pago pela ré à parte autora, atualizada monetariamente e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (19/04/2023).

Prosseguindo, respeitante aos **danos morais**, estes são evidentes.

O dever de indenizar, quando se fala em fato do produto ou do **serviço**, tem como pressupostos a existência de um defeito e a ocorrência de um dano relacionado ao defeito apontado. Por conseguinte, se o produto não apresentar nenhum defeito que possa diminuir-lhe as qualidades ou quantidades, não causando nenhum dano ao consumidor, não se poderá falar em indenização.

Sendo assim, “*não basta que os danos sofridos pelo consumidor tenham sido causados por um determinado produto ou serviço. É fundamental ainda que esse produto ou serviço apresente um defeito, que seja a causa dos prejuízos sofridos pelo consumidor*”, já que “*o defeito do produto ou do serviço aparece como um dos principais pressupostos da responsabilidade do fornecedor por acidentes de consumo*” (SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 265).

Anote-se que a responsabilidade que o Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor (de produtos ou de serviços) é um dever de qualidade e de segurança. Isto quer dizer que aquele que coloca um produto ou um serviço no mercado tem a obrigação legal de ofertá-lo sem risco ao consumidor no que diz respeito a sua saúde, a sua integridade física e ao seu patrimônio.

Nestas circunstâncias, a isenção do dever de indenizar somente ocorrerá se o fornecedor, de produtos ou de serviços, provar que não colocou o produto no mercado (art. 12, § 3º, I, do CDC), ou que mesmo tendo colocado o produto no mercado ou fornecido o serviço, não existe o defeito apontado (art. 12, § 3º, II e 14, § 3º, I, do CDC), ou ainda, que o dano decorrente se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 12, § 3º, III e 14, § 3º, II).

A respeito da matéria, particularmente sobre os efeitos dos contratos, **Cláudia Lima Marques** ensina que:

"O efeito do contrato é a prestação de uma obrigação de fazer, de meio ou de resultado. Este efeito, este serviço prestado, é que deve ser adequado para os fins que 'razoavelmente deles se esperam'; é o serviço prestado, por exemplo, o transporte de passageiros, a pintura da parede da casa, a intervenção cirúrgica ou a guarda do automóvel na garagem, que deve possuir a adequação e a prestabilidade normal. Está claro que o fazer e seu resultado são inseparáveis, conexos de qualquer maneira, mas o CDC como que presume que o fazer foi falho, viciado, se o serviço dele resultante não é adequado ou não possui a prestabilidade regular. Se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 9

efetivamente o fornecedor agiu ou não com a diligência, o cuidado e a vigilância normal, quando da prestação de sua obrigação, importa apenas para a alegação de um eventual inadimplemento contratual." (Contratos no Código de Defesa do Consumidor - O novo regime das relações contratuais. 4ª ed. São Paulo: RT, 2002. p. 998-999).

Conforme pacificado na **Súmula de n. 227 do STJ**, a pessoa jurídica pode sofrer danos morais, porém, apenas na esfera objetiva. Nesse sentido, o ensinamento do Ministro Ruy Rosado de Aguiar, relator no Recurso Especial n. 129.428-RJ (97.289818).

*“Quando se trata de **pessoa jurídica**, o tema da ofensa à honra propõe uma distinção inicial: a honra subjetiva, inerente à pessoa física, que está no psiquismo de cada um e pode ser ofendida com atos que atinjam a sua dignidade, respeito próprio, auto-estima, etc., causadores de dor, humilhação, vexame; a honra objetiva, externa ao sujeito, que consiste no respeito, admiração, apreço, consideração que os outros dispensam à pessoa. Por isso se diz ser a injúria um ataque à honra subjetiva, à dignidade da pessoa, enquanto que a difamação é ofensa à reputação que o ofendido goza no âmbito social onde vive. A pessoa jurídica, criação da ordem legal, não tem capacidade de sentir emoção e dor; estando por isso desprovida de honra subjetiva e imune à injúria. **Pode padecer, porém, de ataque à honra objetiva, pois goza de uma reputação junto a terceiros, passível de ficar abalada por atos que afetam o seu bom nome no mundo civil ou comercial onde atua.**” grifei.*

No caso dos autos, a autora afirma ter sofrido danos de natureza extrapatrimonial *in re ipsa*, na medida em que, além do óbvio prejuízo financeiro, a conduta da requerida prejudicou a credibilidade de sua loja virtual no *marketplace* utilizado, pois ensejou a diminuição de visualizações de usuários, comprometeu o envio de mercadorias já transacionadas e, de forma geral, causou o abalo objetivo mencionado nos preceitos supracitados.

De acordo com os documentos acostados às fls. 51/54, 88/90, 91/93 e 125, é possível visualizar que a conduta da demandada ocasionou de fato os danos tangíveis descritos a culminar no dano de natureza extrapatrimonial ao bom nome do empreendimento da requerente. Dessa forma, procede o pedido de condenação da demandada a indenizar danos morais à demandante.

Nesse esteio:

**“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM INDENIZAÇÃO –
COMÉRCIO ELETRÔNICO – Autora que pretende a condenação**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 10

da ré ao restabelecimento de sua conta de usuária-vendedora na plataforma digital e indenização por danos patrimoniais e morais – Sentença de parcial procedência Recurso da ré – Preliminar de convenção de arbitragem Rejeição Ineficácia da cláusula compromissória incluída em contrato por adesão sem a assinatura destacada pelo aderente – Inteligência do art. 4º, §2º, da Lei 9.307/96 – Fato do instrumento ser digital, que não afasta a aplicação do preceito legal, devendo-se providenciar consentimento específico para a arbitragem – Mérito – Inexistência de direito potestativo da ré à denúncia imotivada do contrato de prestação de serviços com os usuários-vendedores de seu marketplace – Aplicação dos princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva que impõem a apresentação de justificativa idônea pela titular do aplicativo de intermediação, para a extinção abrupta da relação contratual – Orientação jurisprudencial deste e. TJSP envolvendo a ré Alegação de irregularidades na conduta da autora, que não restou demonstrada – Tela do sistema com registros de alguns reembolsos que, de forma descontextualizada, não permitem inferir prática fraudulenta – Contrato que não contém vedação específica à concessão de reembolsos – Inúmeras tentativas da autora na busca de esclarecimentos e solução, sem êxito – Danos morais configurados – Suspensão da conta por significativo período (desde 16/08/2021) que enseja abalo à reputação da pessoa jurídica – Indenização fixada em R\$ 8.000,00 pela sentença, que não merece redução, mormente diante da duração da exclusão e da conduta pouco cooperativa da ré Sentença mantida – Honorários recursais devidos RECURSO

DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1042569-24.2022.8.26.0100; Relator (a): Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2023; Data de Registro: 14/06/2023)” grifo meu.

Por consequência, causadora do dano que foi, de rigor que faça a devida reparação. Resta então a penosa tarefa de se dosar a indenização, porquanto haverá de ser feita em dinheiro, para compensar uma lesão que, por sua própria natureza, não se mede pelos padrões monetários.

Conforme leciona **Humberto Theodoro Júnior**:

“o problema haverá de ser solucionado dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 11

gravidade da lesão” (in Alguns Impactos da Nova Ordem Constitucional sobre o Direito Civil, RT 662/9).

Vale dizer, nos termos anotados pelo Desembargador **Antônio Rigolin**:

“A indenização pela reparação do dano moral deve ser fixada em valor que permita propiciar uma compensação razoável à vítima, a guardar conformidade com o grau da culpa e a influenciar no ânimo do ofensor, de modo a não repetir a conduta” (TJSP; Ap. c/ Rev. 589.890-00/1).

Dessa forma, seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e com vista a compensar os ofendidos e penalizar pedagogicamente a ofensora, de forma a desencorajar a reincidência da prática, tenho por bem atentar à realidade da vida, ao contexto socioeconômico em que estão inseridas as partes, bem como ao grau de culpa da demandada.

Assim, sopesando o grau de culpa da requerida e o sofrimento da autora, entendo por prudente fixar a indenização por danos morais em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

Observo, por oportuno, que *“na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*, ex vi da Súmula 326 do STJ.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos veiculados na **ação de obrigação de não fazer c.c. indenizatória e pedido liminar**, ajuizada por -----, representada por seu sócio administrador -----, em face de **SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA - SHOPEE**, partes já devidamente qualificadas, resolvendo assim o mérito da lide, ex vi do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil. Em consequência:

a) CONDENO a ré definitivamente na **obrigação de fazer** de reativar a conta de usuária da autora (-----), sem prejuízo de quaisquer créditos pendentes de retirada e/ou uso, e sem que permaneça a inclusão de pontuação de penalidade (fls. 88/90), **confirmando, assim, a medida liminar de fls. 56/59;**

b) CONDENO a requerida a pagar à requerente indenização por **lucros cessantes** no valor de **R\$ 19.738,97**, a atualizado monetariamente e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso (19/04/2023);

c) CONDENO ainda a demandada a pagar à demandante indenização por **danos morais** fixada em **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, importância esta corrigida monetariamente desde a data de seu arbitramento, ou seja, a presente, ex vi da Súmula 362 do STJ, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, e acrescida de juros de mora a partir do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de Itanhaém

FORO DE ITANHAÉM

1ª VARA

AVENIDA RUI BARBOSA, 867, ITANHAÉM-SP - CEP 11740-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 12

evento, no patamar de 1% ao mês (vide STJ - EDcl no AREsp: 624278 SP 2014/0284468-3; Julgado em 21/05/2015).

Sucumbente, a parte perdedora arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados estes em **15% do valor atualizado da condenação**, sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido, *ex vi* do §2º do art. 85 do CPC.

Publique-se. Intimem-se. **Transitada em julgado**, i-se a parte autora para dar início ao cumprimento de sentença, no prazo de 15 dias; no silêncio, ao arquivo, com as cautelas de estilo.

Comarca de Itanhaém, 06 de julho de 2023.

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

1002541-64.2023.8.26.0266 - lauda 13