

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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

Processo Digital nº: **1009920-03.2022.8.26.0004**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**
 Requerente: **Mayra Alves de Jesus**
 Requerido: **Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda.(amazon.com.br)**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **LUCIANA BIAGIO LAQUIMIA****V I S T O S .**

Cuida-se de demanda de procedimento comum ajuizada por **MAYRA ALVES DE JESUS** em face de **AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA**, visando a obter a imposição de obrigação de fazer à ré consistente na exclusão de multas aplicadas sobre o saldo da conta Amazon, com a consequente condenação ao pagamento de indenização de R\$ 27.995,02 a título de danos materiais-danos emergentes, R\$176.206,20 a título de danos materiais-lucros cessantes e R\$176.206,20 a título de danos morais suportados.

Com a preambular vieram os documentos às fls. 27/184.

Decisão concessiva de tutela de urgência às fls. 196/198, mantida pela Superior Instância¹.

Citada, a ré apresentou contestação às fls. 314/353. Destaca preliminar de cláusula arbitral – expressamente prevista no instrumento contratual firmado entre as partes. No mérito, bate-se pela improcedência da demanda sob argumento, em

¹ AGRAVO DE INSTRUMENTO – Ação Condenatória de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Materiais e Morais com Pedido de Tutela de Urgência - Insurgência do requerido contra a r. decisão que rejeitou os embargos de declaração opostos – Descabimento – A probabilidade do direito e perigo de dano de difícil ou impossível reparação foram evidenciados, bem como corretamente estipulada a multa no caso de descumprimento da liminar, ora concedida, no valor diário de R\$ 1.000,00 até o limite de R\$ 100.000,00 - Decisão bem fundamentada e dentro da legislação processual - Inteligência do artigo 300, § 3º do Código de Processo Civil - Decisão mantida – RECURSO IMPROVIDO. TJSP; Agravo de Instrumento 2239937-33.2022.8.26.0000; Relator (a): Luís Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 17ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/03/2023; Data de Registro: 30/03/2023)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

resumo, de inaplicabilidade da legislação de consumo, mora contratual da parte autora decorrente da manutenção de coincidência cadastral (mesmo endereço) entre a conta Amazon da parte autora e a conta de terceiro, cuja criação foi rejeitada pela demandada. Trata-se de fato confessado na esfera administrativa reiteradamente. Cuida-se de medida que visa a evitar que indivíduos com uma conta bloqueada por qualquer violação voltem a utilizar a plataforma Amazon, tudo com amparo na cláusula 3ª do contrato firmado entre as partes. A retenção dos valores é lícita, já que também contratualmente prevista. Eventuais fundos poderão ser liberados no prazo de 90 dias contados do encerramento da análise administrativa do caso pela demandada, conforme cláusula 2ª. A cláusula 8ª dessa avença afasta expressamente a plausibilidade de exigência de lucros cessantes, não havendo respaldo jurídico-legal nesse sentido na preambular. A autora faz uso de outro e-commerce, não dependendo da plataforma-ré para o exercício de empresa. Inexistem danos indenizáveis. Em caráter subsidiário, requer a fixação do “quantum” indenizatório de acordo com a extensão dos danos. Com esta peça, os documentos às fls. 86/159.

Réplica às fls. 360/374, rechaçando os termos da contestação e reiterando o conteúdo da preambular.

Prejudicada a designação de audiência de tentativa de conciliação em face do desinteresse das partes e despicienda para deslinde da controvérsia a produção de provas vocal e documental pleiteadas pela autora, vieram-me os autos conclusos para prolação de sentença.

É o relatório do necessário.

Passo a decidir.

Cumpre, antes de mais nada, proceder ao exame da preliminar arguida em sede de contestação.

Rejeito a preliminar de cláusula arbitral, já que preconizada em contrato de adesão regido pela legislação consumerista, consoante mais bem fundamentado adiante, o que pavimenta abusividade (CDC, art. 51, II), dada a manifesta obrigatoriedade à autora-consumidora de submeter-se ao juízo arbitral (REsp 1.541.830).

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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

Superada a preliminar, cumpre passar sem mais delongas ao exame de mérito.

Conheço diretamente do pedido, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo civil, dada a ausência de necessidade de produção de prova vocal e documental nova para deslinde da controvérsia nestes autos posta.

Busca, a parte autora, obter a imposição de obrigação de fazer à ré consistente na exclusão de multas aplicadas sobre o saldo da conta Amazon, com a consequente condenação da ré ao pagamento de indenização de R\$27.995,02 a título de danos materiais-danos emergentes, R\$176.206,20 a título de danos materiais-lucros cessantes e R\$176.206,20 a título de danos morais suportados.

Argumenta, em resumo, vínculo jurídico entre as partes de prestação de serviços, objeto intermediação de vendas *on-line* através da plataforma Amazon.com. Autora contratante, ré contratada, saldo histórico de fundos de R\$27.995,02.

Ocorre que, em 19/05/2021, *a requerente fora surpreendida com a notificação da requerida, informando com a desativação de sua conta junta a requerida.*

Ato contínuo, a parte autora tentou por diversas a solução amigável da questão na esfera administrativa, sem sucesso.

Durante essas tratativas, a autora ficou sabendo que o bloqueio decorreria de coincidência cadastral entre sua conta Amazon e a conta Amazon de seu noivo (mesmo endereço).

Todavia, a conta Amazon do noivo da parte autora não teve o processo de cadastramento concluído.

Ainda de acordo com a preambular, nesse interregno, a autora ficou impossibilitada de explorar empresa, da qual auferia rendimento médio mensal de R\$14.683,85, a configurar danos materiais-lucros cessantes.

Sublinhando, por fim, a ofensa a direitos da personalidade,

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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

move a presente demanda.

A ré, por sua vez, rebate a pretensão sob argumento, em resumo, de inaplicabilidade da legislação de consumo, mora contratual da parte autora decorrente da manutenção de coincidência cadastral (mesmo endereço) entre a conta Amazon da parte autora e a conta de terceiro, cuja criação foi rejeitada pela demandada. Trata-se de fato confessado na esfera administrativa reiteradamente. Cuida-se de medida que visa a evitar que indivíduos com uma conta bloqueada por qualquer violação voltem a utilizar a plataforma Amazon, tudo com amparo na cláusula 3ª do contrato firmado entre as partes. A retenção dos fatos é lícita, já que também contratualmente prevista. Eventuais fundos poderão ser liberados no prazo de 90 dias contados do encerramento da análise administrativa do caso pela demandada, conforme cláusula 2ª. A cláusula 8ª dessa avença afasta expressamente a plausibilidade de exigência de lucros cessantes, não havendo respaldo jurídico-legal nesse sentido na preambular. A autora faz uso de outro e-commerce, não dependendo da plataforma-ré para o exercício de empresa. Inexistem danos indenizáveis. Em caráter subsidiário, requer a fixação do “quantum” indenizatório de acordo com a extensão dos danos.

A hipótese é de parcial procedência do pedido inicial.

Com efeito.

Em linha de princípio, as partes não estão jungidas por vínculo jurídico regido pela legislação de consumo.

Isso porque a autora faz uso do site Amazon.com para obter lucro mediante venda de produtos com destinação final os usuários da referida plataforma, o que realça a ausência de destinação final de serviços à autora, ou seja, consumidor no sentido jurídico-legal do termo (CDC, art. 2º).

Por outro lado, existem circunstâncias fáticas concretas que evidenciam vulnerabilidades técnica e econômica da parte autora em face da ré,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

justificantes de concreta mitigação da teoria finalista.

São elas: exploração de atividade por apenas uma pessoa física sem estruturação empresarial regular, geradora de parcos lucros, contraposta pela exuberância tecnológica e econômica da ré, sociedade empresarial transnacional com notório lucro líquido gigante.

Esses dados pavimentam vulnerabilidades da autora a justificar, *in casu*, exceção admitida na jurisprudência do STJ à regra da teoria *finalista* (AgRg no AResp 601234/DF).

Assim sendo, aplica-se o CDC a este caso concreto.

Demais disso, também cabe a inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações (CDC, art. 6º, VIII), que se depreende da narrativa fática coerente e amparada em elementos documentais, todos incontroversos nos autos, que fazem prova das alegações que lhes são atribuídas (CPC, art. 412).

Feitos esses registros, ao mérito.

1) Obrigação de fazer: reativação da conta Amazon da parte autora:

Não discrepam as partes sobre o cerne da causa de pedir remota, qual seja, o bloqueio da conta Amazon da autora em virtude de coincidência cadastral entre conta da autora e conta de terceiro-noivo da autora.

A responsabilidade civil contratual do fornecedor por vício do serviço é objetiva, já que independe da comprovação de culpa (CDC, art. 18), decorrente que é da frustração da legítima expectativa de adequação do consumidor.

Para comprovar os fatos modificativos do direito alegado, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

ré carrou aos autos contrato (fls. 256/287), política de programa (fls. 289/290), política de retenção de fundos (fls. 292) e e-mails trocados entre as partes (fls. 293/309).

Dentre tais elementos de prova, que fazem prova das declarações que lhes são atribuídas à falta de impugnação (CPC, art. 412), exsurge inequívoca ciência da autora acerca da razão do bloqueio em liça: coincidência cadastral (mesmo endereço):

Eis as palavras da autora: *my account was suspended because it was linked to my fiancé's account, he ended up giving up being an amazon seller and abandoned his account at opening phase, so his account was deactivated and mine ended also being deactivated as a result of this link* (fls. 297).

Eis a resposta da ré: *Your account has been identified as an account related to one or several unauthorized accounts. It is prohibited to operate or maintain multiple accounts, and your funds may be withheld if it is established that your account was used for prohibited activities. Your funds may also be withheld if, during our investigation, we find that your Amazon seller account was used for deceptive, fraudulent, or illegal activities that harm our customers, other sales partners, and our store. You were unable to successfully appeal for reactivation in the period of the last 90 days. As a result, your account is under review to determine if you are eligible for payment of funds* (fls. 298).

Independentemente, ou não, da efetiva conclusão do cadastro da conta Amazon do noivo da autora, fato é que no sensível sistema de informação Amazon, decerto gerido por inteligência artificial, veio a lume tal coincidência cadastral (mesmo endereço).

E sucedendo a configuração dessa coincidência, a medida correspondente à suspensão da conta é razoável, sob pena de comprometimento do mínimo de segurança dos usuários da plataforma.

Caso contrário, bastaria a um vendedor licitamente suspenso da Amazon, causador até consideráveis prejuízos a clientes e à própria plataforma – como



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

se dá em vários processos em trâmite nesta Vara, criar uma nova conta, apontando como endereço o mesmo logradouro mantido na conta anterior, o que seria inadmissível.

Nessa ordem de ideias, a proibição de coincidência cadastral configura elementar, razoável e lícito mecanismo de segurança da plataforma, obrigação legal da ré (dentre outros, lei federal 12.965/14, art. 10, §4º).

Assim, constata-se, **em linha de princípio**, a regularidade e a licitude da conduta da ré de efetuar a suspensão da conta Amazon da parte autora.

Nada obstante, a parte autora entrou em contato com a ré e apontou os fatos com clareza, mediante a exibição de conta de consumo e minuciosos esclarecimentos escritos (fls. 293 e ss.).

Nessa toada, não se justifica a conduta da ré de insistir na suspensão da conta da autora sem solução de continuidade; situação, aliás, persistente até os dias atuais, corroborada por elemento documental (fls. 387), não oportunamente impugnado (fls. 389/390).

Portanto, a demandada deu causa a vício no serviço ao deixar de reativar a conta da autora no razoável prazo legal de 30 dias (CDC, art. 18, §1º), sendo o prazo de 90 dias abusivo, já que em descompasso com a celeridade do exercício de empresa, ainda aís na grande rede (CDC, art. 51).

Procedente o pedido sob análise.

2) Indenização por danos materiais-danos emergentes:

Também não contendem as partes a respeito da efetiva retenção dos fundos da conta Amazon da autora, valor histórico de R\$27.995,02.

A política da demandada autoriza a retenção de fundos para *liquidar transações pendentes, incluindo devoluções ou reembolsos de produtos, reivindicações da Garantia de compra segura de A a Z dos clientes, custos de remoção de*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

inventário e tarifas pendentes (fls. 292).

Dos autos não emana qualquer elemento de prova ao menos indiciário da necessidade de liquidação de transações, reclamações, retenções *etc*, justificantes do bloqueio da conta Amazon da autora persistente até os dias atuais, consoante corrobora elemento documental (fls. 387), não oportunamente impugnado (fls. 389/390) – cumpre reiterar.

Assim, devida a condenação da ré ao pagamento de indenização de R\$ 27.995,02 a título de danos materiais-danos emergentes oriundos do que a autora efetivamente perdeu (CC, art. 402). Correção monetária pela TPTJ e juros de mora de 1% a.m. ambos, contados desde 19/06/21 (30 dias contados do bloqueio ocorrido em 19/05/21, conforme prazo legal).

Em oportuna fase de cumprimento de sentença, caberá a compensação do valor quitado pela ré na esfera administrativa, de inopino, em adiantado passo procedimental (fls. 386), recaindo-se sobre tal valor apenas correção monetária para a data da atualização do cálculo.

Procedente o pedido sob análise.

3) Indenização por danos materiais-lucros cessantes:

A autora, ainda, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização de R\$176.206,20 a título de danos materiais-lucros cessantes.

A lei autoriza o ressarcimento daquilo que razoavelmente deixou de lucrar (CC, art. 402).

No caso sob análise, a autora comprovou venda média mensal de R\$ 14.683,85 (fls. 07), não se desincumbindo a ré de apresentar específica impugnação nesse tocante.

A bem da verdade, a ré meramente afirma que a autora é

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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

proprietária de outro e-commerce, razão por que não faria jus ao ressarcimento sob análise.

Todavia, o substrato jurídico-legal dos lucros cessantes não consiste em *subsistência*; mas na perda daquilo que razoavelmente o credor deixou de lucrar em razão de conduta ilícito civil contratual do “alter”.

Afinal, a liberdade de iniciativa autoriza a parte autora exercer empresa através de quantas plataformas de e-commerce quiser, uma vez satisfeitas as exigências legais, contratuais e regulamentares.

Como a hipótese dos autos ressoa impossibilidade de lucro por culpa exclusiva da ré, também de rigor a sua condenação ao pagamento de indenização por danos materiais-lucros cessantes, valor de R\$14.683,85, por mês, de 19/06/21 até a data do efetivo desbloqueio da conta Amazon da autora.

Procedente o pedido sob análise.

4) Indenização por danos morais suportados:

Por fim, a autora pleiteia a condenação da ré ao pagamento de indenização de R\$176.206,20 a título de danos morais suportados.

A reparação de dano moral requer ofensa a um direito da personalidade (CC, art. 11).

O mero descumprimento contratual, entretanto, não caracteriza dano moral.

Dano moral é a lesão a um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade ou nos atributos da pessoa.

Não decorrem os danos morais, desta maneira, de todo e qualquer aborrecimento, sendo de rigor a identificação de uma dor que ultrapassa aquela imposta pela vida cotidiana.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

A propósito afirma Carlos Roberto Gonçalves citando Sérgio Cavaliéri:

"(...) só se deve reputar como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira imensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Responsabilidade civil, 11ª ed., p. 616).

E não se pode olvidar que o puro e simples descumprimento de deveres não autoriza, automaticamente, o reconhecimento de dano moral, resolvendo-se as situações e os eventos no âmbito exclusivamente patrimonial, consoante já reconheceu o Superior Tribunal de Justiça (REsp 151.322-RS, Terceira Turma, Relator Ministro AriPargendler, DJ 02.12.02, p.303).

Em síntese, mero inadimplemento não enseja indenização por danos morais.

Improcedente o pedido sob análise.

Em resumo final, a parcial procedência dos pedidos é medida de rigor.

Por tudo quanto exposto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação movida por **MAYRA ALVES DE JESUS** em face de **AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA**, para **A)** impor à ré a obrigação de fazer consistente na reativação da conta Amazon da autora, **B)** condenar a ré a pagar à autora indenização de R\$27.995,02 a título de danos materiais-danos emergentes, correção monetária pela TPTJ e juros de mora de 1% a.m., ambos, desde 19/06/21, consignando-se a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

plausibilidade de compensação com o pagamento às fls. 386, este passível apenas de correção monetária, e **C)** condenar a ré a pagar à autora indenização de R\$14.683,85, por mês, a título de danos emergentes, desde 19/09/21 até a data do efetivo desbloqueio da conta Amazon da autora. Correção monetária pela TPTJ e juros de mora de 1% a.m., ambos, contados desde a data de cada vencimento. **Fica consolidada a decisão concessiva de tutela de urgência às fls. 196/198, mantida pela Superior Instância no AI 2239937-33.2022.8.26.0000.**

Em consequência, JULGO EXTINTO o feito com resolução do mérito, o que faço a teor do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Em face do resultado ora alcançado, fica à parte autora (30%) e à ré (70%) carreada a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação (30% de 10% do valor atualizado da condenação devido pela autora ao advogado da ré; 70% de 10% do valor atualizado da condenação devido pela ré ao advogado da parte autora).

Em caso de recurso de apelação, intime-se a parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias úteis (art. 1.010, §1º, do CPC).

Após, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, com as homenagens e cautelas de estilo.

Com o advento da Lei nº 13.105/2015, o juízo de admissibilidade é efetuado pelo juízo *ad quem*, na forma do artigo 1.010, § 3º, a seguir transcrito: “Após as formalidades previstas nos §§ 1º e 2º, os autos serão remetidos ao tribunal pelo juiz, independentemente de juízo de admissibilidade.”.

Conforme Comunicado CG nº 916/2016, em conformidade com o disposto no artigo 1.010, §3º do NCPC e com a revogação do artigo 1.096 das NSCGJ (Provimento CG nº 17/2016), estão as unidades judiciárias dispensadas do cálculo e da indicação do valor do preparo recursal.

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

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

17ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº 8º ANDAR, São Paulo - SP - CEP 01501-900

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

Oportunamente, com o trânsito em julgado, aguarde-se por cinco dias manifestações das partes. No silêncio, remetam-se os autos ao arquivo provisório, com as cautelas de praxe e as formalidades legais.

P. I. C.

São Paulo, 15 de maio de 2023.

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