

Plataforma deve indenizar por bloqueio injustificado de cadastro

Ainda que uma irregularidade em relação aos termos de serviços seja constatada, fica incumbido à empresa de comércio eletrônico, por questão principiológica, permitir à loja associada o contraditório, bem como resgatar os seus créditos e honrar compromissos já assumidos com terceiros.

Freepik



Freepik Bloqueio de cadastro impediu acesso aos ganhos de vendas já firmadas pela loja

Nesse raciocínio, a 1ª Vara do Foro de Itanhaém (SP) condenou uma plataforma de vendas a pagar R\$ 29,7 mil como indenização por lucros cessantes e danos morais a uma loja que comercializa produtos domésticos e pessoais que são anunciados no site da marca.

A loja ingressou com a ação após ter seu cadastro banido da comunidade de vendas sem qualquer aviso da ré, o que impediu de ter acesso total ao portal de vendas e, consequentemente, à sua conta bancária vinculada às operações. Afirmou que, posteriormente, foi notificada pela plataforma de que o bloqueio ocorreu por "atividades suspeitas".

Após responder a formulário solicitando a regularização da situação, a loja recebeu uma mensagem de que a equipe do site não sabia informar o motivo do banimento. A loja acionou a Justiça alegando que perdeu cerca de R\$ 9,5 mil relativos às vendas já efetuadas e que ficaram retidas no cadastro.

Ao juízo, a empresa de comércio eletrônico informou que o bloqueio aconteceu porque a loja infringiu os termos de serviço da plataforma, tendo como gatilho o uso de palavras no chat que geram o banimento automático da conta.

O juiz Paulo Alexandre Rodrigues Coutinho considerou que, no caso, 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, as partes se obrigaram mutuamente como parceiras de vendas, devendo haver, por imperativo de boa-fé, paridade e equilíbrio na relação contratual".

O magistrado destacou que, em uma relação de equilíbrio contratual, rescisões unilaterais somente não culminam na quebra de contrato quando estão devidamente motivadas. O juiz afirmou que, na tentativa de solução administrativa, a empresa enviou mensagem à loja em que reconhecia não ter informações



sobre o bloqueio operado — a não ser pela suspeita de fraude.

"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 e, de forma geral, prejudicou a credibilidade da 'loja digital' da autora no ambiente eletrônico."

O juiz determinou, então, que a empresa reative o cadastro da loja na plataforma e pague R\$ 19,7 mil de indenização por lucros cessantes e R\$ 10 mil por danos morais.

A empresa foi representada pelo advogado **Miguel Carvalho Batista**, do escritório Carvalho & Caleffo Advogados.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 1002541-64.2023.8.26.0266