

Consumidora bloqueada em loja online por descumprir termos de uso não deve receber indenização

22/03/2025

A 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Comarca de Rio Branco (AC) rejeitou pedido para pagamento de danos morais feito por consumidora, que teve perfil bloqueado em plataforma de compra e vendas online.

Conforme os autos, a empresa teria desativado a conta da autora por descumprimento dos termos de uso.

Apesar de negar essa demanda, o Colegiado da Turma Recursal manteve a sentença, para que a empresa responsável pelo site reative a conta da consumidora no prazo de 10 dias.

Caso não cumpra a ordem, a plataforma será penalizada com multa diária de R\$150.

Recurso e voto da relatora

A consumidora entrou com recurso, desejando a reforma da sentença para que a reclamada pagasse os danos morais que ela alegou ter sofrido com o bloqueio da conta.

Mas, o órgão judicial rejeitou o pedido. A relatora do caso foi a juíza de Direito Adamarcia Machado.

Em seu voto, a magistrada escreveu que o simples bloqueio de conta não gera dano para ser indenizado.

A juíza ainda registrou que não foi apresentado ao processo qualquer prova dos prejuízos ou outros transtornos que a desativação da conta tivesse causado para consumidora.

“No que tange ao pedido de indenização por danos morais, entendo que o mero bloqueio de conta em plataformas digitais, sem inscrição em cadastros de inadimplentes ou impedimento de atividades essenciais do consumidor, não configura dano extrapatrimonial passível de indenização.

Ademais, um simples descumprimento de obrigação contratual não enseja, por si só, dano moral, sendo necessário demonstrar efetiva violação a direitos da personalidade”, ressaltou Machado. *Com informações da assessoria do TJ-AC.*

Processo 0002430-65.2024.8.01.0070

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-22/consumidora-bloqueada-em-loja-online-por-descumprir-termos-de-uso-nao-deve-receber-indenizacao/>

