

Bloqueio injustificado de loja em plataforma online gera dano moral

Plataformas de vendas online devem arcar com os danos causados a lojas que têm suas contas bloqueadas indevidamente.

Com esse entendimento, o juiz Paulo Alexandre Rodrigues Coutinho, da 1ª Vara de Itanhaém (SP), condenou uma plataforma estrangeira a indenizar o dono de uma loja hospedada nela por danos morais.

A loja foi bloqueada duas vezes sem um aviso prévio. Depois de ter percebido que a conta foi congelada, o dono recebeu uma notificação da empresa, que explicou que o motivo do bloqueio foi uma suposta violação dos termos de serviço.

O lojista procurou o atendimento da plataforma para esclarecer a situação, mas não teve sucesso. Ele recebeu apenas uma resposta avisando que o banimento seria permanente.

Ele ajuizou, então, uma ação de obrigação de fazer para pedir o desbloqueio da conta. Além disso, pediu ressarcimento por danos materiais, já que arcou com R\$ 15.468,47 em mercadorias que não puderam ser entregues, e R\$ 20 mil pelos danos morais que sofreu. O homem alegou que seu comércio perdeu a credibilidade com os clientes.



Juiz condenou plataforma a indenizar por ter suspenso loja indevidamente

Duas violações, dois danos

Na primeira vez em que foi banido, o comerciante ajuizou uma outra ação, em que a plataforma também foi condenada a indenizá-lo. Dessa vez, o site sustentou que não teve responsabilidade sobre a exclusão da conta porque o usuário não atualizou seus dados e, portanto, desrespeitou o contrato que aceitou ao se cadastrar. Assim, a empresa pediu para ser eximida da responsabilidade pelos danos materiais e morais que o autor sofreu.

O juiz entendeu, porém, que a ré tem responsabilidade pelos danos e julgou os pedidos do lojista parcialmente procedentes. Ele apontou que não foram juntados documentos que comprovaram os danos materiais. O magistrado determinou, então, que o perfil da loja seja reintegrado à plataforma e que o *e-commerce* pague R\$ 15 mil a título de danos morais.

“Conforme pacificado na **Súmula de n. 227 do STJ**, a pessoa jurídica pode sofrer danos morais, porém, apenas na esfera objetiva (...) Com esteio no quanto já fundamentado, é evidente o dano de natureza extrapatrimonial ao bom nome do empreendimento da requerente”, escreveu o julgador.

“Isso porque, embora a suspensão tenha durado por poucos dias, sem provas nos autos de prejuízos materiais tangíveis, é inegável a postura abusiva da demandada, além de ser reincidente pois, como dito, já condenada por fatos similares nos autos de n. 1002541-64.2023.8.26.0266. Dessa forma, procede o pedido de condenação da demandada a indenizar danos morais à demandante.”

O advogado **Miguel Carvalho Batista** atuou na defesa do dono da loja online.

Clique [aqui](#) para ler a sentença
Processo 1000564-66.2025.8.26.0266

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-mar-27/bloqueio-injustificado-de-loja-em-plataforma-gera-dano-moral/>