



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279450

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1055568-72.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelada VITORIA DA CRUZ SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação 1055568-72.2023.8.26.0100

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e outro

Apelada: Vitória da Cruz Santos

Comarca: Foro Central Cível – 8ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Pedro Rebello Bortolini

Voto nº 2082

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DANOS MORAIS AFASTADOS. DESCUMPRIMENTO DOS TERMOS DE USO. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por Vitória da Cruz Santos, condenando os réus ao pagamento de R\$5.000,00 por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve irregularidade ou abuso no bloqueio da conta da autora, justificando a indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A sanção aplicada à autora encontra respaldo nos Termos e Condições Gerais de Uso do Mercado Livre e Mercado Pago, que proíbem a negociação com múltiplas contas.

4. A suspensão da conta foi medida necessária para garantir a segurança dos serviços e usuários/consumidores, não configurando ato ilícito.

IV. Dispositivo e Tese

5. Dá-se provimento ao recurso, reformando a sentença para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Tese de julgamento: 1. A suspensão de conta por violação dos termos de uso não configura ato ilícito. 2. Não há direito à indenização por danos morais em

caso de bloqueio justificado.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1021570-08.2022.8.26.0405, Rel. Pedro Kodama, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 09.12.2024;

TJSP, Apelação Cível 1133714-98.2021.8.26.0100, Rel. Israel Góes dos Anjos, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 14.08.2023;

TJSP, Apelação Cível 1083878-30.2019.8.26.0100, Rel. Campos Petroni, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 27.05.2020.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.**, contra a r. sentença de fls. 197/199, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente os pedidos, nos autos da ação declaratória de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta por **Vitória da Cruz Santos**, nos seguintes termos:

“Pelo exposto, nos termos do art. 487, I, do CPC, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para os fins de CONDENAR os réus ao pagamento do montante de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, a ser atualizado monetariamente pela Tabela Prática do TJ-SP a partir desta data (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros legais de mora (de 1% ao mês) desde a data da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação, observada, quanto à autora, a gratuidade da justiça.”

Os apelantes sustentam que não houve irregularidade ou abuso no bloqueio da conta da autora, pois tal medida estava prevista contratualmente, configurando exercício regular de direito. Argumentam que, na ausência de ato ilícito, não há fundamento para a condenação por danos morais. Assim, requerem o provimento do recurso para que seja julgada improcedente a condenação por danos morais ou, alternativamente, a redução do valor indenizatório.

Contrarrazões apresentadas (fls. 221/226).

Recurso tempestivo e regularmente processado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Consta na exordial que a autora, vendedora autônoma que utilizava os serviços das rés para realizar suas vendas na plataforma de e-commerce Mercado Livre, teve sua conta bloqueada injustificadamente em 19/07/2022 – login viihosmarinho@gmail.com –, sob a alegação de "comportamento irregular", prejudicando sua reputação perante os clientes e impediu o acesso às suas movimentações financeiras, além de dificultar o prosseguimento das vendas já realizadas (fls. 18/19).

A controvérsia reside no direito da autora à indenização por danos morais, em decorrência do bloqueio, sem justa causa, de sua conta na plataforma de e-commerce Mercado Livre.

Incontroverso que a autora realizava venda de produtos na plataforma das rés, até porque não contestado.

In casu, assim como explicitado pelo magistrado sentenciante, restou incontroverso que a autora teve sua conta na plataforma operada pelos réus bloqueada, sob a justificativa de "coincidência cadastral", considerada uma "conduta de alto risco/perfil fraudulento", caracterizada pelo gerenciamento de múltiplas contas por um mesmo usuário ou pela criação de novos cadastros por pessoas cujos perfis originais foram suspensos, temporária ou definitivamente, por violação das políticas da plataforma (fls. 84).

Entretanto, respeitada a convicção do juízo *a quo*, a r. sentença apelada deve ser reformada quanto ao pleito de indenização por danos morais.

A sanção aplicada à autora encontra respaldo nos Termos e Condições Gerais de Uso do Mercado Livre e nos Termos e Condições de Uso do Mercado Pago, cujo cumprimento é obrigatório para todos os usuários da plataforma.

As telas de cadastro comprovam que a autora utilizou os mesmos documentos e informações para registrar-se novamente na plataforma, configurando a infração às regras de uso (fls. 80/83).

Para corroborar, a própria autora confessa o flagrante descumprimento dos termos que por ela foram aderidos, ao afirmar que realizou a criação de novos perfis (fls. 183/185).

Inexiste irregularidade quanto à suspensão em comento já que se trata de uma medida imprescindível para resguardo do funcionamento dos serviços das rés, que têm responsabilidade pelas vendas em sua plataforma, e da manutenção da segurança de todos os usuários.

Vejamos o que estipulam os Termos de Uso (disponível em: https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Inhabilitacao-o-Suspensao-de-usuarios_sl101):

*“Posso negociar com várias contas?
Por segurança, você não pode negociar com diferentes contas. Caso seja detectado que você possui mais de um usuário, este será suspenso.*

Nosso objetivo é manter uma comunidade segura, na qual você possa negociar com confiança. O seu apelido é a sua identidade e a sua trajetória no site é o reflexo da sua reputação.

Se tiver dúvidas, revise os [Termos e condições gerais](#).”

Além disso, as rés possuem obrigação de apurar indícios de comportamentos irregulares ou suspeitos dos usuários em suas plataformas, de modo a garantir a segurança de seus serviços e de seus usuários/consumidores, não só na forma de seus Termos e Condições de uso, como também na forma do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que as rés, como prestadoras de serviços, poderiam, em eventual ação, serem consideradas responsáveis solidárias, por todas as possíveis irregularidades cometidas pelos usuários que não observam os Termos de Uso, conforme previsto no item 8 dos termos e condições de uso (disponível em: http://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Termos-e-condicoes-gerais-de-uso_1409):

*“8- Responsabilidade
O Mercado Livre será responsável por qualquer defeito na prestação de seu serviço, na medida em que lhe seja imputável e com o alcance previsto nas leis vigentes.”*

Não houve, portanto, suspensão indevida da conta do autor e não se vislumbra qualquer atitude ilícita praticada pelas rés, tendo em vista que a sanção decorreu da transgressão às regras impostas ao usuário, espontaneamente anuídas pela parte, não havendo que se falar em eventual indenização por lucros cessantes e danos morais.

Nesse sentido é o entendimento deste E. Tribunal de Justiça em situações análogas:

“Apelação. Tutela antecipada de urgência em caráter antecedente. Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual. Conduta irregular cometida pela autora que violou os "Termos e Condições Gerais de Uso do

site Mercado Livre". Suspensão da conta que encontra respaldo contratual. Notificação de irregularidades comprovada. Danos morais não caracterizados. Sentença de procedência reformada. Recurso da ré provido."

(TJSP; Apelação Cível 1021570-08.2022.8.26.0405; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/12/2024; Data de Registro: 09/12/2024) (grifos nossos).

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PLATAFORMA E-COMMERCE. Suspensão da conta do autor por duplicidade cadastral. Sentença de improcedência. Pretensão do autor de reforma. INADMISSIBILIDADE. Constatação de vínculos e coincidências cadastrais entre duas contas de usuário do autor. Caracterização do descumprimento dos termos de uso da plataforma. Suspensão da conta que não foi indevida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1133714-98.2021.8.26.0100; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 16/08/2023) (grifos nossos).

"Ação de obrigação de fazer com indenização por danos morais e materiais. Prestação de serviços. Bloqueio de conta em plataforma de e-commerce do Mercado Livre. R. sentença de improcedência. Apelo só da autora. Legitimidade da suspensão da conta. Medidas preventivas a cargo das requeridas, para manutenção da segurança, licitude e credibilidade do sistema. Danos morais, todavia, não vislumbrados. Situação incômoda ou mero aborrecimento que não podem ser margem à reparação. Danos materiais não configurados. Honorários recursais majorados. Art. 252 deste TJ/SP aplicável ao caso. Nega-se provimento ao apelo da demandante."

(TJSP; Apelação Cível 1083878-30.2019.8.26.0100; Relator (a): Campos Petroni; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/05/2020; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 27/05/2020) (grifos nossos).

Com a alteração do julgado e em razão da sucumbência integral, a autora deverá arcar com o pagamento das custas, despesas processuais, bem como com os honorários dos advogados da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor da causa, ressalvado o benefício da justiça gratuita.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **pelo meu voto, DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR