



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000285110

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1087352-33.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EBAZAR.COM.BR LTDA - ME, é apelado LARISSA ALBUQUERQUE SILVA 2366158895.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 35996

APELAÇÃO N°: 1087352-33.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: EBAZAR.COM.BR LTDA. (MERCADO LIVRE)

APELADA: LARISSA ALBUQUERQUE SILVA

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. BLOQUEIO DE CONTA EM MARKETPLACE. Autor que requer o restabelecimento da conta em plataforma digital, o desbloqueio de valores. Sentença de parcial procedência. Apelo da requerida. Preliminar de cerceamento de defesa. O juiz é o destinatário final das provas que servem à formação da sua convicção sobre a demanda. Suficiência das provas constantes nos autos para o deslinde do feito. Cerceamento de defesa afastado. Mérito. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, autorizando a mitigação da teoria finalista diante do evidente desequilíbrio entre as partes. Suspensão da conta do autor em razão de alegado descumprimento dos Termos e condições de uso da plataforma. Requerida que não juntou documento algum a demonstrar que a autora violou quaisquer condições dos termos a que aderiu. Parte ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC). Sentença mantida. Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C TUTELA DE URGÊNCIA*” (*sic*) ajuizada por LARISSA ALBUQUERQUE SILVA em face de EBAZAR.COM.BR LTDA (MERCADO LIVRE).

A decisão de fls. 306 determinou a intimação das partes para especificar as provas que pretendiam produzir, ambas manifestando pelo julgamento antecipado da lide (fls. 309/311).

A r. sentença de fls. 312/324 (disponibilizada no DJe de 19/08/2024 – fls. 326), complementada pela r. decisão de fls. 332/333, que rejeitou os embargos de declaração (disponibilizada no DJe de 23/08/2024 – fl. 335), julgou a ação nos seguintes termos:

“Dispositivo

Ante o exposto, rejeito as preliminares arguidas, e julgo parcialmente procedentes os pedidos da parte autora, extinguindo o processo com resolução de mérito, fazendo-o com fundamento no art. 487, I, do CPC, para:

- condenar a parte requerida a reativar o perfil da parte autora;*
- condenar a parte requerida a proceder à liberação de valores retidos em favor da parte autora, computando-se do numerário eventuais devoluções ou reembolsos que a plataforma comprove ter realizado em favor de adquirentes.*

Tutela provisória

Mantenho a tutela provisória de urgência anteriormente deferida.

Sucumbência

Em razão da sucumbência mínima da parte autora, condeno a parte requerida a pagar:

- as custas e as despesas processuais, reembolsando-se eventuais dispêndios antecipados pela parte contrária (art. 82, caput e § 2.º, CPC), observados a Lei n.º 11.608/2003, as regulamentações do Tribunal de Justiça de São Paulo quanto à sua atualização monetária, e o art. 1.098, caput, das NSCGJ (“os processos findos não poderão ser arquivados sem que o escrivão judicial certifique nos autos estar integralmente paga a taxa judiciária com a respectiva vinculação da guia, os honorários devidos aos órgãos públicos ou entidades conveniadas, a multa prevista no §2º, do art. 77, do Código de Processo Civil e as contribuições, ou sem que faça extrair certidão em que sejam especificadas essas parcelas para fins de inscrição da dívida ativa”);*
- os honorários advocatícios sucumbenciais dos procuradores da parte contrária (art. 85, caput, CPC), os quais, considerando-se os critérios do art. 85, § 2.º, I a IV, CPC, fixo, por equidade, em R\$ 1.000,00.*

Inconformada, apela a requerida (fls. 336/343).

Preliminarmente, alega a ocorrência de cerceamento de defesa, diz *“que o artigo 369 do Código de Processo Civil é claro ao estabelecer que “[a]s partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz”*.(fl. 339).

Quanto ao mérito, alega que *“o apelante demonstrou que o bloqueio ocorreu por comportamento inadequado do apelado e infringindo os termos e condições, além de normas de segurança: Foram ao menos 160 reclamações sobre problemas em vendas do demandante, sendo 72 produtos não recebidos ou com atraso (sigla PNR) e 88 produtos com defeito ou produtos diferentes da compra realizada (sigla PDD), gerando um prejuízo na falta de recebimento da ordem de R\$ 34.259,66.”* (fl. 340).

Evidencia que *“a suspensão aplicada à conta da Parte Autora não ocorreu de forma injustificada, mas decorreu de violação de termos contratuais e, portanto, configura hipótese de exercício regular de direito do Réu.”* (fl. 342).

Requer o provimento do apelo, para julgar improcedente a demanda.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 344/345).

Contrarrazões às fls. 349/356.

É o relatório.

Ab initio, não comporta acolhida a tese atinente à ocorrência de cerceamento de defesa suscitada pelo apelante.

Isso porque a causa encontra-se suficientemente instruída, dando condições para a formação do convencimento de mérito.

O julgador é o destinatário final das provas que servem à formação da sua convicção sobre a demanda. O art. 370 do Código de Processo Civil, nesse sentido, impõe ao Julgador o poder-dever de indeferir diligências que entenda inúteis ou meramente protelatórias.

Ademais, instadas as partes a especificar as provas que pretendiam produzir, o apelante expressamente informou que “*não possui outras provas*” (fl. 311).

Assim, afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo apelante.

Trata-se de ação cominatória, pela qual a autora pretende compelir a requerida a efetuar o restabelecimento de sua conta em plataforma de “*marketplace*”, bem como determinar o desbloqueio de valores retidos, referentes à conta em questão.

Narrou que utilizava a plataforma do Mercado Livre para expor e negociar seus produtos, sem nunca sofrer nenhuma penalidade ou advertência, e que, em 04/06/2024, sua conta foi suspensa, em razão de reclamações, cancelamentos e extravios de mercadorias. Buscou solucionar o problema administrativamente, porém, a conta não foi restabelecida.

As partes foram intimadas à especificação de provas (fls. 306), contudo, manifestaram pelo julgamento antecipado da lide.

Conforme relatado, a r. sentença julgou a ação parcialmente procedente, para determinar a reativação do perfil da parte autora, bem como a liberação dos valores retidos, computando eventuais devoluções ou reembolsos que a plataforma comprove ter realizado aos clientes.

Pois bem.

Por primeiro, destaca-se que aplicável à espécie o Código de Defesa do Consumidor.

Apesar de a autora utilizar a plataforma de e-commerce do Mercado Livre não como destinatário final, mas como meio para realização de sua atividade, é certo que os fatos discutidos permitem reconhecer a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, autorizando a mitigação da teoria finalista diante do evidente desequilíbrio entre as partes, sobretudo porque o autor se encontra totalmente dependente das plataformas administradas pelas requeridas.

Sobre o tema:

EMENTA Ação de obrigação de fazer cumulada indenização por danos morais. Autora que comercializa seus produtos na plataforma de ecommerce do Mercado Livre. Teoria finalista mitigada que autoriza a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, diante da evidente hipossuficiência técnica da autora perante os réus. Reiterados cancelamentos de envio de mercadoria, sem justificativa plausível, promovidos pelo Mercado Livre, que restaram incontroversos. Suspensão e posterior bloqueio definitivo da conta de usuário da autora, sob suspeita de irregularidades, que também restou incontroverso. Réus que, no entanto, sequer especificaram quais as irregularidades supostamente

cometidas pela autora. Alegação de exercício regular de direito que não convence. Conduta arbitrária dos réus que não pode ser chancelada de forma indistinta apenas porque encontra previsão nas Condições e Termos de Uso aceitos pelo usuário. A sistemática de vendas do Mercado Livre depende, essencialmente, da experiência dos consumidores, que dão seu feedback avaliando o negócio, o que alimenta a reputação do vendedor. Situação vivenciada pela autora que ultrapassou o mero aborrecimento. Dano moral configurado. Dano material que, todavia, não restou devidamente comprovado pela autora. Sentença reformada para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais. Sucumbência mínima da autora reconhecida. Recurso provido em parte.” (Apelação Cível nº 1052277-43.2018.8.26.0002; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Relator: Ruy Coppola; Data do julgamento: 12/09/2019 – g. n.).

Alega a autora que as rés procederam ao bloqueio injustificado e arbitrário de sua conta na plataforma digital de propriedade da requerida EBAZAR (Mercado Livre), com a retenção de valores.

Em contrapartida, a ré afirma que o bloqueio se deu em razão de violação aos termos e condições de uso da plataforma, alegando comportamento inadequado da apelada, com o registro de reclamações, atrasos e produtos não recebidos (fl. 321).

Destaca-se que independentemente da inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), a parte ré não logrou demonstrar, de forma específica e concreta, as supostas irregularidades que mencionou ter autorizado o bloqueio da conta.

Com efeito, não há qualquer documento nos autos que demonstre tais irregularidades.

Limitaram-se a aduzir que podem suspender a conta do usuário que não cumprir qualquer dispositivo dos Termos e condições gerais de uso e demais políticas do MERCADO LIVRE ou quando forem necessárias medidas de segurança para verificação em casos de suspeita de fraude.

Contudo, em que pese a possibilidade de suspensão da conta, não foi demonstrada a ocorrência de qualquer violação dos termos a que o autor aderiu.

A ré afirma, que a autora recebeu reclamações de consumidores, contudo, para comprovar tal fato, apresentou apenas os *prints* de tela de seu sistema interno, nos quais constam a quantidade de reclamações. No entanto, sequer é possível constatar uma identificação ou exposição dos motivos das alegadas reclamações e devoluções ocorridas no período (fls. 281/282).

Tal prova é precária e sequer há indicação de que as informações ali contidas são referentes à conta da autora.

Por outro lado, a autora juntou documentos de fls. 32/46, referentes à sua conta e contemporâneos à suspensão, os quais demonstram suas métricas e avaliações relativamente positivas, inclusive constando incentivos da plataforma como: “Continue assim” e “Muito bom” (fl. 32).

Assim, não tendo a parte requerida se desincumbindo de seu ônus probatório (art. 373, II, do CPC), o caso era mesmo de procedência do pedido de restabelecimento da conta e desbloqueio dos valores retidos (com observação), como bem o fez a r. sentença.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento ao recurso.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, majora-se a verba sucumbencial fixada em R\$ 1.000,00, para R\$ 1.200,00, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

MARY GRÜN

Relatora