



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293415

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036111-12.2023.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado LEANDRO SOARES.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"Conheceram do recurso para lhe NEGAR PROVIMENTO. V. U. Sustentou oralmente a Dra. Ana Caroline Bueno da Silva, (OAB/SC 52.955)."**, de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1036111-12.2023.8.26.0405

**Apelantes: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda e Mercado Pago
Instituicao de Pagamento Ltda**

Apelado: Leandro Soares

Comarca: Osasco – 7ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Liege Gueldini

Voto nº 2359

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SUSPENSÃO E BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA. Sentença de procedência. Apelação do réu. Exercício regular de direito. Não acolhimento. Cláusulas contratuais que não estabelecem prazo para suspensão e retenção de saldo. Analogia à Resolução nº 96 do BACEN. Prazo de 30 dias não respeitado. Ausência de justificativa para bloqueio e retenção de saldo. Ausência de comprovação de violação dos termos de contrato pelo autor. Dano moral fixado em R\$ 5.000,00. Manutenção. Comportamento lesivo e contrário a boa-fé objetiva. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença proferida as fls. 252/254, cujo relatório adoto, em que em sede de ação indenizatória proposta por Leandro Soares em face de Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda foi julgada procedente para condenar a parte ré, ora apelante, ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais. Condenando-se a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais além de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a parte ré (fls. 257/271), pela reforma da sentença, sustentando, em síntese, a regularidade do bloqueio temporário da conta, vez que pautada em exercício regular de direito, nos termos do contrato celebrado, por consequência, inexistente o dever de indenizar por prejuízo extrapatrimonial, requerendo, subsidiariamente a minoração do quantum arbitrado.

Contrarrazões as fls. 278/290.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso formalmente em ordem, tempestivo e devidamente processado. Preparo devidamente recolhido (fls. 615).

Consta oposição ao julgamento virtual em fls. 298.

É O RELATÓRIO.

Cuida-se de ação na qual alega o autor que em 22/10/2023 foi surpreendido pela notícia de suspensão de suas contas junto à apelante, requerendo a restituição do valor retido e indenização por danos morais. Noticiado reestabelecimento de acesso à conta e a disponibilização do saldo retido (R\$ 2.246,76) em 02/01/2024 (fls. 86/88), prejudicado o pedido de restituição, o feito prosseguiu com relação aos danos morais, sobrevivendo sentença de procedência.

No mérito, a sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, que ficam também adotados como razão de decidir pelo desprovimento do apelo, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal, que dispõe: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Na Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado para evitar inútil repetição e fazer cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos.

Para tanto, remeto-me aos fundamentos da r. sentença lançada (fls. 253/254):

“No mérito, o réu reconheceu o bloqueio, mas limitou-se a argumentar a inexistência de ato ilícito em razão dos procedimentos previstos nos termos de uso para verificação da conta.

Porém, apresentou em fls. 245/246 tela unilateral, com abreviações e apontamentos em língua estrangeira, que não permitem concluir a existência e a veracidade do motivo o qual ensejou a suspensão temporária.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa maneira, entende-se que cabia à parte ré comprovar que a suspensão dos anúncios ocorreu de forma motivada, ônus que não cumpriu.

Com isso, porque não restou evidenciada a violação aos termos de uso da plataforma pelo autor, tem-se por indevida manutenção do bloqueio do acesso da plataforma que, segundo consta, foi restabelecido, assim como o saldo, somente posteriormente.

Nota-se que, ainda que a ré possa fazer verificações nas contas pelo sistema antifraude, não houve apresentação de justificativa para a persistência do bloqueio de 22 de outubro de 2023 a 02 de janeiro de 2024, tempo demasiado grande para mera verificação.”.

Em complementação, observo que sustenta a parte apelante que a suspensão da conta se deu em exercício regular de direito pois “*foi identificado comportamentos irregulares e não habituais na conta da apelada*” (fls. 260). Todavia, não há qualquer comprovação trazida aos autos acerca do comportamento apontado.

Ainda, sustenta a apelante que “*o congelamento temporário de seu saldo e inabilitação, ainda que por poucos dias, se deram de forma legítima e em cumprimento aos Termos e Condições de uso do Mercado Livre*” (fls. 261). Ocorre que as cláusulas contratuais apontadas, não estabelecem limite máximo de tempo no qual poderá ser retida as verbas alheias, tampouco é razoável o lapso temporal levado para reativação da conta e liberação do saldo, conferindo-se distanciamento da boa-fé esperada na relação jurídica estabelecida.

Não se olvida da previsão nos “termos e condições gerais de uso” da plataforma da ré, quanto à possibilidade de suspensão e bloqueio de usuário, de forma temporária ou definitiva, quando constatado uso inadequado de referida plataforma.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Todavia, como bem decidiu a r. sentença, a apelante não demonstrou ter enviado qualquer notificação prévia à parte autora a respeito da suspensão de suas contas, a fim de que pudesse proceder à regularização, caso necessário, tampouco há prova das supostas infrações.

Ademais, verifica-se que, após o bloqueio das contas e reclamação da autora, a ré não explicou qual a infringência supostamente praticada pela autora, não permitindo a ela exercer o direito ao contraditório.

A ré deveria ter notificado previamente a usuária a respeito das violações que lhe são imputadas antes de proceder à suspensão ou bloqueio sumários da conta.

Neste sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização. Bloqueio da conta da Autora na plataforma digital "mercado livre", sem aviso prévio, por suposto erro cadastral. Violação ao exercício do direito de defesa. Sentença de parcial procedência. Suspensão que se mostrou ilegítima ausência de notificação prévia à Autora. Violação do dever de informação. Ausência de demonstração quanto às alegadas irregularidades da conduta da Autora. Sentença mantida. Majoração da verba honorária sucumbencial (art. 85, § 11, do cpc). APELAÇÃO NÃO PROVIDA (TJSP; Apelação Cível 1021210-10.2021.8.26.0405; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2023; Data de Registro: 10/11/2023).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA VENDA E COMPRA PELA INTERNET, ATRAVÉS DE PLATAFORMA DIGITAL



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

"MERCADO LIVRE" BLOQUEIO DE CONTA EMPLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO SUSPENSÃOQUE SE MOSTROU ILEGÍTIMA AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃOPRÉVIA À AUTORA VIOLAÇÃO DO DEVER DE INFORMAÇÃO AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO QUANTOÀS ALEGADAS IRREGULARIDADES DA CONDUTA DA AUTORA SENTENÇA MANTIDA MAJORAÇÃO DA VERBAHONORÁRIA SUCUMBENCIAL (ART. 85, § 11, DO CPC). Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000377-37.2020.8.26.0653; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Vargem Grande do Sul - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 29/03/2022)

Observo ainda que a liberação da conta e do saldo só ocorreu após a propositura da presente ação, motivo pelo qual, de rigor, a manutenção da sentença, prestigiando-se o entendimento do d. julgador *a quo*.

Ainda que a instituição financeira não esteja obrigada a manter vínculo *ad eternum*, sendo, óbvio, que a rescisão do pacto unilateralmente, a qualquer tempo, seja possível, deve ser observada a diligência de notificar previamente o correntista, conforme decisão do C. Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. 1. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. INEXISTÊNCIA. 2. ENCERRAMENTO DE CONTA BANCÁRIA. RESCISÃO UNILATERAL DE CONTRATO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ATO ILÍCITO E DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. SÚMULAS N. 5 E 7/STJ. 3. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. 4. CABIMENTO DA MEDIDA ADOTADA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 83/STJ. 5.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

AGRAVO IMPROVIDO. 1. Não ficou configurada a violação do art. 1.022 do CPC/2015, uma vez que o Tribunal de origem se manifestou de forma fundamentada sobre todas as questões necessárias para o deslinde da controvérsia. O mero inconformismo da parte com o julgamento contrário à sua pretensão não caracteriza falta de prestação jurisdicional. 2. A alteração da conclusão adotada pela Corte de origem (acerca da possibilidade da rescisão unilateral do contrato, bem como da inexistência de dano moral indenizável) demandaria, necessariamente, a interpretação de cláusulas contratuais e novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providências vedadas no âmbito do recurso especial, conforme os óbices previstos nas Súmulas 5 e 7 deste Tribunal Superior. 3. A incidência da Súmula n. 7/STJ impede o conhecimento do recurso lastreado, também, pela alínea c do permissivo constitucional, dado que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática de cada caso. 4. O encerramento do contrato de conta-corrente, como corolário da autonomia privada, consiste em um direito subjetivo exercitável por qualquer das partes contratantes, desde que observada a prévia e regular notificação. 4.1. A esse propósito, destaca-se que a Lei n. 4.595/1964, recepcionada pela Constituição Federal de 1988 com status de lei complementar e regente do Sistema Financeiro Nacional, atribui ao Conselho Monetário Nacional competência exclusiva para regular o funcionamento das instituições financeiras (art. 4º, VIII). Ademais, no exercício dessa competência, o Conselho Monetário Nacional, por meio da edição de resoluções do Banco Central do Brasil que se seguiram, destinadas a regulamentar a atividade bancária, expressamente possibilitou o encerramento do contrato de conta de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

depósitos, por iniciativa de qualquer das partes contratantes, desde que observada a comunicação prévia. A dicção do art. 12 da Resolução BACEN/CMNn. 2.025/1993, com a redação conferida pela Resolução BACEN/CMNn. 2.747/2000, é clara nesse sentido. 4.2. Atendo-se à natureza do contrato bancário, notadamente o de conta-corrente, o qual se afigura intuitu personae, bilateral, oneroso, de execução continuada, prorrogando-se no tempo por prazo indeterminado, não se impõe às instituições financeiras a obrigação de contratar ou de manter em vigor específica contratação, a elas não se aplicando o art. 39, II e IX, do Código de Defesa do Consumidor. Revela-se, pois, de todo incompatível com a natureza do serviço bancário fornecido, que conta com regulamentação específica, imporre às instituições financeiras o dever legal de contratar, quando delas se exige, para atuação em determinado segmento do mercado financeiro, profunda análise de aspectos mercadológico e institucional, além da adoção de inúmeras medidas de segurança que lhes demandam o conhecimento do cliente bancário e de reiterada atualização do seu cadastro de clientes, a fim de minorar os riscos próprios da atividade bancária. 5. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp 1478859/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 01/03/2021, DJe 03/03/2021).

Em assim sendo, por analogia, não prospera o argumento de que a apelada pode, por sua simples vontade, praticar o ato de suspensão temporária ou definitiva sem adoção de qualquer medida de boa-fé, respeitado o prazo de 30 dias.

Neste cenário, cumpre reproduzir os ditames do art. 12 da Resolução nº 96 do BACEN, podendo o prazo de suspensão ser analogicamente aplicado ao caso em testilha:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Art. 12. Para o encerramento de conta de pagamento, devem ser adotadas, no mínimo, as seguintes providências:

I - comunicação entre as partes da intenção de rescindir o contrato, informando os motivos da rescisão caso se refiram à hipótese prevista no art. 13 ou a outra prevista na legislação ou na regulamentação vigente;

(...)

III - prestação de informações pela instituição ao titular da conta sobre:

a) o prazo para adoção das providências relativas à rescisão do contrato, limitado a trinta dias corridos, contado do cumprimento da exigência de trata o inciso I;

b) os procedimentos para pagamento de eventual saldo devedor e de demais compromissos assumidos com a instituição ou decorrentes de disposições legais; e

c) os produtos e serviços eventualmente contratados pelo titular da conta na instituição que permanecem ativos ou que se encerram juntamente com a conta de pagamento; e

IV - comunicação ao titular da conta sobre a data de encerramento da conta ou sobre os motivos que impossibilitam o encerramento, após o decurso do prazo de que trata a alínea "a" do inciso III.

Uma vez que não provado qualquer respaldo contratual para o ato lesivo, tampouco o tempo razoável para a solução do caso, de rigor também a manutenção da sentença quanto ao valor arbitrado a título de dano moral.

A parte autora foi, repentinamente, privada do acesso aos seus recursos financeiros, sem justo motivo, tratando-se, pois, de situação que ultrapassa o mero dissabor do cotidiano.

Por outro lado, não há qualquer circunstância que enseje a alteração do *quantum* fixado em sentença (R\$ 5.000,00).

A propósito:

CONSUMIDOR relação bancária - Danos materiais
cumulada com pedido de indenização por danos morais -
Encerramento unilateral de conta corrente abusividade -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

falta de identificação dos motivos objetivos que pudessem indicar irregularidade na conduta do recorrido Sentença de parcial procedência para condenar o requerido ao pagamento, a título de danos morais, de R\$ 5.000,00 – Dano moral configurado valor adequação - Sentença mantida. RECURSOS IMPROVIDOS. (TJ-SP 1031512-94.2022.8.26.0007 São Paulo, Relator: Alessandra Marcondes França Ramos, Data de Julgamento: 29/01/2024, 5ª Turma Recursal Cível e Criminal, Data de Publicação: 29/01/2024).

CONTRATO BANCÁRIO - Ação indenização por danos morais - Bloqueio unilateral de conta corrente pelo banco réu sem prévia notificação da autora - Sentença de procedência - Recurso da parte ré - Relação de consumo caracterizada - Ausência de prévia comunicação por escrito - Aplicação do art. 14, caput, do CDC - Falha na prestação do serviço – Conta da parte autora bloqueada indevidamente- Autora foi informada que os valores retidos seriam devolvidos somente no prazo de trinta dias - Embora se admita a possibilidade de encerramento da conta, o procedimento da parte ré não cumpriu o quanto disposto no artigo 5º da Resolução nº 4.753/2019 do Bacen - Danos morais caracterizados - Autora que privada da possibilidade de utilização de recursos que lhe pertenciam - Indenização que deve ser fixada com base em critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Indenização bem fixada no valor de R\$ 5.000,00, que não comporta redução – Honorários de sucumbência - Decisão que não configura julgamento extra petita, na medida em que, por ser consectário lógico da sucumbência ou da causalidade, constitui matéria cognoscível de ofício, independentemente de pedido das partes - Readequação da verba honorária - Observância das teses fixadas pelo STJ no julgamento de recursos repetitivos, Tema nº 1076 – Fixação dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

honorários para 20% da condenação – Sentença parcialmente reformada somente para alteração dos honorários advocatícios – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1011054-61.2022.8.26.0361; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2024; Data de Registro: 12/08/2024).

Ante o exposto, conheço do recurso para lhe **NEGAR PROVIMENTO**, majorando, nesta oportunidade, os honorários devidos pelo apelante para 11% do valor da condenação, conforme inteligência do art. 85, §11 do CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso. A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator