



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000298918

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1036781-50.2023.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante GABRIEL DE ANDRADES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

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

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

São Paulo, 27 de março de 2025

MARY GRÜN

RELATORA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 36321

APELAÇÃO Nº: 1036781-50.2023.8.26.0405

COMARCA: OSASCO

APELANTE: GABRIEL DE ANDRADES SILVA

APELADA: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENTREGA DE MERCADORIAS. DESATIVAÇÃO DE PERFIL PROFISSIONAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES E DANOS MORAIS. Autor pretende compelir a ré a reativar seu perfil profissional em plataforma tecnológica de entrega de mercadorias, bloqueado em maio de 2.023, bem como sua condenação por danos morais e lucros cessantes decorrentes do bloqueio imotivado, sob a alegação de que nunca teria violado qualquer regra daquela plataforma. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ausência de comprovação pela ré acerca de eventual violação pelo requerente às cláusulas contratuais estabelecidas. Termos de uso do aplicativo que não dispõem como causa para a inativação da conta a simples existência de dívidas em nome do autor. Obrigação de o usuário dos serviços fazer prova de renda não corroborada pelo documento quase ilegível juntado aos autos, que sequer aponta o prazo estabelecido para cumprimento da obrigação e denota movimentação sistêmica posterior ao bloqueio da conta. Cédulas de crédito bancário e faturas de cartão de crédito juntadas aos autos que denotam operações com data de vencimento contemporânea ou posterior ao bloqueio realizado. Alegação de duplicidade da conta também não corroborada, dado que a imagem colacionada pela ré denota cadastros em nome de distintos usuários, com e-mails também distintos. Requerida que não apontou de modo eficaz qualquer conduta do autor contrária aos termos dispostos na cláusula 7ª da contratação. Ausência de qualquer motivo razoável para a suspensão do perfil. Argumentações genéricas, incapazes de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, como determina o artigo 373, II, do CPC. Requerida que, mesmo instada no momento oportuno, não manifestou pretensão à produção de qualquer outra prova. Desativação, portanto, que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Determinação de reativação da conta devida. Danos morais, porém, incorrentes. Ausência de situação aviltante, humilhante ou vexatória a configurar lesão à esfera íntima



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do demandante. Indenização indevida. Lucros cessantes. Verba que não pode ser presumida. Ausência de prova de faturamento nos meses que antecederam ao bloqueio, o que poderia ter sido demonstrado pela simples juntada de extratos bancários. Ausência de provas acerca da existência de lucros cessantes que implica seu indeferimento. Indenização indevida. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de “*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES*” (sic) ajuizada por GABRIEL DE ANDRADES SILVA em face de MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

A r. sentença de fls. 726/730, disponibilizada no DJe de 19/09/2024 – fls. 732, julgou improcedente o pedido, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais e JULGO EXTINTO o processo, com resolução do mérito, na forma do art. 487, inc. I, do CPC. Diante da sucumbência do autor, condeno-o ao pagamento das custas e despesas do processo, além dos honorários advocatícios da parte contrária, os quais fixo em 10%, sobre o valor atribuído à causa. Observe-se a gratuidade judicial deferida em favor do autor.”

Inconformado, apela o autor (fls. 733/753).

Assevera que “*na condição de ENTREGADOR do aplicativo Mercado Livre, avaliado nos mais altos níveis da plataforma (nível Prata), sofreu um bloqueio por parte da Apelada, motivado por fato inidôneo e inverídico, em maio de 2023, sob acusação de ter violado os termos e condições de uso do aplicativo,*

sem prestar maiores informações sobre as acusações". (fls. 735)

Afirma que "a recorrida apresentou sua contestação (fls. 124/143), na qual acusou o recorrente de possuir dívidas de empréstimos e de cartão com o Mercado Pago, empresa do mesmo grupo econômico, e por possuir conta duplicada. Não apresentou nada para provar sua alegação. Porém, em claro ato de "document dumping", juntou centenas de páginas com dados bancários do recorrente, que não guardavam qualquer relação com o contrato havido entre apelante e apelada". (fls. 735)

Aduz que "juntaram diversas faturas e dados de cartões de crédito do Mercado Pago. Ocorre que essas faturas de cartão de crédito, assim como o cartão de crédito em si, foram emitidas por Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A., CNPJ 37.679.449/0001-38, empresa que, embora faça parte do grupo econômico da requerida, tem outra atividade econômica, como fora demonstrado (fls. 599)". (fls. 736)

Sustenta que "com a contestação não veio nenhum documento relativo à relação de trabalho que exercia o recorrente". (fls. 739)

Argumenta que "a sentença limita-se a fundamentar-se na autonomia da vontade, sem enfrentar a tese de que houve violação da boa-fé objetiva por parte da apelada, que formulou acusação não verdadeira contra o recorrente e não lhe permitiu qualquer defesa". (fls. 739)

Pontua que "não contrata em condição de igualdade com a apelada, razão pela qual deve ser afastada a presunção de paridade e simetria, com base no art. 421-A do Código Civil". (fls. 740)

Aponta que *“a apelada oferece a possibilidade de trabalhar com entregas para toda coletividade, e o recorrente prestava serviços havia quase 2 anos. Por isso, seu bloqueio é fundado em discriminação”*. (fls. 740)

Defende que *“o bloqueio do apelante no aplicativo de entregas iFood, da recorrida foi oriundo de duas acusações que não guardam qualquer relação com a forma de trabalho do recorrente”*. (fls. 741)

Narra que *“as supostas dívidas alegadas pela ré seriam relativas a empresa que não faz parte da presente demanda (Mercado Pago), que, embora englobe o mesmo grupo econômico, faz parte de outro ramo de atividade”*. (fls. 741)

Alega que *“sobre as supostas dívidas, foram juntadas, pela própria Apelada, faturas que indicam gastos que teriam seu vencimento posterior à data do bloqueio”*. (fls. 741)

Argui que *“não menos importante é o fato de que essas supostas dívidas não serem em relação à recorrida. Houve evidente quebra ilícita do sigilo bancário do apelante e transferência de dados pessoais entre empresas sem a devida anuência. Os documentos juntados são ilícitos e deveriam ser extraídos do presente processo. A requerida sequer tomou o cuidado de apresentá-los sob sigilo”*. (fls. 742)

Compreende que *“já o segundo motivo que teria ensejado o bloqueio é uma suposta duplicidade de contas. Entretanto, a “prova” elencada pela Apelada fora um print de sistema interno, com dois cadastros absolutamente diferentes, um em nome do Apelante e outro em nome de uma mulher, chamada “Yasmin”, com e-mail diferente, número de identificação diferente e data de cadastro na*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

plataforma com 9 anos de diferença!''. (fls. 742)

Garante que *“a apelada presumiu má-fé do apelante, o que não restou provado no presente processo”.* (fls. 744)

Assegura que *“a liberdade de contratação é direito decorrente do princípio da autonomia privada que, no entanto, deve observar a função social e o padrão de conduta leal indicado pela boa-fé objetiva, na forma dos artigos 422 e 423 do Código Civil”.* (fls. 745)

Atesta que *“se há nos termos de uso a possibilidade de exclusão de trabalhador, sem aviso prévio, e por motivo que não guarde relação com seu emprego, há a renúncia aos direitos da ampla defesa, do contraditório, da informação, do devido processo legal, enfim, todos inerentes à personalidade humana”.* (fls. 748)

Requer, ao fim, *“a este r. Egrégio Tribunal de Justiça que sejam dados o conhecimento e o consequente provimento do presente Recurso de Apelação para, PRELIMINARMENTE, declarar a nulidade da r. sentença e, no MÉRITO, seja modificado integralmente o julgado, para declarar ilícito o ato praticado pela recorrida e condená-la a recadastrar o apelante na plataforma e indenizá-lo pelos danos morais causados e pelos lucros cessantes, tal como requerido na peça de ingresso”.* (fls. 752)

Tempestivo, o recurso foi regularmente processado, isento de preparo em razão da concessão à parte dos benefícios da gratuidade da justiça (fls. 118).

Contrarrazões às fls. 757/772.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É o relatório.

O autor ajuizou a presente demanda visando compelir a ré a reativar seu perfil profissional em plataforma tecnológica de entrega de mercadorias, bloqueado em maio de 2.023, bem como sua condenação por danos morais e lucros cessantes decorrentes do bloqueio imotivado, sob a alegação de que nunca teria violado qualquer regra daquela plataforma.

Por sua vez, a ré assevera existir justa causa para a rescisão, pois o requerente teria agido contrariamente ao Termos e Condições de Uso, dado que *“possui diversas dívidas de empréstimo e de cartão com o Mercado Pago e não houve a prova de renda solicitada”* (fls. 130), bem como que *“foi localizado outro cadastro utilizando seu CPF”* (fls. 134).

No entanto, do que se extrai dos autos, em momento algum a requerida produziu qualquer elemento probatório que demonstrasse a efetiva violação pelo autor aos termos da contratação.

Nesse sentido, a existência de *“diversas dívidas de empréstimo e de cartão com o Mercado Pago”* não encontra amparo nos termos de uso para a inativação da conta, pois a cláusula indicada às fls. 132 estabelece apenas que *“Ao utilizar o Aplicativo para a prestação dos Serviços, o Condutor Autônomo deverá, em todos os momentos: (...) (iii) Possuir e manter conta digital ativa, com informações e dados cadastrais sempre atualizados, no Aplicativo Mercado Pago. A conta cadastrada no Mercado Pago para recebimento dos valores pelos serviços prestados, deverá ser a mesma vinculada ao cadastro do Usuário no Aplicativo do Envios*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(*mesmo e-mail*)”.

Ainda, a genérica cláusula 14.4, indicada às fls. 133, não encontra qualquer violação simplesmente por existirem dívidas em nome do autor.

No mesmo sentido, a imagem quase ilegível de fls. 130 não traz qualquer especificação quanto ao alegado descumprimento pelo autor da obrigação de fazer prova de renda, não havendo sequer informação quanto ao prazo estabelecido para cumprimento de tal obrigação, constando, da referida imagem, informação de “*última data*” em 19/08/2023, posterior, portanto, ao bloqueio da conta, realizado em maio daquele ano.

Outrossim, as cédulas de crédito bancário e faturas de cartão de crédito juntadas às fls. 144/473 denotam operações com data de vencimento contemporânea ou posterior ao bloqueio da conta.

Da mesma forma, a alegação de que “*foi localizado outro cadastro utilizando seu CPF*” não encontra amparo na prova produzida, pois a imagem colacionada às fls. 134, para além de não trazer a indicação do número do CPF, ainda denota cadastros em nome de distintos usuários, com e-mails também distintos.

Desta forma, a requerida não apontou de modo eficaz qualquer conduta do autor contrária aos termos dispostos na cláusula 7^a da contratação (fls. 479/482), que trata das “*obrigações e responsabilidades do condutor autônomo*”, não demonstrando, portanto, qualquer motivo razoável para exclusão da conta, tratando apenas de repisar argumentação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

genérica de infração aos termos, exercício regular de direito e liberdade de contratação, incapazes de demonstrar, sem respaldo probatório, a *“existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”*, como determina o artigo 373, II, do CPC.

Não bastasse, a ré, devidamente instada (fls. 606), manifestou ausência de pretensão à produção de qualquer outra prova, protestando pelo julgamento antecipado da lide (618/622).

Assim, verifica-se que a demandada não se desincumbiu de seu ônus processual em demonstrar satisfatoriamente a violação por parte do requerente aos termos de uso da plataforma.

Ora, resta evidente que, ao disponibilizar sua plataforma para cadastro de usuários no geral, a desativação das contas não pode ser promovida de maneira arbitrária pela provedora, sendo que a boa-fé objetiva e a função social do contrato exigem, no mínimo, que a requerida comprove satisfatoriamente eventual violação aos termos de uso do aplicativo. Trata-se apenas de preservar as práticas de transparência e o direito de defesa do usuário.

Contudo, a ré não logrou êxito em demonstrar cabalmente as supostas violações que teriam dado ensejo à desativação da conta do apelante, revelando-se abusiva sua conduta, que não pode ser chancelada sob o pretexto da liberdade de contratação.

Assim, imperiosa a reforma da r. sentença para condenar a ré na obrigação de reativar a conta do autor em sua



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

plataforma digital.

Em relação aos danos morais, contudo, a indenização é indevida, pois, tendo em vista os fatos narrados, não é possível verificar a ocorrência de abalo aos direitos de personalidade do requerente.

Isto porque, a causa de pedir relacionada aos danos morais é o bloqueio imotivado da conta, o que, por si só, é incapaz de demonstrar prejuízo à sua imagem ou honra, provocando angústia ou abalo psíquico anormal, ou danos a direitos de personalidade, a ponto de justificar a indenização pretendida, tratando-se apenas de descumprimento contratual.

De se destacar que o dano moral advindo do descumprimento contratual somente se caracterizaria caso acarretasse *“a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar”*, conforme já se pronunciou o C. Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO - INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO - POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO - CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sujeitos.

II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar.

III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais. Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso.

IV - Recurso especial improvido."

(REsp nº 1.234.549/SP; 3ª Turma; Ministro Relator: MASSAMI UYEDA; DJe de 10.12.2012 – g. n.).

Infere-se, assim, que o caso dos autos, com base no arcabouço probatório produzido, não se trata de circunstância excepcional que autorize indenização por dano moral. Os desgostos retratados não ultrapassam os limites extrapatrimoniais com relação a direitos personalíssimos, nem submeteram o autor a situação aviltante, humilhante ou vexatória a ponto de causar danos morais indenizáveis, pelo que não comporta, quanto ao ponto, qualquer reforma a r. sentença proferida em primeiro grau.

Quanto aos lucros cessantes, não há nos autos qualquer elemento a corroborar a alegação inicial de que o autor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“Trabalhava das 09h00 às 20h00, de segunda a sábado, perfazendo uma remuneração média de R\$ 1.000,00 (mil reais) por semana, ou R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), também em média” e de que, “quando foi bloqueado, em maio de 2023, o autor aferia média mensal bruta de R\$ 4.000,00” (fls. 3 e 29).

Os únicos documentos de cunho financeiro juntados com a petição inicial referem-se a períodos muito anteriores ao bloqueio da conta (fls. 88/94) ou muito posteriores a ele (fls. 42/78).

Veja que não se há de falar em obrigação da requerida pela juntada de relatório de pagamentos, como pleiteado pelo autor às fls. 613/617, na medida em que cabia a ele a prova quanto ao fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, do CPC), o que poderia ser demonstrado pela simples juntada de extratos bancários que denotassem o pagamento dos valores por aquela pessoa jurídica, o que não fez.

Ademais, a própria petição inicial informa que *“esses valores não são os lucros do requerente, pois há gastos para desenvolver sua atividade – a qual, diga-se, está longe de ser empresária. Por isso, indica-se a estimativa de custos e despesas operacionais do autor, na ordem de 30% de seus ganhos”* (fls. 29).

De qualquer modo, os lucros cessantes não podem ser presumidos e devem ser cabalmente demonstrados por meio de prova documental. Assim, ante a insuficiência dos documentos, forçoso reconhecer que o pedido de lucros cessantes formulado pelo autor peca pela generalidade, sendo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de rigor a improcedência de tal pedido.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso, unicamente para condenar a ré à obrigação de reativar a conta do autor em sua plataforma digital.

Ante a reforma parcial do julgado, arcarão cada uma das partes com 50% das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, ora fixados em R\$ 1.000,00 para pagamento pela ré, nos termos do § 8º do art. 85 do CPC, tendo em vista o irrisório proveito econômico obtido pelo autor com a determinação de reativação da conta; e em 15% sobre o valor dos danos morais e lucros cessantes buscados na demanda para pagamento pelo autor, dada a manutenção de improcedência de tais pedidos, nos termos do art. 85 do CPC.

MARY GRÜN

Relatora