



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000299261

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007322-25.2022.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante FRANCISCO VANDERLAN DE SOUZA - ME, são apelados MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em 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 em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

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

São Paulo, 27 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1007322-25.2022.8.26.0506

Apelante: Francisco Vanderlan de Souza - Me

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

Comarca: Ribeirão Preto

Juiz de Direito: Dr. Héber Mendes Batista

Voto nº 1990

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. TUTELA ANTECIPADA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Francisco Vanderlan de Souza Me. contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer c.c. pedido de tutela antecipada e indenização por danos materiais e morais, proposta contra Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda. A sentença determinou que o autor arcasse com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a regularidade do bloqueio de valores pela plataforma ré e se houve violação dos direitos do autor que justifique a indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação entre as partes é estritamente comercial, não se aplicando o Código de Defesa do Consumidor.

4. Os réus não demonstraram a existência de motivo concreto para a retenção dos valores nem concederam à autora a oportunidade de defesa, caracterizando abuso na retenção dos valores.

5. O abuso praticado pelos réus ao impor restrições financeiras sem a devida fundamentação comprometeu a atividade empresarial da autora,

configurando dano moral.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso parcialmente provido para determinar o desbloqueio dos valores retidos e condenar os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: 1. A retenção de valores sem justificativa plausível e sem oportunidade de defesa constitui abuso e gera direito à indenização por danos morais. 2. A relação comercial entre as partes não justifica a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Legislação Citada:

**Código de Processo Civil, art. 85, § 2º, art. 373, II.
Código Civil, arts. 186, 187, 927.**

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1117813-27.2020.8.26.0100, Rel. Cristina Zucchi, j. 10.02.2025.

TJSP, Apelação Cível 1008754-91.2022.8.26.0405, Rel. Milton Carvalho, j. 27.03.2023.

TJSP, Agravo de Instrumento 2183416-73.2019.8.26.0000, Rel. Mendes Pereira, j. 10.12.2019.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Francisco Vanderlan de Souza ME.**, contra a r. sentença de fls. 269/274, cujo relatório se adota, que julgou improcedente os pedidos, nos autos da ação de obrigação de fazer c.c. pedido de tutela antecipada e indenização por danos materiais e morais, proposta em face de **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE, arcando o autor com o pagamento das custas, despesas processuais, mais honorários advocatícios dos patronos das rés, que arbitro em 10% sobre o valor atualizado da causa, o que faço com fundamento no Art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

O apelante sustenta, em suma, que: (i) o bloqueio foi

irregular, uma vez que as reclamações apresentadas pelas apeladas ocorreram após o ajuizamento da ação; (ii) por se tratar de relação de consumo, as cláusulas devem ser interpretadas de forma favorável ao consumidor; (iii) os valores bloqueados correspondem a vendas regulares, e não apenas às irregulares; (iv) não foi garantida a oportunidade de defesa para corrigir eventuais irregularidades, sendo os valores das vendas retidos de forma arbitrária. Diante disso, solicita a reforma da sentença e a condenação das rés ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 319/330).

Recurso tempestivo e preparado.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 340).

É o relatório.

Consta na exordial que a empresa autora, atuando no ramo de comércio varejista de artigos de caça, pesca e camping, realiza suas vendas por meio da plataforma do réu Mercado Livre (1º réu).

Em fevereiro de 2022, ao solicitar o saque de valores de sua conta, a autora teve a quantia de R\$ 90.744,07 retida pelo réu Mercado Pago (2º réu) (fls. 3 e 35/36).

Inconformada com essa retenção, a autora entrou em contato por e-mail com os réus, buscando esclarecimentos sobre os seus motivos, uma vez que não havia recebido qualquer notificação prévia. No entanto, não obteve nenhum esclarecimento por parte dos réus (fls. 41/43).

A controvérsia consiste em verificar a regularidade do bloqueio de valores pelos réus e se houve a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Inicialmente, verifica-se que o caso não se enquadra na aplicação do Código de Defesa do Consumidor, pois a relação entre as partes é estritamente comercial.

A empresa autora utiliza a plataforma dos réus para a venda de produtos, caracterizando uma atividade empresarial, sem qualquer situação de hipossuficiência ou vulnerabilidade que justifique a incidência das normas consumeristas.

No presente feito, constatou-se que os réus retiveram a quantia de R\$ 90.744,07, sob a alegação de que a medida decorreu de inúmeras reclamações de consumidores.

No entanto, os documentos anexados ao processo não

detalham quais valores foram efetivamente retidos nem apresentam fundamentos específicos que justifiquem tal retenção (fls. 217/223).

O primeiro réu apenas informou à autora sobre algumas vendas em atraso e produtos não enviados, além de reclamações de consumidores, parte das quais ocorreu posteriormente ao ajuizamento da ação (fls. 217/223).

Ainda assim, os réus não demonstraram a existência de motivo concreto para a retenção dos valores nem concederam à autora a oportunidade de defesa ou prazo para sanar eventuais irregularidades, mesmo diante de diversas tentativas de resolução administrativa da questão (fls. 41/43).

A aplicação de sanção contratual exige a comprovação da violação das regras estabelecidas, ônus que competia aos réus e do qual não se desincumbiram. Assim, a retenção dos valores sem justificativa plausível não pode ser considerada legítima, razão pela qual o desbloqueio dos valores se mostra medida necessária.

Por fim, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, cabia aos réus demonstrar a existência de fatos modificativos ou extintivos do direito da autora, o que não ocorreu.

Dessa forma, nos termos dos artigos 186 e 187 do Código Civil, aquele que causar dano por violação de direito ou pelo exercício abusivo deste sujeita-se à devida reparação, seja de natureza moral ou patrimonial.

Essa reparação pode ocorrer por meio do restabelecimento do estado fático anterior à violação ou mediante indenização, inclusive independentemente de culpa, nos casos de responsabilidade objetiva, conforme previsto no artigo 927 do Código Civil.

Para a configuração da responsabilidade civil, faz-se necessária a presença dos elementos essenciais: conduta (ação ou omissão do agente), nexo de causalidade (relação entre a conduta e o dano sofrido), dano (prejuízo efetivo, seja moral ou patrimonial) e culpa lato sensu (abrangendo dolo ou culpa, salvo nos casos de responsabilidade objetiva).

No caso concreto, restam preenchidos esses requisitos, uma vez que os réus bloquearam indevidamente a conta do autor (conduta), sem apresentar comprovação da suposta violação das regras do site, impedindo-o de acessar os valores que lhe eram de direito (nexo de causalidade), o que resultou na impossibilidade de dispor de seu próprio dinheiro (dano). Ademais, a ausência de comprovação da irregularidade evidencia a falha na prestação do serviço,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

caracterizando a culpa.

Assim, caracterizada a responsabilidade civil dos corréus, impõe-se o dever de reparação.

No que se refere aos danos morais, sua aplicabilidade às pessoas jurídicas encontra respaldo na Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça, a qual reconhece sua possibilidade quando vinculados à honra objetiva da empresa.

Para tanto, exige-se que o pedido seja fundamentado, demonstrando efetiva ofensa à sua reputação ou imagem no meio em que atua.

No presente caso, evidencia-se o abuso praticado pelos réus ao impor restrições financeiras sem a devida fundamentação, comprometendo a regular atividade empresarial da autora e atingindo sua credibilidade no mercado.

Dessa forma, resta configurado o dano moral suportado pela pessoa jurídica, especialmente em razão dos impactos negativos gerados à sua reputação em decorrência da conduta abusiva.

Nessa senda, a determinação do valor a ser fixado deve ser feita com rigor, utilizando critérios de razoabilidade que considerem a situação econômica tanto da parte indenizada quanto da parte responsável pelo pagamento da indenização.

Tal estipulação deve também se apoiar nas circunstâncias e impressões formadas ao longo do processo e tendo em vista que o valor deve cumprir dupla função, qual seja: compensatória para a vítima e pedagógica para o ofensor, sem se descuidar dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

De acordo com entendimento do Superior Tribunal de Justiça, *“o valor do dano moral deve ser fixado com moderação, considerando a realidade de cada caso, cabível a intervenção da Corte quando exagerado ou infimo, absurdo, fugindo de qualquer parâmetro razoável”* (AgRg no AI 598700/SP, 3ª Turma, Relator Ministro Antônio de Pádua Ribeiro, j. 08/03/2005).

Em vista desses parâmetros, entendo que o montante de R\$ 5.000,00, atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, sem se revelar excessivo para as circunstâncias e não gerando enriquecimento sem causa da parte.

Nesse sentido vem se pronunciando este E. Tribunal de Justiça:

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAIS E MORAIS E LUCROS CESSANTES. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. VENDA E COMPRA PELA INTERNET, ATRAVÉS DE PLATAFORMA DIGITAL "MERCADO LIVRE". RETENÇÕES INDEVIDAS REALIZADAS NAS CONTAS DAS AUTORAS. DESCABIMENTO. NECESSIDADE DE RESTITUIÇÃO DAS QUANTIAS BLOQUEADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso da ré não provido. Recurso dos autores parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1117813-27.2020.8.26.0100; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO. Suspensão da conta na plataforma Mercado Livre. Alegação de infração aos termos de uso. Ausência de provas de que a autora efetivamente descumpriu políticas internas da ré. Não demonstrado o descumprimento contratual, reputa-se abusiva a desativação do perfil. Restabelecimento da conta que se impunha, com a consequente liberação do saldo disponível quando da suspensão ocorrida. Prova da existência dos valores. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008754-91.2022.8.26.0405; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2023; Data de Registro: 27/03/2023)

“CANCELAMENTO DE CONTA EM PLATAFORMA DE NEGÓCIOS DIGITAIS - Medida tomada pelo recorrido mediante mera comunicação do fato sem permitir acesso à parceira anunciante à denúncia e às

provas que a instruíram - Inadmissibilidade - Violação dos princípios da ampla defesa, contraditório e devido processo legal - Decisão reformada em parte - Agravo de instrumento parcialmente provido para: a) suspender o bloqueio na conta da recorrente até que lhe seja facultada a defesa com amplo acesso à denúncia e todos os documentos que a instruiu, devolvendo-se o prazo contratual para apresentação de defesa; b) para que a agravada permita acesso aos pedidos e dados dos compradores por negócios já realizados, a fim de que possa a agravante cumprir as obrigações com os clientes que já efetuaram as compras e c) para que seja liberado à recorrente levantar os valores a que tem direito em razão das vendas efetuadas e que estiverem retidos por ordem da recorrida, no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$2.000,00 (dois mil reais).” (TJSP; Agravo de Instrumento 2183416-73.2019.8.26.0000; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/12/2019; Data de Registro: 11/12/2019)

Portanto, respeitado o entendimento do i. magistrado sentenciante, o recurso deve ser acolhido para determinar o desbloqueio dos valores retidos, além de condenar os réus, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Ressalte-se que, consoante a Súmula 326 do STJ: “Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Com a alteração do julgado e em razão da sucumbência integral, caberão aos réus o pagamento das custas, despesas processuais, bem como com os honorários dos advogados da parte contrária, que fixo em 20% sobre o valor da condenação.

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).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR