



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000316763

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018398-75.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, são apelados ENEUSA MARIA DE OLIVEIRA GONTIJO (JUSTIÇA GRATUITA) e ENEUSA MARIA DE OLIVEIRA GONTIJO COMERCIO DE RELOGIOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 11810

APELAÇÃO Nº 1018398-75.2024.8.26.0506 — Ribeirão Preto

APELANTE: MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda.

APELADAS: Eneusa Maria de Oliveira Gontijo Comércio de Relógios e Eneusa Maria de Oliveira Gontijo

JUIZ: Alex Ricardo dos Santos Tavares

APELAÇÃO — Ação de obrigação de fazer cumulada com danos morais e materiais — Bloqueio unilateral de conta em plataforma de marketplace (Mercado Livre) sob alegação de venda de produtos falsificados — Sentença de procedência parcial.

Inconformismo da ré-apelante — Alegação de ausência de prova dos danos morais e dos lucros cessantes — Alega em sua defesa que sua atuação se deu nos limites contratuais diante de suposta venda de produtos falsificados — Pedido subsidiário de cálculo dos lucros cessantes na fase de liquidação - Parcial acolhimento.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor, diante da hipossuficiência técnica das autoras frente à plataforma do Mercado Livre — Ré-apelante que não comprovou documentalmente a existência de reclamações por consumidores ou relatório técnico que atestasse a falsidade dos produtos comercializados — Autoras-apeladas, por seu turno, que juntaram aos autos notas fiscais comprovando a origem lícita dos produtos vendidos — Ausência de demonstração da legitimidade do bloqueio realizado pela plataforma da ré — Conduta ilícita bem caracterizada — Responsabilidade perfeitamente configurada.

DANOS MORAIS cabíveis, ante a evidente violação à honra objetiva das autoras-apeladas pela injustificada suspensão de sua conta comercial — Precedentes jurisprudenciais que justificam o arbitramento em R\$ 10.000,00 — Aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

LUCROS CESSANTES devidos, devendo a forma de cálculo ser postergada para a fase de liquidação de sentença — Cálculo a ser realizado com base na média mensal de faturamento da parte autora nos

últimos 12 meses anteriores ao bloqueio da conta, com a necessária subtração dos custos operacionais – Reforma parcial da sentença para ajuste no critério de apuração dos lucros cessantes - Sentença reformada em parte.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 238/243, cujo relatório se adota, a qual julgou **procedente em parte** a ação para, antecipando-se os efeitos da tutela, determinar o **restabelecimento** imediato da conta da autora na plataforma, no prazo de cinco dias, sob pena de multa de R\$ 10.000,00. Além disso, condenou a ré ao pagamento de **lucros cessantes** no montante de R\$ 12.877,80, e indenização por **danos morais** fixada em R\$ 10.000,00. Por fim, carreteou à plataforma ré os ônus sucumbenciais e honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Insurge-se a ré-apelante (fls. 247/255), sustentando, em síntese, a inexistência de comprovação suficiente da ocorrência de danos morais, bem como impugnando a condenação ao pagamento dos lucros cessantes, argumentando ausência de prova do lucro efetivamente perdido pelas apeladas, bem como defendendo que agiu dentro dos limites contratuais ao bloquear as contas das apeladas em razão de suposta venda de produtos falsificados. Pede, subsidiariamente, que os lucros cessantes sejam arbitrados na fase de liquidação.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 261/266.

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal da tempestividade e do preparo (fls. 256 e 273/274), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Em síntese, aduz a autora-apelada que atua como empresa vendedora na plataforma Mercado Livre há anos, sendo as vendas ali realizadas responsáveis pela maior parte de seus rendimentos. Em 15.01.2024, contudo, foi surpreendida com o bloqueio unilateral de suas contas sob alegação de venda de produtos falsificados, situação que lhe acarretou prejuízos financeiros e reputacionais significativos. Aponta que a retirada teria ocorrido sem justificativa ou aviso prévio adequado, e mesmo após inúmeros contatos com a requerida, não houve o restabelecimento das contas. Requer, assim, a condenação da ré à reativação das contas e reparação dos danos sofridos.

Neste contexto, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, considerando a evidente hipossuficiência técnica da apelada diante da apelante, que detém controle absoluto sobre sua plataforma digital.

No mérito, **o recurso comporta acolhimento em parte.**

Observa-se que a ré-apelante **não logrou comprovar minimamente a regularidade do ato praticado.** Não há nos autos provas da existência de denúncias por parte dos consumidores que justificassem a alegação da venda de produtos falsificados pelas autoras, nem qualquer relatório técnico ou documento hábil a comprovar tal afirmação. A contrária, a apelada comprovou de forma satisfatória a procedência lícita dos produtos vendidos, juntando **notas fiscais** correspondentes, especialmente demonstrando a origem dos produtos adquiridos na Zona Franca de Manaus.

Portanto, resta evidente que o bloqueio unilateral das contas da apelada foi praticado sem lastro probatório, configurando-se a falha na prestação do serviço pela plataforma apelante, bem como o ilícito contratual e a consequente responsabilidade pelos danos causados.

Quanto ao **dano moral**, verifica-se clara afronta à honra objetiva da apelada, decorrente da suspensão injustificada da conta comercial, interrompendo suas atividades econômicas e causando prejuízos financeiros e abalo reputacional, que **extrapolam os limites do mero dissabor.**

Neste sentido, assim já decidiu este E. Tribunal:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência em parte. Recurso da autora. Suspensão da conta Instagram, sem aviso prévio e sem oportunidade de defesa e contraditório. Ré que, em sede judicial, não comprova o motivo da suspensão. Dano moral caracterizado. Desativação por 4 meses, sendo certo que a autora depende da rede social para a comercialização de produtos, de modo que a conduta do Facebook se equipara a fechar as portas de uma loja, comprometendo gravemente a sobrevivência do apelante. Indenização devida no valor pretendido pela recorrente. Fixação em R\$ 10.000,00, levando-se a extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da ré, bem como observa a função punitiva e pedagógica. Precedentes da Câmara. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1060175-94.2024.8.26.0100; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC PERDAS E DANOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE. I. CASO EM EXAME: 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com perdas e

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

danos e indenização por danos morais proposta contra Ebazar.com.br Ltda – Me (Mercado Livre). A autora alega descredenciamento abrupto e imotivado da plataforma digital do réu, prejudicando sua empresa e sustento. Pleiteia reativação da conta e indenização por lucros cessantes e danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em saber se o cancelamento da conta da autora foi justificado, bem como se restaram configurados os danos materiais (lucros cessantes) e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. O réu não comprovou a conduta fraudulenta da autora, não apresentando documentos que justificassem o bloqueio da conta. 4. A ausência de justificativa para o desligamento da plataforma caracteriza falha na conduta da ré, gerando o dever de indenizar por danos morais e lucros cessantes. 5. Valor da condenação dos danos morais que deve ser mantido, pois observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 6. Necessidade de desconto dos custos operacionais na realização dos cálculos dos lucros cessantes. IV. DISPOSITIVO: 7. Sentença parcialmente reformada apenas para indicar a forma de cálculos dos lucros cessantes. 8. Apelação conhecida e parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1054794-08.2024.8.26.0100; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025)

“APELAÇÃO. Bloqueio de conta em marketplace. Mercado Livre. Ação cominatória c/c danos morais e tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Reforma. Necessidade. Aplicabilidade do CDC. Denúncias vazias de conteúdo probatório por parte da plataforma digital. Dano moral evidenciado pela injustificada suspensão da conta comercial. Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes deste Tribunal. Recurso provido.” **(TJSP; Apelação Cível 1029360-43.2022.8.26.0405; Relator João Baptista Galhardo Júnior; 28ª Câmara de Direito Privado; data de julgamento: 09/09/2024).**

Quanto aos **lucros cessantes**, estes são de fato devidos, pois a parte autora teve sua fonte de renda interrompida injustificadamente durante o período em que sua conta permaneceu bloqueada.

Como sabido, de acordo com o artigo 402 do Código Civil, as

perdas e danos abrangem o que o credor deixou razoavelmente de lucrar. Assim, considerando que o desligamento ocorreu sem justificativa válida, a autora tem direito à compensação correspondente ao valor que auferia até a reativação da conta.

No entanto, com razão a apelante quanto à apuração do montante devido, uma vez que deverá ser realizada em liquidação de sentença, tomando-se por base a média de faturamento dos últimos 12 meses anteriores à suspensão da conta, **com a devida dedução dos custos operacionais**, a fim de evitar enriquecimento sem causa. Nesse sentido:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC PERDAS E DANOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE. I. CASO EM EXAME: 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com perdas e danos e indenização por danos morais proposta contra Ebazar.com.br Ltda – Me (Mercado Livre). A autora alega descredenciamento abrupto e imotivado da plataforma digital do réu, prejudicando sua empresa e sustento. Pleiteia reativação da conta e indenização por lucros cessantes e danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em saber se o cancelamento da conta da autora foi justificado, bem como se restaram configurados os danos materiais (lucros cessantes) e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. O réu não comprovou a conduta fraudulenta da autora, não apresentando documentos que justificassem o bloqueio da conta. 4. A ausência de justificativa para o desligamento da plataforma caracteriza falha na conduta da ré, gerando o dever de indenizar por danos morais e lucros cessantes. 5. Valor da condenação dos danos morais que deve ser mantido, pois observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 6. Necessidade de desconto dos custos operacionais na realização dos cálculos dos lucros cessantes. IV. DISPOSITIVO: 7. Sentença parcialmente reformada apenas para indicar a forma de cálculos dos lucros cessantes. 8. Apelação conhecida e parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível 1054794-08.2024.8.26.0100; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 10/03/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E LUCROS CESSANTES. Suspensão de contas

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

de titularidade do autor no site Mercado Livre. Sentença de parcial procedência. Preliminares de ausência de legitimidade e interesse do autor afastadas. Suspensão das contas realizadas em razão de suposta violação a direitos de marca. Ausência de prova do recebimento de denúncias por meio da ferramenta BPP (Brand Protection Program) ou da publicação de anúncios com violação da propriedade intelectual. Anúncios redigidos em atenção a recomendações propostas pelo próprio réu. Suspensão que se mostrou arbitrária. Restabelecimento da conta que realmente se impunha. Condenação ao pagamento de indenização pelo dano material que deve ser afastada. Ausente prova do dano. Lucros cessantes. Acolhimento do pedido, com a apuração do "quantum" a ser realizada em sede de liquidação de sentença. Precedentes. Sentença reformada. Recursos parcialmente providos. (TJSP; Apelação Cível 1027252-58.2024.8.26.0506; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

No mais, esclareço que descabe a fixação de honorários recursais *in casu*, pois, nos termos do Tema 1059, do STJ, "*não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação*".

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, tão somente para determinar a apuração dos lucros cessantes na fase de liquidação de sentença, na forma como determinada.

MARCO PELEGRINI
Relator