



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320264

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001834-71.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelado MAGNOLIA DECOR ARTIGOS DE DECORAÇÃO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO 46094

APELANTE: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET

LTDA. (Ré)

APELADA: MAGNOLIA DECOR ARTIGOS DE

DECORAÇÃO LTDA. (Autora)

COMARCA: SANTO ANDRÉ - 2ª VARA CÍVEL

MAGISTRADO: LUÍS FERNANDO CARDINALE OPDEBEECK

(AL)

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR LUCROS CESSANTES E DANOS MORAIS – R. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSO DA EMPRESA RÉ – RESPONSABILIDADE CIVIL – SUSPENSÃO UNILATERAL DE CONTA EM PLATAFORMA DIGITAL – NÃO COMPROVAÇÃO DE EVENTUAL INFRAÇÃO – AUSÊNCIA DE CRITÉRIOS OBJETIVOS PARA O BLOQUEIO – OFENSA À BOA-FÉ OBJETIVA – DEVER DE REATIVAÇÃO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS E MANTIDOS – R. SENTENÇA MANTIDA.

1. A relação entre as partes caracteriza-se como uma relação de consumo na modalidade Business to Business (B2B), sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor quando evidenciada a vulnerabilidade técnica ou econômica da parte Autora.

2. A suspensão unilateral da conta sem um procedimento extrajudicial transparente e sem comprovação objetiva da infração configura abuso do direito e afronta aos princípios da boa-fé e equilíbrio contratual.

3. A ferramenta de proteção à propriedade intelectual da Ré não pode ser utilizada de maneira indiscriminada, sem conceder ao vendedor o devido direito de defesa.

4. A ausência de provas concretas das irregularidades alegadas pela Ré demonstra falha na sua obrigação de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da Autora, conforme art. 373, II, do CPC.

5. O dano moral da pessoa jurídica restou configurado em razão do abalo à sua reputação perante seus consumidores e à interrupção de sua atividade comercial.

6. A plataforma digital tem o dever de oferecer um ambiente seguro tanto para os consumidores finais quanto para os vendedores parceiros, garantindo um processo justo e transparente em casos de denúncias.

RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Ré contra a r. Sentença de fls. 268/271, cujo relatório se adota, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, declarando a inexigibilidade das obrigações indicadas na exordial.

O d. Magistrado *a quo* avaliou o conjunto probatório e determinou a reativação da conta da Autora na plataforma digital, bem como condenou a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, rejeitando, contudo, o pedido de indenização por lucros cessantes.

A Autora narrou que utilizava regularmente a plataforma da Ré para comercializar seus produtos quando teve sua conta suspensa de forma abrupta e injustificada.

A Ré argumenta que a suspensão ocorreu com base em denúncia de violação de propriedade intelectual e na existência de vínculo com outro cadastro anteriormente restrito, fundamentando-se em cláusula contratual específica. Reitera a tese por meio desta apelação.

Regularmente intimada, a Autora apresentou contrarrazões.

É a síntese do necessário.

O recurso não merece provimento.

1. Relação de Consumo entre as Partes

A relação estabelecida entre as partes insere-se no conceito de relação de consumo empresarial (B2B), regida pelas normas do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor quando evidenciada a vulnerabilidade da Autora. O artigo 2º do CDC permite que a figura do consumidor seja ampliada a pessoas jurídicas quando demonstrada a dependência técnica ou econômica em relação ao fornecedor.

No presente caso, a Autora é vendedora na plataforma da Ré, que detém um poder de controle considerável sobre os termos e condições do marketplace, incluindo a suspensão de contas e a intermediação de transações comerciais. A assimetria informacional e técnica justifica a incidência de normas protetivas da parte mais vulnerável, especialmente no que tange ao direito à informação clara e ao devido processo em casos de penalizações.

Portanto, a Ré, como fornecedor de serviços, possui deveres explícitos de transparência e lealdade na condução de suas relações contratuais, conforme preconiza o artigo 4º do CDC, o que não foi devidamente observado no caso concreto.

2. Responsabilidades do Fornecedor e do Consumidor

Nos termos do artigo 51, IV e XV, do CDC, são nulas as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou que permitam ao fornecedor modificar unilateralmente as condições do contrato. A cláusula que prevê a suspensão da conta sem a devida comprovação das infrações alegadas pela Ré constitui prática abusiva.

O artigo 421 do Código Civil estabelece o princípio da função social do contrato, devendo as relações negociais atenderem ao equilíbrio entre as partes. A Ré, ao bloquear a conta da Autora de maneira repentina e sem um procedimento

administrativo adequado, desrespeitou esse princípio, o que configura abuso de direito, nos termos do artigo 187 do Código Civil.

Por outro lado, cabe ao consumidor empresarial cumprir com as regras da plataforma, o que não foi devidamente questionado pela Autora. No entanto, não há nos autos provas de que ela tenha violado as normas estabelecidas pela ré, evidenciando a arbitrariedade da suspensão.

3. Falha na Demonstração das Irregularidades Alegadas

A Ré alegou que a suspensão da conta se deu em razão de denúncias de terceiros por meio da ferramenta *Brand Protection Program* (BPP). No entanto, não apresentou qualquer documentação robusta que comprovasse a infração da Autora.

Nos termos do artigo 373, II, do CPC, cabia à ré demonstrar a veracidade das alegações que justificassem a penalização imposta. A apresentação de prints ilegíveis e desatualizados não é suficiente para caracterizar uma violação contratual grave.

Para mais, a suposta infração ocorreu entre 2020 e 2021, período muito anterior à suspensão da conta da Autora, o que demonstra falta de razoabilidade na decisão da Ré.

4. Indenização por Danos Morais para Pessoas Jurídicas

A suspensão arbitrária da conta da Autora causou prejuízos diretos à sua reputação comercial, configurando dano moral. Vale destacar que a Autora havia conquistado títulos e reconhecimento na plataforma da ré, como "Loja de Alto Rendimento" e "Mercado Líder *Gold*", o que refletia sua excelente reputação,

destacando-a entre as melhores dentro do site e evidenciando a confiança dos clientes.

Além disso, a indenização por danos morais a pessoas jurídicas é amplamente reconhecida pela jurisprudência e doutrina, sendo fundamentada na proteção à honra objetiva e na credibilidade da empresa no mercado. O Supremo Tribunal Federal e o Superior Tribunal de Justiça consolidaram esse entendimento na Súmula 227 do STJ, que estabelece expressamente que *"a pessoa jurídica pode sofrer dano moral"*. No caso concreto, a suspensão abrupta e imotivada da conta da Magnólia Decor na plataforma do Mercado Livre afetou diretamente sua reputação perante consumidores e fornecedores, impedindo-a de exercer sua atividade comercial regularmente. Esse tipo de conduta vai além de um mero transtorno cotidiano e atinge a dignidade empresarial, justificando a reparação pelo abalo sofrido.

A indenização por danos morais empresariais deve ser analisada à luz do princípio da razoabilidade, considerando o impacto concreto da conduta ilícita na imagem e operação da empresa. No presente caso, a Magnólia Decor utilizava a plataforma do Mercado Livre para comercializar seus produtos e possuía a certificação Mercado Líder *Gold*, um selo de alta reputação no marketplace. A suspensão repentina da conta, sem a devida apuração das supostas irregularidades, afetou sua credibilidade perante seus clientes, gerando a presunção de que a empresa praticava atividades ilícitas ou inadequadas. Essa lesão à honra objetiva da Autora configura dano moral, pois afeta sua confiança no mercado, afastando consumidores e prejudicando a continuidade de seus negócios.

Outro aspecto relevante é que o Mercado Livre falhou em adotar um procedimento transparente e seguro para lidar com denúncias contra vendedores, deixando a Magnólia Decor sem qualquer possibilidade de defesa antes da

suspensão da conta. Essa conduta afronta o princípio da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil), essencial para qualquer relação contratual, e fere o direito fundamental ao contraditório e ampla defesa. A jurisprudência do STJ tem sido rigorosa ao condenar empresas que impõem penalidades arbitrárias a seus parceiros comerciais sem garantir um procedimento justo e razoável. No REsp 1.263.600/SP, entendeu-se que o dano moral empresarial ocorre sempre que houver prejuízo à imagem da empresa e comprometimento de sua atividade econômica, independentemente de prova concreta de perdas financeiras.

Portanto, é plenamente cabível a condenação do Mercado Livre ao pagamento de indenização por danos morais à Magnólia Decor, em razão da arbitrariedade na suspensão da conta e da ausência de um devido processo para apuração das supostas irregularidades. O valor da indenização deve ser fixado de forma a compensar o abalo sofrido e desestimular práticas semelhantes no futuro, sem, no entanto, gerar enriquecimento sem causa. A quantia arbitrada na sentença, R\$ 5.000,00, observa os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para sinalizar ao Mercado Livre que suas decisões unilaterais devem ser pautadas em critérios claros e objetivos, garantindo segurança jurídica tanto para consumidores quanto para vendedores que utilizam a plataforma.

5. Procedimento Justo para Empresas Parceiras

A Ré, ao operar uma plataforma de intermediação comercial, tem o dever de assegurar não apenas a proteção dos consumidores finais, mas também de manter um ambiente seguro e transparente para suas empresas parceiras. A confiança mútua é essencial para o funcionamento adequado de qualquer relação comercial, especialmente em ambientes virtuais, onde a interação entre parceiros comerciais é mediada por plataformas digitais. Um bloqueio arbitrário e sem justificativa válida compromete essa confiança, criando um clima de insegurança e

incerteza que afeta diretamente os negócios e a reputação dos parceiros envolvidos.

Ademais, tal conduta fere o princípio da boa-fé objetiva, que deve orientar todas as relações contratuais e comerciais. A boa-fé objetiva exige que as partes se comportem de maneira honesta, leal e transparente, respeitando os direitos e expectativas legítimas dos outros. Ao agir de forma arbitrária e sem a devida fundamentação, a Ré viola esse princípio, prejudicando não apenas o parceiro comercial diretamente afetado, mas também o próprio ambiente de negócios da plataforma, que deve ser pautado por relações justas e equilibradas. Portanto, é essencial que a Ré adote um procedimento justo, que permita a seus parceiros comerciais operar com segurança e previsibilidade, assegurando a confiança e a continuidade das relações comerciais.

6. Dispositivo

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários devidos pela requerida aos patronos da autora para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Maria Lúcia Pizzotti

Desembargadora