



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321027

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1098364-44.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes EBAZAR.COM.BR LTDA - ME e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado R F M STORE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ARANTES THEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO 1098364-44.2024.8.26.0100
APELANTES Ebazar.com.br Ltda Me. e outro
APELADA RFM Store Ltda.
COMARCA São Paulo – 21ª Vara Cível Central

VOTO Nº 51.894

EMENTA — Ação cominatória com pleito cumulado de indenização por danos morais e lucros cessantes. Comercialização de produtos por meio da plataforma Mercado Livre. Conta em carteira digital bloqueada por suspeita de irregularidade ou fraude conforme os Termos e Condições de Uso da Plataforma. Ação improcedente. Recurso provido.

Cuida-se de apelação contra sentença julgou parcialmente procedente ação cominatória com pedidos cumulados de indenização por danos morais e lucros cessantes.

As rés insistem na improcedência da ação e, secundariamente, pedem seja cassada a indenização por lucros cessantes.

Para tanto elas alegam que agiram no exercício regular de direito ao identificar “o cancelamento de vendas sem apresentar uma justificativa aos compradores, bem como porque recebeu muitas reclamações por atraso nas postagens ou problemas nos itens entregues, tal como avarias e demora para postagem”, o que demonstraram por meio das telas sistêmicas e ao lado disso as recorrentes salientam que o bloqueio

ocorreu porque a autora infringiu os termos e condições de uso geral da plataforma.

As recorrentes enfatizam que *“não logrou comprovar que tenha deixado efetivamente de auferir lucro em virtude dos fatos narrados – nesta provados em contrário – ônus que lhe cabia nos termos do artigo 373, I, do Código de Processo Civil”* e ao lado disso as apelantes asseveram que mera estimativa de faturamento não se confunde com lucros cessantes, sendo que, ademais, *“a apuração do lucro exige que sejam excluídos do faturamento bruto os gastos fixos e variáveis da operação”*, o que impõe a cassação de tal sorte de verba.

Subsidiariamente, em caso de manutenção da sentença, elas pedem que o valor dessa verba seja apurado em fase de liquidação de sentença mediante a produção de perícia técnica contábil.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

A propositura veio fundada na alegação de que a conta da autora na plataforma de vendas e carteira digital mantida pelas rés na internet, na qual ela procedia à venda de produtos fora bloqueada sem qualquer justificativa.

A isso a promovente acrescentou que *“o bloqueio completamente arbitrário e lesivo não somente acarretou danos irreversíveis em seu faturamento devido ao impedimento em comercializar seus produtos, mas também a impossibilitou de honrar seus compromissos com fornecedores e colaboradores, já que o valor que possuía em conta restou integralmente retido”*.

Sob tal exposição ela pediu fossem as

demandadas condenadas a restabelecer a sua conta e indenizar danos morais e lucros cessantes.

Na defesa as demandadas alegaram que a conta foi bloqueada por motivos de segurança que é previsto nos Termos e Condições de Uso da Plataforma, eis que restou identificado que *“a autora realizou o cancelamento de vendas sem apresentar uma justificativa aos compradores, bem como porque recebeu muitas reclamações por atraso nas postagens ou problemas nos itens entregues, tal como avarias e demora para postagem”*.

O feito teve seu regular seguimento e ao final a Juíza julgou parcialmente procedente a ação para condenar as rés a *“(i) restabelecer a conta da autora em ambas as plataformas digitais Mercado Livre e Mercado Pago – obrigação cujo cumprimento foi noticiado às fls. 363/364; (ii) restabelecer à conta da parte autora a medalha/reputação/metrificação que possuía antes do bloqueio (“Mercado Líder Gold”), dentro do prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de imposição de multa, cuja pertinência será analisada em sede de eventual cumprimento de sentença; (iii) pagar à parte autora o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais (...); (iv) pagar à autora o valor de R\$108.009,40 (cento e oito mil e nove reais e quarenta centavos), a título de lucros cessantes (...).”*, desfecho que assim justificou:

“Compulsando detidamente os autos, verifico que o único elemento apresentado pela ré, com o intuito de comprovar suas alegações, é um print - praticamente ilegível – de uma suposta reclamação existente contra a autora (fl. 280).

Contudo, entendo que tal imagem é insuficiente para confirmar a narrativa da ré, pois trata-se de simples reprodução parcial, unilateral e descontextualizada de uma suposta reclamação de terceiro, que não comprova o efetivo descumprimento, pela autora, dos termos e condições da plataforma.

Pelo contrário, os relatórios emitidos pela própria ré e juntados às fls. 132/135 demonstram que a autora possuía uma boa reputação com baixíssimo índice de cancelamentos e reclamações. A autora foi, inclusive, classificada como vendedor "Mercado Líder Gold".

De todo modo, ainda que referidos problemas estivessem comprovados, fato é que o banimento da autora não poderia ter ocorrido de forma sumária e unilateral, sem que lhe fosse facultada a oportunidade de prestar esclarecimentos ou de se defender. Até mesmo porque a suspensão da conta consiste em punição severa capaz de afetar significativamente a atividade profissional da autora, que depende da plataforma para comercializar seus produtos.

Ainda, é cediço que a ré, na qualidade de fornecedora de serviços, possui deveres de cooperação, informação e transparência perante a autora (CC, art. 422), cuja inobservância corrobora a conclusão de que o bloqueio foi abusivo.

Ademais, competindo à ré o ônus da prova, cabia a ela demonstrar o efetivo atendimento das solicitações de suporte realizadas pela autora, mas não o fez, eis que, com exceção de seu instrumento de mandato, a requerida não anexou qualquer documento à sua contestação nos presentes autos.

A responsabilidade da requerida é objetiva (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor), e independe de culpa, bastando a demonstração da ação ou omissão, do resultado lesivo e do nexo causal, de maneira que cabia à requerida a comprovação de alguma das causas excludentes da responsabilidade consistentes na inexistência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, ônus do qual não se desincumbiu.

Logo, é patente a ocorrência da falha na

prestação do serviço, sendo de rigor a condenação da ré em obrigação de fazer consistente no desbloqueio da conta da autora na plataforma e justificando-se a sua responsabilização pelos danos suportados.

Com relação ao pagamento de indenização por lucros cessantes, o pedido da requerente prospera.

Diante da suspensão indevida, a autora ficou impossibilitada de vender seus produtos, de modo que não há dúvidas de que experimentou prejuízos materiais (lucros cessantes) pelo período em que deixou de vender.

In casu, os lucros cessantes – longe de serem presumidos – devem ser calculados com base na média de vendas que não puderam ser concretizadas por conta do ato ilícito da parte ré.

(...)

A respeito do tema, não prospera a alegação da ré de que a autora não comprovou os prejuízos mensais ou o que efetivamente deixou de lucrar.

Com efeito, a autora exibiu gráficos de relatórios de vendas que evidenciam seu faturamento mensal nos meses imediatamente anteriores ao bloqueio (i. e., abril a maio de 2024 – fls. 132/135 e fl. 249), bem como a queda drástica no faturamento de junho de 2024, após o bloqueio (fl. 149) documentos estes que foram disponibilizados no próprio site da requerida.

Assim, inexistindo prova em sentido contrário, tal documentação deve ser tomada como base para apuração dos lucros cessantes.

Contudo, entendo que tal apuração dispensa a realização de complexa perícia contábil em fase de liquidação de sentença

– *tal como pleiteado pela autora na inicial –*, haja vista os valores não tão expressivos em discussão.

Os lucros cessantes, espécie de dano material, devem ser calculados em bases seguras, eis que os lucros imaginários ou hipotéticos não são indenizáveis.

Além disso, é certo que a indenização por lucros cessantes deve ter por base o lucro que deixou de ganhar, e não o simples faturamento bruto do qual devem ser deduzidas despesas operacionais, trabalhistas, fiscais e tributárias. Tal como elencado pela autora (fl. 34), o percentual de lucro auferido corresponde a 10% sobre o valor bruto faturado, o que entendo razoável e proporcional para o tipo de negócio desenvolvido.

Assim, os lucros cessantes devidos à autora corresponderão a R\$108.009,40.

Explica-se, entre o dia 01 de março a 01 de junho de 2024 (92 dias) a autora obteve em vendas o valor de R\$938.852,00 com uma média de faturamento bruto diário de R\$10.694,04.

Assim, considerando o percentual de 10% sobre o valor bruto, tem-se a quantia de R\$1.069,40 como lucro médio diário.

A suspensão, por sua vez, perdurou por 101 dias. Isto é, desde 03 de junho de 2024 até 11 de setembro de 2024 (data da comunicação do desbloqueio às fls. 363/364). Logo, ao multiplicarmos o lucro médio diário pelos 101 dias de suspensão, tem-se o valor total de R\$108.009,40 como lucro efetivamente perdido pela autora.

(...)

Em relação aos danos morais, o pleito também comporta acolhimento.

Nesse sentido, entendo que a falha na prestação dos serviços da ré, que causou prejuízos à autora em decorrência do bloqueio de acesso a conta por mais de quatro meses, impedida de realizar suas atividades econômicas, é situação que ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral indenizável.

Por outro lado, o valor pretendido na inicial (R\$ 10.000,00) mostra-se abusivo. A indenização a ser deferida deve compensar o inocente pelo dano moral experimentado e punir o culpado por sua prática, mas deve observar a extensão do dissabor, afastando-se da possibilidade de enriquecimento sem causa.

Disso, retiro que indenização no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) seja adequada à hipótese ora em julgamento.”

No entanto, respeitado a convicção da douta julgadora, outra havia de ser a conclusão.

No contrato firmado entre as partes constava, expressamente, a possibilidade de a conta do usuário ser suspensa ou mesmo cancelada, a qualquer tempo, se ele violasse os termos e condições gerais de uso da plataforma digital.

Nesse sentido, de fato, anunciavam as cláusulas do contrato:

“1.3.3.3 Os pagamentos efetuados e os saldos em Conta poderão ser bloqueados total ou parcialmente, a critério do Mercado Pago, pelas seguintes razões: (i) por riscos de ações judiciais, reclamações pendentes de Usuários Pagadores ou por débitos de qualquer natureza contra o Mercado Pago, diretamente ou na qualidade de agente de cobrança ou contra qualquer empresa do Grupo Mercado Livre; (ii) ocorrência de chargebacks, inclusive como garantia para cobrir potenciais danos ao Mercado Pago, incluindo, mas não se limitando a eventuais multas

aplicadas pelas bandeiras e credenciadoras de cartão; (iii) em caso de suspeita de qualquer irregularidade, fraude ou qualquer outro ato contrário às disposições dos presentes Termos e Condições; (iv) questões relativas à idoneidade do Usuário ou a informações cadastrais; (v) caso seja identificada abertura de nova Conta de mesma titularidade do Usuário ou em nome de terceiros, em que há suspeita de que a finalidade de tal nova Conta seja a de fraudar credores e/ou burlar os presentes Termos e Condições; (vi) ilegalidade das Transações realizadas; e/ou (vii) por ordem judicial ou por ordem de autoridade policial.” (fls. 282/283)

Certo, portanto, que como medida de segurança havia a possibilidade de suspensão unilateral e sem prévio aviso do acesso do aderente à plataforma e mesmo à conta digital, desde que se apresentassem aquelas situações.

Consigne-se que não estava sendo suprimido o direito da comerciante de se defender, eis que em casos tais se apresenta o que a doutrina denomina de “*contradditorio posticipato*” ou “*differito*”.

Isto é, nesses casos a garantia do contraditório não é abolida, mas tão só postergada para depois do ato em face de uma situação de urgência, como ocorre muitas vezes no processo civil, conforme registram Rogério Lauria Tucci e José Rogério Cruz e Tucci (Constituição de 1.988 e Processo, Saraiva, ed. 1.989, p.68).

Feito tal registro, cabe observar que a relação entre as partes não estava sob o regime da lei consumerista, eis que não se cuidava de relação entre destinatário final de produto ou serviço e respectivo fornecedor.

Assim, nos termos do regime processual comum (artigo 373 inciso II do CPC) as rés haviam de provar as alegações que veicularam contra o pleito da autora, isto é, que procederam à suspensão da conta por suspeita de irregularidade e/ ou fraude.

Para aquele fim as demandadas juntaram as telas sistêmicas que mostravam que após reclamações de compradores como cancelamento de vendas sem justificativa, atraso nas postagens e entrega de itens avariados decidiram bloquear a conta da autora a fim de resguardar os adquirentes (fls. 280), de modo que não tinha relevância se até então a vendedora tinha avaliação positiva.

Tampouco tinha importância o fato de as rés não terem juntado o teor das aludidas reclamações de compradores, eis que por outros meios elas também poderiam chegar às mesmas conclusões.

Note-se que o artigo 425 Código de Processo Civil textualmente confere eficácia como meio de prova às chamadas telas sistêmicas, isto é, aos *“extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem”*.

Caso era, portanto, de se julgar improcedente a ação, o que agora ocorre.

Por consequência, a autora passa a responder pelas despesas processuais e honorários do patrono da parte adversa, estes fixados 10% do valor atualizado da causa.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

(assinado digitalmente)

ARANTES THEODORO

Relator