



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000332709

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028115-68.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SONIA COSTA DE OLIVEIRA, é apelado MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43873.

Apelação nº 1028115-68.2024.8.26.0100.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Sonia Costa de Oliveira.

Apelada: MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda.

Juíza prolatora da sentença: Leila Hassem da Ponte.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Bloqueio e suspensão da conta da autora na plataforma da ré (Mercado Livre). Rescisão unilateral pela empresa provedora do marketplace. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas nos Termos e Condições de Uso da plataforma. Justo motivo para suspensão da conta da autora demonstrado. Vínculo entre a conta da outra com outras contas com acesso inabilitado na plataforma ré. Verossimilhança verificada. Exercício regular de direito. Abusividade não configurada. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cominada com indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 162/167, cujo relatório se adota, para, rechaçando as pretensões indenizatórias, condenar a ré na obrigação de fazer consistente em apresentar histórico de faturamento da conta da autora relativo aos 03 (três) últimos meses que antecederam a suspensão sofrida em 05/10/2020, a fim de se apurar eventual saldo remanescente na conta, pendente de levantamento pela autora. Em razão da sucumbência recíproca, a parte autora foi condenada ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono da parte contrária, ora arbitrados em 10% sobre o valor do dano moral não reconhecido (R\$ 10.000,00); e a ré foi condenada ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono da parte contrária, ora arbitrados por equidade no valor de R\$1.000,00 (um mil reais).

Inconformada, **apela a autora** sustentando, em síntese, que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável a relação existente entre as partes; que inexistem provas mínimas nos autos acerca de conduta irregular da autora com relação às políticas da plataforma; que não existe indício de prova alguma que evidencie que a conta anterior da apelante foi suspensa na plataforma, mas tão somente, que esta conta ficou inoperante pela perda de seus dados de acesso, o que não se deve confundir com a suspensão de usuário prevista nos termos da plataforma; que a conta da apelante foi suspensa de forma automática e robotizada, sem qualquer análise dos fatos, haja vista apresentar meros comportamentos de riscos, que em nada comprovam alguma irregularidade; que houve ato ilícito capaz de ensejar a condenação da ré em lucros cessantes e em indenizar a autora pelos danos morais sofridos. Assim, requer a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes (fls. 170/197).

Às fls. 198/201, a ré anexou aos autos relatório de vendas referente ao período de 05/07/2022 até 05/10/2020, conforme a obrigação de fazer determinada em sentença.

Houve resposta (fls. 205/210).

É o relatório.

O apelo não é de ser acolhido.

Narra a autora em sua petição inicial, que é usuária dos serviços on-line de intermediação de negócios e dos serviços de pagamento on-line prestados pela ré desde 2019; que em 05/10/2020 foi surpreendida com a suspensão de suas atividades na plataforma, de maneira genérica, sem especificar a irregularidade presente na conta da autora; que o bloqueio sumário pela ré se deu de maneira unilateral e abusiva. Requer, assim, em sede de tutela provisória, a reabilitação da conta da autora, assegurando o

livre atendimento aos clientes que realizaram compras e mantendo-se a reputação (pontuação por vendas) da autora anterior à suspensão ocorrida em 05/10/2020. Por fim, pleiteia a procedência da ação, para que seja confirmada a tutela provisória, condenando a requerida em lucros cessantes, relativo ao faturamento bruto do período em que a autora teria deixado de realizar suas vendas, bem como apresentar histórico de faturamento da conta da autora relativo aos 03 (três) últimos meses que antecedem a suspensão sofrida em 05/10/2020 e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, nos termos relatados, motivando a interposição deste apelo.

E, respeitado o inconformismo da parte, a respeitável sentença não comporta reforma.

Inicialmente, ressalta-se que a relação contratual entre as partes não é de natureza de consumidor e fornecedor. Como bem concluiu o magistrado sentenciante:

No presente caso, insta salientar que a relação jurídica existente entre as partes não deve ser regida pelo Código do Consumidor (Lei 8.078/90), tendo em vista que "consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final" (art. 2º do CDC) e "fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que desenvolva atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição, comercialização de produtos ou prestação de serviços" (art. 3º do CDC).

Tendo em vista que a requerida presta serviço de intermediação, através de sua plataforma, para as atividades praticadas pela parte autora filiada, não há relação de consumo entre as partes no

presente caso, já que o requerente não é destinatário final do serviço prestado pela parte ré, conseqüentemente, não se encaixando no conceito de consumidor.

Conforme se verifica, as atividades de intermediação praticadas pela ré servem de instrumentos para que a parte autora possa desenvolver sua atividade de caráter empresarial, motivo suficiente para que a relação jurídica seja regida pelo Código Civil.

(fls. 163) (grifos não originais).

Em matéria contratual a vontade é um dos elementos de maior relevância e, na efetivação de negócios jurídicos, pressupõe-se um acordo de vontades. A liberdade de contratar é, pois, premissa, para que ocorra a celebração de um negócio jurídico e a vontade deve ser livremente manifestada para que o negócio seja válido.

Sobre o tema, pertinente a lição de **FLAVIO TARTUCE**:

*Percebe-se que **o negócio jurídico constitui verdadeiro instrumento da liberdade humana, tendo sua raiz na vontade.** A declaração de vontade, segundo ensino Castr Y Bravo, constitui o elemento central e mais característico do negócio jurídico, sendo o seu estudo comum às declarações que afetam a relação negocial (La estructura..., 2002, p. 57).*

(...)

Inicialmente, percebe-se no mundo negocial plena liberdade para a celebração dos pactos e avenças com determinadas pessoas, sendo o direito à contratação inerente à própria concepção da pessoa humana, um direito existencial da personalidade advindo do princípio da liberdade. Essa é a liberdade de contratar.

Em um primeiro momento, a liberdade de contratar está relacionada com a escolha da pessoa ou das pessoas com quem o negócio será celebrado, sendo uma liberdade plena, em

regra. (...)

Em outro ponto, a autonomia da pessoa pode estar relacionada com o conteúdo do negócio jurídico, ponto em que residem limitações ainda maiores à liberdade da pessoa humana. Trata-se, portanto, da liberdade contratual. (...)

***Dessa dupla liberdade da pessoa, sujeito contratual, é que decorre a autonomia privada, que constitui a liberdade que a pessoa tem para regular os próprios interesses.** De qualquer forma, que fique claro que essa autonomia não é absoluta, encontrando limitações em nomas de ordem pública (**Direito civil – Teoria geral dos contratos e contratos em espécie, vol. 3, 12ª ed., Rio de Janeiro, Forense, 2017, p 78**) (realces não originais).*

A liberdade contratual é expressamente prevista no artigo 421 do Código Civil, cujo parágrafo único estabelece que *Nas relações contratuais privadas, prevalecerão o princípio da intervenção mínima e a excepcionalidade da revisão contratual.*

E, sendo a liberdade de contratar premissa da formação dos negócios jurídicos, não poderia ser a ré compelida a manter a autora cadastrada à sua plataforma contra a sua vontade, notadamente quando os “Termos e Condições gerais de uso do site” (fls. 121/125), aos quais a autora livremente anuiu, preveem que:

4- Registro e conta

(...)

Poderemos rejeitar um pedido de registro ou cancelar um registro já aceite, sem que isso gere direito a uma indenização. Não poderão se registrar novamente no site as Pessoas Usuárias que tenham sido desativadas previamente. Também não poderão se registrar aqueles que estejam incluídos ou relacionados com pessoas que apareçam em listas nacionais ou internacionais de sanções. Saiba

mais.

Além disso, no caso de detectar o uso de mais de uma conta, poderemos aplicar retenções, débitos e/ou qualquer outra medida se considerarmos que essa ação pode prejudicar o resto das pessoas que usam o Site ou o Mercado Livre, além das sanções que possam corresponder.(...)

7- Sanções

Caso a Pessoa Usuária viole uma lei ou os Termos e Condições, poderemos avisar, suspender, restringir ou desativar temporariamente ou definitivamente sua conta, sem prejuízo de outras sanções que se estabeleçam nas regras de uso particulares dos serviços do Mercado Livre.(fls. 122/123).

Frise-se que os “Termos e Condições Marketplace”, um dos anexos dos termos e condições gerais de uso do site (fls. 124), preveem que:

1. Vender

a. Obrigações do Vendedor

*Para vender um produto no Marketplace, é necessário que o Vendedor cumpra todos os requisitos e permissões exigidos por lei.
(...)*

3. Proibições e sanções

As Pessoas Usuárias não poderão:

*a) Violar qualquer disposição dos Termos e Condições do Mercado Livre ou das normas aplicáveis.
(...)*

Se alguma infração for detectada, e sem prejuízo das sanções previstas nos Termos e Condições Gerais, o Mercado Livre poderá suspender ou finalizar os anúncios em questão, e suspender ou desativar as Pessoas Usuárias.

(fls. 216 e 219) (realces originais).

Nesse sentido, a ocorrência de infração aos termos de uso é incontroversa, como bem reconhecido pelo juízo a quo:

Nesse sentido, o ônus da prova incumbe à parte autora, ou seja, cabe a esta fazer prova das alegações de seu interesse (fatos constitutivos do seu direito); por outro lado, cabe a parte ré fazer provas daquilo que apresenta em resposta (fatos extintivos, impeditivos e modificativos do direito do autor), com base no art. 373 do CPC.

A questão controvertida no presente caso refere-se à falha na prestação de serviços da ré ao suspenderem a conta da parte autora.

Com efeito, a autora comprovou aquilo que lhe incumbiria e que poderia provar, essencialmente que atuava por intermédio das plataformas e que teve sua conta suspensa.

A autora foi notificada da suspensão como se observa em e-mail apresentado às fls.29.

A ré, por sua vez, demonstrou que o bloqueio da conta da parte autora se deu por coincidências cadastrais com outro usuário previamente bloqueado por violações nos termos de uso da plataforma.

No mais, verifico que que a criação de novos cadastros após contas anteriores terem sido suspensas viola os Termos e Condições da plataforma ré em seu Item 4: “Não poderão se registrar novamente no site as Pessoas Usuárias que tenham sido desativadas previamente. (...) [N]o caso de detectar o uso de mais de uma conta, poderemos aplicar retenções, débitos e/ou qualquer outra medida se considerarmos que essa ação pode prejudicar o resto das pessoas que usam o Site ou o Mercado Livre, além das sanções que possam corresponder”.

Portanto, considerando a comprovação da violação nos termos de uso acordados pelas partes, não entendo haver qualquer

irregularidade no bloqueio da conta.

Nesse sentido o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

*“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS PLATAFORMA DIGITAL DE INTERMEDIÇÃO DO ECOMMERCE (MERCADO LIVRE) **SUSPENSÃO DA CONTA DO USUÁRIO VENDEDOR POR DUAS VEZES, EM DECORRÊNCIA DE COINCIDÊNCIAS CADASTRAIS COM USUÁRIO QUE TEM PENDÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES DE COMPRADORES** - PRÁTICA DE IRREGULARIDADE CONSISTENTE NO ALTO ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO, DÉBITO JUNTO AO MERCADO PAGO E UTILIZAÇÃO DE DOIS USUÁRIOS PELA MESMA PESSOA - **POSSIBILIDADE DE BLOQUEIO DE CONTAS DE USUÁRIO QUE INFRINGE OS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SITE DE NEGÓCIOS INDEVIDA EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO** AÇÃO IMPROCEDENTE RECURSO INDENIZAÇÃO PROVIDO.” (TJSP; 30ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 0043199-68.2020.8.26.0100; Rel. Andrade Neto; julgado em 24/11/2021). (destaco).*

Com efeito, ao descadastrar a parte autora, a requerida exerceu regularmente o seu direito, seguindo os ditames de seus termos de uso informados àqueles que aderem à plataforma.

Assim por todo o exposto, não vislumbro ato ilícito por parte da ré ao bloquear a conta da autora, razão pela qual não prospera o pleito de desbloqueio da conta.(fls. 164/166) (realces originais).

De todo modo, consigne-se que não estava sendo suprimido o direito da autora 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**).

Assim, verifica-se que de fato houve a violação aos termos de uso da ré, de modo que a suspensão da conta se amparou nas prerrogativas previstas no contrato entabulado entre as partes, restando assim configurado o mero exercício da autonomia e liberdade contratual e o exercício regular de direito das rés.

Nesse sentido, a respeitável sentença recorrida não comporta reforma, diante dos elementos de prova coligidos aos autos e considerando-se a autonomia privada e a liberdade de contratação da empresa ré, que agiu em exercício regular de direito.

Esse é o entendimento que prevalece nesta Corte em julgamentos de casos semelhantes ao presente, inclusive desta Colenda Câmara e tendo as rés como parte:

*APELAÇÃO. SERVIÇO DE INTERMEDIÇÃO DE COMPRA E VENDA. PLATAFORMA DE E-COMMERCE. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. LUCROS CESSANTES E DANOS MORAIS. Apelada que suspendeu a conta mantida pelo apelante na plataforma **MERCADO LIVRE** para a comercialização de produtos inerentes à sua atividade empresária. **Motivo incontroverso da suspensão que corresponde ao descumprimento dos termos de uso, ante a manutenção de mais de uma conta, o que é vedado.** Indenização por lucros cessantes, assim, que não pode prevalecer, ante o confesso descumprimento das condições do contrato. Danos morais demonstrados. Retenção de valores injustificada, que repercutiu negativamente no planejamento financeiro do apelante. Indenização arbitrada no montante de R\$ 5.000,00. SUCUMBÊNCIA. Ônus imposto exclusivamente à apelada, ante o*

decaimento mínimo do recorrente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1124421-07.2021.8.26.0100; Rel. Rosangela Telles; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 07/10/2022) (realces não originais).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Bloqueio e suspensão da conta da autora na plataforma das rés (Mercado Livre e Mercado Pago). Rescisão unilateral pela empresa provedora do marketplace. Possibilidade. Autonomia da vontade das partes. Liberdade de contratação. Expressa previsão legal quanto à possibilidade de rescisão unilateral diante das hipóteses elencadas nos Termos e Condições de Uso da plataforma. Justo motivo para suspensão da conta da autora demonstrado. Autora que anunciou produtos proibidos à base de fenol. Verossimilhança verificada. Exercício regular de direito. Abusividade não configurada. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1129479-20.2023.8.26.0100; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 17/09/2024) (grifos não originais).

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – **MERCADO LIVRE** – APELAÇÃO DOS AUTORES - Irresignação dos autores com relação à sentença que julgou extinto o processo com relação ao pedido de obrigação de fazer e julgou improcedentes os demais pedidos – Não acolhimento - **Suspensão da conta dos autores que decorreu do descumprimento por eles dos "Termos de Condições Gerais de Uso" das rés (Mercado Livre e Mercado Pago), aderidos pelos autores** – **Falha na prestação dos serviços das rés não verificada** – **Utilização de medidas preventivas pelas rés, para manutenção da segurança, licitude e credibilidade do sistema** –*

Exercício regular de direito – Ausência de abusividade das cláusulas que autorizam a suspensão ou bloqueio de usuário em caso de violação das políticas de uso, pois estas visam à segurança e proteção dos milhares de usuários da plataforma – Indenização indevida – Precedente desta Corte - Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000707-62.2021.8.26.0115; Rel. Eduardo Gesse; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 01/07/2024) (realces não originais).

Quanto aos lucros cessantes e aos danos morais, não merece prosperar a pretensão recursal porque a ré agiu em exercício regular de direito ante o descumprimento dos termos de uso da plataforma pela parte autora, não sendo razoável, assim, que queira se ver indenizado pelo fato de não poder usar a plataforma, sob pena de violação à regra do *tu quoque*, decorrente do princípio da boa-fé objetiva.

Conforme bem reconheceu o juízo sentenciante:

No que concerne aos lucros cessantes, não assiste razão à parte autora. Importante ressaltar, que dada a atividade empresarial, o dano que se busca ressarcir é tão somente hipotético.

E, sendo hipotético, não pode ser objeto de indenização.

Nesse sentido: AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. PERDA DE IMÓVEL. LUCROS CESSANTES. PRESUNÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 83/STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO. 1. As razões apresentadas pela agravante são insuficientes para a reconsideração da decisão. 2. A jurisprudência do STJ não admite a indenização de lucros cessantes sem comprovação, rejeitando os lucros hipotéticos, remotos ou presumidos. 3. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no REsp: 1963583 SP 2021/0025527-6, Data de Julgamento: 13/06/2022, T4 -

QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/06/2022).

Por fim, também não assiste razão quanto ao pedido de indenização por danos morais. Isso porque, não havendo ilícito, não há dano indenizável.(fls. 166/167).

Destarte, porque deu adequada solução à lide, a respeitável sentença recorrida deve ser integralmente mantida.

Por conseguinte, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários fixados em desfavor da autora para 12% sobre o valor do dano moral não reconhecido (R\$ 10.000,00), levando-se em conta o trabalho adicional realizado em grau de recurso e os critérios previstos no § 2º do mesmo artigo.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator