



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340569

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028623-69.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante LEANDRO DELA VEDOVA ZAPELINI 06077916919 (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado EBAZAR.COM.BR LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1028623-69.2024.8.26.0405

Apelante: Leandro Dela Vedova Zapelini

Apelado: Ebazar.com.br LTDA - ME

5ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Voto nº 15025

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR IMPROVIDA.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COMÉRCIO VIRTUAL POR MEIO DA PLATAFORMA MERCADO LIVRE (E-COMMERCE). SUSPENSÃO DEFINITIVA DAS CONTAS DO AUTOR. AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. *Cuida-se de ação obrigação de fazer promovida pelo titular de contas mantidas junto às plataformas do Mercado Livre e Mercado Pago, as quais foram bloqueadas definitivamente pela ré. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor. Violação da lei e do contrato. Provas juntadas aos autos levou à conclusão de que o autor recebia diversas reclamações das vendas realizadas, incluindo-se entrega tardia, vendas canceladas e vendas com disputas. Além disso, identificou-se a criação de mais de uma conta pelo autor, conduta vedada pela plataforma ré. E, irrelevante que uma das contas esteja vinculada ao CPF do autor e a outra a seu CNPJ. Isso porque, há identidade cadastral e relação entre as atividades praticadas, qual seja, a venda de peças automotivas, conforme declarado na petição inicial. Todas as condutas narradas eram previstas com suspensão definitiva das contas do autor, de acordo o item 3 dos Termos e Condições Marketplace. Adequação da medida adotada pela ré. Ausência de ato ilícito. Precedentes do E. TJSP. Ação julgada parcialmente procedente.*

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Leandro Dela Vedova Zapelini**, no âmbito da ação de obrigação de fazer promovida em face de **Ebazar.com.br LTDA - ME**.

A r. sentença (fls. 172/176) julgou **parcialmente procedente** a ação com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "(...) Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por meio da qual a parte requerente pretende recuperar sua conta na plataforma do requerido e subsidiariamente requereu a transferência dos valores mantidos em sua conta junto ao Mercado Pago. A ré sustenta que a conta do autor foi suspensa já que era vinculada a outra conta que estava inabilitada (CASADOSPACHOQUES) e que houve violação dos termos e condições, pugnando pela improcedência dos pedidos. O pedido principal não pode ser acolhido. Com efeito, é sabido que, quando a parte autora decidiu por utilizar a plataforma do réu para o exercício da sua atividade empresarial, concordou em seguir os termos e condições gerais de uso do site. Não se pode negar a existência de um contrato de uso da plataforma vinculando as partes, que deve ser observado pelos contratantes. Entretanto, também não se pode afastar a análise, pelo Poder Judiciário, da regularidade ou não da conduta dos contratantes, quando provocado e, até mesmo, da licitude de suas cláusulas, quando em confronto com normas e princípios de direito, conforme art. 5º, XXXV, da Constituição da República. Nessa linha, de acordo com o item 7 dos termos e condições acostados às fls. 153/157, caso a pessoa usuária viole uma lei ou os termos e condições, poderá ter a conta suspensa, restringida temporária ou definitivamente. Compulsando os autos, verifica-se que o cadastro previamente inabilitado vinculado à conta do autor (CASA DOS PARACHOQUES) estava com diversas restrições, com reputação bastante desfavorável (fl. 99), já que foram identificados muitos problemas nas vendas, tais como vendas com reclamações, entregas tardias, vendas canceladas e vendas com disputas (fl. 101). Deste modo, restou comprovado que o requerente possuía outra conta restrita, o que gerou a suspensão da nova conta, estando isto de acordo com o referido termo, no qual expressamente consta que "podemos 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. (...) 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 (fl. 154)." Conclui-se, desta forma, que a ré agiu nos estritos limites dos seus termos e condições ao suspender a conta nova da parte autora, razão pela qual se verifica que o bloqueio foi adequado e não há falar na falha na prestação de serviços. (...) Por outro lado, o pedido subsidiário deve ser acolhido. Isto porque, conforme já consignado na deliberação de fls. 40/42, o autor não pode ser prejudicado financeiramente com a retenção do valor que constava em sua conta, sendo medida de rigor o imediato desbloqueio dos valores. Nessa linha, verifica-se que o autor demonstrou existir dinheiro retido na plataforma da ré no valor de R\$ 7.349,81, não tendo a requerida se insurgido quanto a isto já que sequer mencionou sobre o assunto na contestação, razão pela qual se conclui que indevido este bloqueio temporário pela ré. Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima. **DISPOSITIVO** Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE**, na forma do art. 487, I, CPC, confirmando a medida liminar outrora deferida às fls. 40/42, apenas para determinar que a ré autorize que o autor efetue transferência do seu saldo integral retido e mantido na sua conta junto ao Mercado Pago para outra conta bancária de sua titularidade. Considerando que a parte autora sucumbiu do pedido principal, mas que teve o pedido subsidiário acolhido, arcarão as partes com as custas e despesas processuais na proporção de 50% para a parte autora e 50% para a parte ré. Fixo a verba honorária em R\$ 1.500,00 por equidade a ser pago pela parte ré ao advogado da parte autora e, por equidade, em R\$ 1.500,00 a ser pago pela autora ao advogado da parte ré, considerando o baixo valor atribuído à causa e rápida solução do

litígio, vedada a compensação."

O autor ofertou **apelação** (fls. 179/187). Em síntese, articulou os seguintes fundamentos: (a) inexistência de proibição para manutenção de contas em CPF e CNPJ distintos, (b) ausência de prova dos problemas com vendas, (c) documentos apresentados pelas rés sem força probatória, por se tratarem de meros prints sistêmicos unilaterais e (d) conduta abusiva das rés, sem comprovação dos atos praticados pela pessoa física. Ao final, o apelante articulou o pedido de reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação.

Houve **contrarrazões** (fls. 196/203). A ré solicitou a manutenção da r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise de preparo (fls. 188/189).

Rejeita-se a manifestação da apelante (fl. 213), uma vez que esta Câmara não realiza julgamentos telepresenciais, mas apenas presenciais. Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo.

PASSO A ANALISAR O RECURSO.

Constou da petição inicial, em síntese, que o autor comercializava peças automotivas por intermédio da plataforma da ré. Porém, foi surpreendido com a suspensão permanente de suas contas sob justificativa de *comportamentos irregulares nas suas transações*, mas sem qualquer explicação do que tinha ocorrido. Além disso, a ré reteve o saldo disponível na conta do autor no valor de R\$ 7.349,81. Após suscitar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o autor deduziu os seguintes pedidos: (a) em sede de tutela provisória de urgência, a condenação da ré ao restabelecimento das contas bloqueadas junto ao Mercado Livre e Mercado Pago, sob pena de imposição de astreintes, com posterior confirmação em cognição exauriente e (b) permissão para transferência do saldo integral.

A ré ofertou contestação (fls. 96/110). Em síntese, sustentou a regularidade do bloqueio, tendo em vista que a parte autora teve diversas vendas com reclamações. E, ainda, o autor possuía vínculo com outro cadastro anteriormente inabilitado devido a irregularidades. A ré pontuou a

ausência de provas de falha na prestação do serviço. Ao final, requereu a improcedência da ação.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

A discussão promovida pelo recurso de apelação limitou-se à falha na prestação dos serviços da ré, diante da suspensão indevida das contas do autor.

A incidência ou não do Código de Defesa do Consumidor, ainda que pela teoria finalista mitigada (art. 29 CDC) não alterava o desfecho da ação.

Superado aquele ponto, restou demonstrado nos autos que a bloqueio definitivo das contas do autor junto às plataformas do Mercado Livre e do Mercado Pago **estava dentro dos limites do exercício regular de direito da ré.**

A conjugação de todas as provas juntadas aos autos levou à conclusão de que o autor recebia diversas reclamações das vendas realizadas, incluindo entrega tardia, vendas canceladas e vendas com disputas (fl. 101):



Diversamente do alegado pelo autor, tais reclamações não deixaram dúvidas a respeito dos problemas nas vendas de produtos por ele. Embora os recortes de telas do sistema tenham sido produzidos unilateralmente pela parte ré, havia verossimilhança nas alegações. Das treze vendas realizadas no período de um ano pelo autor, cinco delas tiveram algum problema.

Além disso, identificou-se a criação de mais de uma conta pelo autor, conduta vedada pela plataforma ré, conforme trecho extraído dos

Termos e Condições Gerais de Uso do Site (fl. 154):

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.

Sobre o tema, colhe-se precedente do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Apelação Cível nº 1109539-40.2021.8.26.0100, 27ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador SÉRGIO ALFIERI, julgado em 28/04/2023, destacando-se a seguinte ementa, realce das partes pertinentes:

*"APELAÇÃO. Prestação de Serviços. Plataforma Mercado Livre. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, julgada improcedente. Recurso da autora. Preliminar de nulidade da sentença, por cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessidade de perícia ou juntada de outros documentos. Discussão que não enseja a necessidade de qualquer complemento probatório. Prova documental suficiente a solução da controvérsia. Preliminar rejeitada. Mérito. Suspensão da conta da usuária pela descoberta de outra conta aberta com os mesmos dados da conta suspensa. Pretensão à reativação. Impossibilidade. **Multiplicidade de cadastros que implica em violação aos termos e condições gerais de uso dos serviços da plataforma.** Autora que não recorreu do bloqueio da conta anterior. Ilícitude da conduta da ré não comprovada. Eventual prejuízo que não decorreu de conduta irregular praticada pela ré. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, majorados os honorários advocatícios devidos pela autora, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. "*

E, irrelevante que uma das contas esteja vinculada ao CPF do autor e a outra a seu CNPJ. Isso porque, há identidade cadastral e relação entre as atividades praticadas, qual seja, a venda de peças automotivas, conforme declarado na petição inicial (fl. 03):

O Autor é titular das contas no Mercado Livre e no Mercado Pago vinculadas ao seu **CNPJ 32.301.209/0001-81** e ao e-mail casa.dosparachoques@hotmail.com, e a utiliza para a venda de peças automotivas (vide cartão CNPJ do Autor – **doc. 02** – e vide Certificado da Condição de Microempreendedor Individual do Autor – **doc. 03**).

Nesse sentido, colhem-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, destacando-se as ementas:

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - AUTOR - TITULAR DE CONTA NA PLATAFORMA MERCADO LIVRE E MERCADO PAGO - RÉ - SUSPENSÃO PERMANENTE - FUNDAMENTO - VIOLAÇÃO AOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO - COMPROVAÇÃO - CRUZAMENTO DE DADOS - IDENTIFICAÇÃO DE MÚLTIPLAS CONTAS COM ALGUMA IDENTIDADE CADASTRAL - IRRELEVÂNCIA DE SER PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA DA QUAL FIGURA COMO SÓCIA - AUTORA - PRÉVIA CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES PARA A MANUTENÇÃO DA CONTA - RÉ - ATO - REGULARIDADE - PEDIDO INICIAL - IMPROCEDÊNCIA - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DA AUTORA DESPROVIDO." (Apelação Cível nº 1023983-57.2023.8.26.0405, 23ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador TAVARES DE ALMEIDA, julgado em 26/02/2024)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER – Pretensão em reativar a conta na plataforma das requeridas – Improcedência - Suspensão de conta da autora para venda de produtos por meio da plataforma digital administrada pela requerida – Hipótese em que a autora cadastrou duas contas, uma mediante CPF e outra com CNPJ – Termos de utilização do serviço que limitam a abertura de uma conta por usuário – Conta de pessoa física que já havia sido suspensa por conduta em desconformidade com as regras da plataforma – Situação que configura motivo para suspensão da conta, nos termos da política de uso e condições gerais da contratação do serviço – Política de segurança do provedor do serviço – Sentença mantida – Recurso não provido." (Apelação Cível nº 1029931-56.2022.8.26.0100, 13ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador HERALDO DE OLIVEIRA, julgado em 13/04/2023)

Havia penalidade para as condutas praticadas pelo autor no item 3 dos Termos e Condições Marketplace (fl. 161):

3. Proibições e sanções

As Pessoas Usuárias não poderão:

- a) Violar qualquer disposição dos Termos e Condições do Mercado Livre ou das normas aplicáveis.
- b) Manter qualquer tipo de comunicação por outro meio que não seja o serviço de mensagens que oferece o Mercado Livre (incluindo e-mails, redes sociais, WhatsApp, etc.), durante a oferta do bem e até o vencimento do prazo aplicável por Compra Protegida.
- c) Utilizar sua reputação, qualificações ou comentários recebidos no site do Mercado Livre em qualquer âmbito fora do Mercado Livre.
- d) Cancelar uma porcentagem de vendas maior que a permitida.

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.

Em suma, a partir da conclusão de que houve sim diversas vendas com problemas realizadas pelo autor e de que a punição aplicada estava prevista nos Termos e Condições Marketplace da empresa ré, reconhece-se a regularidade da suspensão definitiva das contas do autor junto à plataforma da parte ré.

Em situação semelhante que envolveu o Mercado Livre e a suspensão definitiva de conta de usuário, colhe-se precedente desta Turma julgadora, Apelação Cível nº 1011740-54.2021.8.26.0566, relator o Desembargador JACOB VALENTE, julgado em 03/11/2022, destacando-se a seguinte ementa, com realce das partes pertinentes:

"APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de inexistência de pendência financeira c/c dano moral – Suspensão de conta de usuário na plataforma (e-commerce) – Site de Vendas Digital – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – A autora, na qualidade de vendedora de produtos em ambiente virtual, não se enquadra no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, posto que utiliza da plataforma da requerida, objeto da lide, com o intuito de auferir lucro - Comprovado nos autos que a suspensão da conta da autora decorre do descumprimento dos "Termos de Condições Gerais de Uso", não há que se falar em falha na prestação de serviços - Inexistindo abusividade na conduta do réu, que agiu em exercício regular de direito e visando a segurança e proteção dos usuários da plataforma, improcedem os pedidos iniciais – Autora que ademais sequer se desincumbiu de seu ônus de comprovar a existência de valores bloqueados – Sentença de improcedência mantida - Apelo desprovido."

Concluindo-se, fica mantida a sentença, rejeitando-se todos fundamentos e pedidos do recurso.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *"Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial"* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO.

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGO PROVIMENTO ao recurso do autor, para manter a r. sentença em todos os seus fundamentos. Diante da sucumbência em sede recursal, majora-se o valor dos honorários de advogado devidos pelo autor à parte ré para R\$ 2.000,00 (dois mil reais) com acréscimo de correção monetária (a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir do trânsito em julgado). Honorários de advogado fixados naquele patamar para se evitar valor irrisório e seguindo mesmo critério (equidade) adotado na sentença, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico.

Alexandre David Malfatti
Relator