



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000353617

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1178168-95.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AUGUSTO SANTOS DE OLIVEIRA, é apelado MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 37100

APEL. N°: 1178168-95.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE.: AUGUSTO SANTOS DE OLIVEIRA

APDO.: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM PLATAFORMA DIGITAL. MARKETPLACE. Autor que requer a reativação de sua conta em plataforma digital, bem como indenização por lucros cessantes e danos morais. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ausência de comprovação acerca de eventual violação aos termos de uso do aplicativo. Contestação intempestiva. Revelia. Suspensão da conta do autor que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Determinação de reativação da conta de titularidade do autor em plataforma digital de marketplace. Lucros cessantes. Pedido genérico. Comprovação da receita mensal do requerente que poderia ser demonstrada mediante apresentação de notas fiscais de suas operações. Indenização por lucros cessantes indevida. Danos morais. Ausência de situação vexatória ou humilhante que ultrapasse o mero aborrecimento e dissabor cotidiano. Inexistência de lesão à esfera íntima da requerente. Indenização por danos morais indevida. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA” (*sic*) ajuizada por AUGUSTO SANTOS DE OLIVEIRA, em face de MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

Dispensada a audiência de conciliação, a r. sentença de fls. 259/260 (disponibilizada no DJe de 02/10/2024 – fls. 262) julgou antecipadamente a ação nos seguintes termos:

“Posto isso, julgo IMPROCEDENTE esta ação, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo, com base no artigo 85, § 2º, do CPC, em 20% sobre o valor atualizado da causa, com juros de 1% ao mês desde a citação (artigo 240 do CPC) e correção monetária pela tabela prática do TJSP desde a propositura desta ação (artigo 1º, § 2º, da Lei nº 6.899/81), esses índices e termos iniciais até 28.08.2024 e, a partir dessa data, os juros na forma do artigo 406, parágrafos 1º e 2º do Código Civil (com as redações dadas pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei), e correção monetária, no tocante ao índice, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil (com a redação dada pela Lei nº 14.905, de 28.06.2024, com vigência a partir de 28.08.2024, nos termos do artigo 5º, II, de aludida lei).”

Inconformado, apela o autor (fls. 263/286).

Argumenta que “se a Apelada nem ao menos foi capaz de manifestar-se em prazo adequado e tampouco comprovar a lisura de suas penas contra o Apelante, como o nobre julgador poderia ter baseado seu julgo numa imagem apócrifa, somada à genérica menção de descumprimento dos termos de uso. Simplesmente nota-se que o julgador se deu por satisfeito com uma menção genérica do contrato de adesão da Apelada, ainda que inexistente qualquer prova concreta neste sentido, algo que não poderia ser acatado de forma

alguma.” (fl. 268).

Alega que “a presunção de veracidade da exordial cuja contestação não é apresentada, é relativa, todavia, em se tratando de claro caso de revelia processual, seria o caso de o nobre julgador não ter nem ao menos conhecido da contestação.” (fl. 270).

Sustenta que “a conta do Apelante fora suspensa sob a justificativa de suposta transgressão à cláusula 7ª dos termos de uso da plataforma Apelada, tendo ainda o nobre julgador destacado o trecho de que “o autor entende a existência das ditas regras”, todavia, não é possível em momento algum, identificar onde estaria a dita transgressão apontada pela plataforma e acatada pelo julgador.” (fl. 271).

Defende que “mesmo diante de solida argumentação trazida pelo Apelante, o nobre julgador optou por julgar de forma favorável a plataforma Apelada, ainda que esta tivesse se limitado a apresentar argumentos genéricos, se escorando de forma completamente indolente aos seus termos e condições de uso.” (fl. 273).

Diz que “o aviso de suspensão é completamente genérico e desprovido de qualquer informação contundente, nem mesmo a plataforma se preocupou em fornecer ao Apelante, meios de resposta ou defesa quanto à dura punição aplicada.” (fl. 275).

Ao final, requer “que seja recebido o presente recurso, para o fim de que sejam acolhidas integralmente as postulações formuladas em sede da exordial, com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 259/260, acolhendo-se as razões da presente Apelação para julgar a presente demanda totalmente procedente, de forma a acolher integralmente todos os pedidos postulados na exordial.” (fl. 286).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 287/288).

Contrarrazões pelo réu às fls. 292/299.

É o relatório.

Trata-se de ação cominatória/indenizatória, pela qual o autor pretende compelir a requerida a efetuar a reativação de sua conta em plataforma tecnológica, bem como a condenação da ré ao pagamento de lucros cessantes e danos morais.

Narra o autor que utiliza a plataforma da requerida há 13 anos, para a comercialização de seus produtos, com índice consideravelmente baixo de reclamações e cancelamentos dentro da plataforma.

Ocorre que, na data de 04/12/2023, foi surpreendido com uma comunicação da Ré, que sua conta havia sido suspensa, com a justificativa *"o vínculo e a realização de compras na plataforma com outras contas, com as quais o Autor supostamente teria vínculo."*(fl.6).

Alegou que, *"o Mercado Livre sequer informa qual a conta que supostamente mantém vínculo, sendo impossível de se defender, sendo certo que trabalha única e exclusivamente com a conta DGL UNIVERSE, até em razão que as contas são vinculadas a apenas um CPF o um CNPJ."* (fl. 6)

Entende que a desativação de sua conta ocorreu de forma unilateral e abusiva, requerendo o reestabelecimento de

seu cadastro na plataforma, além de indenização pelos lucros cessantes e dano moral.

Por sua vez, a requerida apresentou contestação intempestiva às fls. 183/194.

A r. sentença de fls. 259/260 julgou improcedente a ação, insurgindo-se o autor.

Em que pese o entendimento do MM. Juízo *a quo*, a sentença comporta reforma.

Ab initio, pontua-se que é direito da ré encerrar a relação contratual com o autor, tendo em vista que esta não pode ser obrigada a manter entre seus parceiros, aqueles que não mais lhe interessam, podendo ser porque não atendem sua política interna ou porque tenham praticado alguma infração contratual.

Todavia, no caso dos autos, tem-se que a ruptura abrupta foi irregular e indevida.

Isso porque, o autor teve sua conta desativada sem qualquer justificativa, da qual pudesse efetivamente se defender, conforme se vê do documento de fls. 52, em que é possível averiguar que a única informação fornecida é a de que foi a “*você continuou comprando com as contas com as quais tem vínculo, com o objetivo de conseguir uma vantagem de maneira inadequada*”, não restando sequer possibilidade do autor de contestar a suspensão, vez que não há detalhes acerca das mencionadas contas.

Ressalte-se que as alegações de que o requerente infringiu os termos da plataforma não foram comprovadas por qualquer elemento dos autos, tratando-se de

mera alegação unilateralmente produzida pela requerida, sendo insuficiente um print de tela como prova de tal alegação. Anote-se que a fim de comprovar a atitude irregular do requerido, ou mesmo afronta aos termos de uso e serviços da plataforma, deveria a ré ter pormenorizados as compras ou contas indevidas, o que não ocorreu, limitando-se a requerida a trazer prints unilaterais de seu sistema, no qual sequer é possível verificar se trata da conta do autor (fl. 186).

Neste sentido, a ré não se desincumbiu de seu ônus processual em demonstrar adequadamente as violações aos termos de uso da plataforma supostamente cometidas pelo autor, nos termos do quanto disposto no art. 373, I do Código de Processo Civil. Fato é que a mera apresentação de telas sistêmicas internas, ou de registro interno realizado por seus funcionários, configura prova unilateral, e por si só não configura ou comprova postura inadequada do autor.

Ora, resta evidente que, ao disponibilizar sua plataforma digital para cadastro vendedores e clientes no geral, a suspensão das contas não pode ser promovida de maneira arbitrária pela provedora, sendo que a boa-fé objetiva e a função social do contrato exigem, no mínimo, que a requerida comprove eventual violação aos termos de uso da plataforma. Trata-se apenas de preservar as práticas de transparência e o direito de defesa do usuário.

Contudo, como acima fundamentado, a ré não logrou êxito em demonstrar, de maneira adequada, as supostas violações que teriam dado ensejo à suspensão da conta do autor, se revelando abusiva sua conduta, que não pode ser chancelada sob o pretexto da liberdade de contratação.

Nesse sentido já decidiu esta C. Câmara em casos semelhantes:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização. Suspensão de acesso à plataforma de e-commerce mantida junto à requerida. Violação aos termos contratuais não verificada na hipótese. Devido o restabelecimento do acesso. Lucros cessantes comprovados. Ausência, outrossim, de impugnação específica pela parte contrária. Danos morais configurados. Honra objetiva atingida. Sentença parcialmente alterada. Ônus sucumbências redistribuídos. Dado parcial provimento ao recurso da autora. Negado provimento ao recurso da requerida.

(TJSP; Apelação Cível 1003984-18.2022.8.26.0482; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025)

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)

Apelação Cível – Prestação de serviços de plataforma digital – Encomenda e entrega de alimentos e outros produtos – Ação de obrigação de fazer cumulada com perdas e danos e indenização por danos morais – Entregador autônomo descadastrado do aplicativo da empresa ré (IFOOD) – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Conduta fraudulenta do entregador em violação aos Termos e Condições de Uso da plataforma não comprovada - Descredenciamento realizado sem justificativa e regular aviso prévio – Contrato de adesão - Interpretação de cláusulas em favor do aderente (arts. 423 e 424, do CC) - Boa-fé exigida nas relações contratuais não respeitada pela ré - Documentação unilateral consistente em prints de tela sistêmica que não se presta a corroborar a tese defensiva – Ônus carreado à ré (art. 373, inciso II, do CPC) – Descredenciamento e bloqueio irregular de valores existentes na

conta do autor – Necessidade de reabilitação da conta e liberação dos valores reclamados – Dano moral caracterizado - Autor que não auferiu rendimentos, em virtude do desligamento irregular - Lucros cessantes (art. 402, do CC) – Valor a ser apurado em liquidação – Sentença reformada - Pretensão inicial parcialmente procedente – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1079160-51.2023.8.26.0002; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – g.n.)

Isto posto, tem-se que merece provimento o pedido de reativação da conta do autor na plataforma de marketplace da ré, reconhecido que os fatos que lhe foram imputados não restaram demonstrados pela demandada.

Superada a questão acerca da ilicitude da requerida ao proceder com o bloqueio da conta do autor, passa-se a analisar a extensão dos prejuízos por ele suportados.

Em relação à indenização por lucros cessantes, o pedido se mostra demasiadamente genérico, sequer havendo provas acerca da receita mensal supostamente obtida pelo requerente com o uso da plataforma digital.

Ressalta-se que o ônus pela comprovação dos lucros cessantes incumbia exclusivamente ao demandante, não se vislumbrando qualquer dificuldade excessiva na obtenção de tais informações, bastando a apresentação das notas fiscais para comprovação das receitas médias mensais.

Os danos morais também não foram satisfatoriamente demonstrados, inexistindo elementos que

comprovem que os fatos narrados afetaram a esfera extrapatrimonial do autor.

Em atenta análise dos autos, conclui-se que não houve a exposição do requerente à situação excessivamente vexatória ou humilhante, configurando mero dissabor e aborrecimento cotidiano não indenizável.

Nesse sentido, precedente desta C. Câmara:

*“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. PERDAS E DANOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA DO RECURSO DA RÉ. I. CASO EM EXAME: 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com perdas e danos e indenização por danos morais proposta por entregador contra plataforma digital, alegando descredenciamento abrupto e injustificado, com pedido de reativação de cadastro e indenização por lucros cessantes e por danos morais. 2. Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes para condenar o réu na obrigação de reativar a conta do autor, bem como, pagar pelos lucros cessantes, sendo afastados os danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a regularidade do descredenciamento do autor pela plataforma ré e (ii) a existência de danos morais e lucros cessantes decorrentes do descredenciamento. II. RAZÕES DE DECIDIR: 3. Não houve comprovação de conduta fraudulenta por parte do autor, e a ré não cumpriu a cláusula de notificação prévia. O autor deve ter seu perfil restabelecido no aplicativo. Sentença mantida no ponto. **4. Não há prova suficiente de lucros cessantes ou de danos morais. Nos seis meses anteriores ao descredenciamento o autor efetuou apenas seis entregas no total. Não há indicativo de que ele foi privado de seu meio de sustento e não há sinal de que o cancelamento causou danos extrapatrimoniais indenizáveis.***

Sentença reformada no ponto, para afastar a indenização por lucros cessantes. IV. DISPOSITIVO 5. *Recurso da ré provido para afastar os lucros cessantes; recurso do autor desprovido."*

(TJSP; Apelação Cível 1169119-30.2023.8.26.0100; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025)

Diante de tais considerações, necessária a reforma da r. sentença para julgar parcialmente procedente a ação para determinar a reativação da conta do autor na plataforma requerida, nos exatos moldes que a mesma se encontrava no momento anterior à suspensão.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso para julgar parcialmente procedente a demanda e determinar a reativação da conta do autor na plataforma requerida, nos exatos moldes que se encontrava no momento anterior à suspensão.

Diante da sucumbência recíproca, sendo vedada a compensação (CPC, art. 85, § 14), condeno cada vencido ao pagamento de honorários advocatícios a favor do advogado do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vencedor, fixados em 10% do valor da causa, em observância ao disposto no artigo 85 do CPC. Custas e despesas processuais serão dividido igualmente entre as partes (CPC, art. 86).

MARY GRÜN

Relatora