



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355743

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0058144-55.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelado GIRAMOTOS COMERCIO DE PEÇAS PARA MOTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 0058144-55.2023.8.26.0100

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e OUTROS

Apelado(a): Giramotos Comércio de Peças para Motos Ltda

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Raquel Machado Carleial de Andrade

Voto nº 1.506/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAL E MORAL. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA EM PLATAFORMA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. CORREQUERIDAS QUE NÃO COMPROVARAM AS CIRCUNSTÂNCIAS QUE ENSEJARAM SUA AÇÃO. EVIDENCIADO O DIREITO AOS LUCROS CESSANTES, RESTITUIÇÃO DOS VALORES DECORRENTES DE COBRANÇAS INDEVIDAS EM CONTA E À INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. LESÃO À HONRA OBJETIVA DA EMPRESA. ALTERAÇÃO, DE OFÍCIO, DOS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DA CONDENAÇÃO. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu os pedidos de ressarcimento por descontos indevidos, pelos prejuízos experimentados, de indenização pelos lucros cessantes e de indenização pelo dano moral.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se há prova de que, ao efetivar o bloqueio da conta da parte autora, as correqueridas agiram no exercício regular de direito; (ii) se é devido o ressarcimento pelos descontos debitados em conta, sob a rubrica “Recuperos GNRE”; (iii) se é devido o ressarcimento pelos prejuízos e pelos lucros cessantes em decorrência dos fatos narrados; e (iv) se configurado o dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Instituições correqueridas que não se desincumbiram de seu ônus probatório. Ausência de provas acerca das alegações de que o autor possuía alta porcentagem de reclamações, que sua conta foi alvo de invasão e que a demora para o restabelecimento da conta se deu por culpa do provedor do e-mail.

4. Evidenciado que os bloqueios da conta, em 09/06/2022 e no período de 16/08/2022 a 07/09/2022, causaram grave lesão à parte autora, que se viu impossibilitada de exercer sua atividade comercial e sofreu o rebaixamento de seu *status* na plataforma, importando na diminuição das vendas.

5. Devidos a reparação pelos prejuízos experimentados, o ressarcimento dos valores debitados sem causa, a indenização pelos lucros cessantes e a indenização por dano moral, vez que houve lesão à honra objetiva da empresa perante seus consumidores.

6. Correção monetária e juros. Alteração de ofício. Aplicação da taxa SELIC, sem atualização, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do CC.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivo relevante citado: CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; CPC, art. 85, §11; Regimento Interno do TJSP, art. 252; Lei 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, Tema Repetitivo 112 e REsp 1.795.982/SP; TJSP, Apelação Cível nº 1000732-89.2022.8.26.0196, Apelação Cível nº 1034526-64.2023.8.26.0003 e Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão da parte autora para condenar a ré a: **(i)** ressarcir a autora do valor de R\$ 1.224,86 (um mil e duzentos e vinte e quatro reais e oitenta e seis centavos), corrigidos monetariamente desde os respectivos desembolsos, com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação; **(ii)** ressarcir a autora do prejuízo experimentado da ordem de R\$ 12.785,26 (doze mil e setecentos e oitenta e cinco reais e vinte e seis centavos), corrigidos monetariamente desde a data das respectivas vendas, com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação; **(iii)** indenizar a autora pelos danos decorrentes dos lucros cessantes correspondentes à 50% da diferença apurada entre as vendas realizadas nos meses de junho, julho, agosto e setembro de 2022 e o valor médio das vendas nos seis meses anteriores que totalizaram o faturamento líquido médio a ser apurado em liquidação de sentença, valores esses que deverão ser corrigidos pela Tabela do E. Tribunal de Justiça de São Paulo a partir de cada apuração respectiva (ou seja segundo o mês que não foi percebido o valor pela autora) e acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação, ambos até a data do efetivo pagamento; **(iv)** indenizar a autora pelos danos

morais que fixo em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pela Tabela do E. Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta data e acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês a contar da certificação do trânsito em julgado, ambos até a data do efetivo pagamento.

Sucumbente, a parte ré foi condenada, ainda, *a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.*

Recorre a parte ré. Em síntese, alegou que referente à suspensão da conta da apelada da plataforma ocorrida em 09/06/2022, ela se deu por motivos de segurança, em razão das condutas de risco identificadas, uma vez que possuía alta porcentagem de reclamações sobre produtos com defeito ou não recebidos, ou seja, a culpa exclusiva pelos fatos narrados é da própria parte apelada; que, no tocante as cobranças sob a descrição de “Recuperos GNRE”, a apelante efetuou o bloqueio temporário da conta para realização dos procedimentos de verificação, *reset* e validação de informações cadastrais e que, com a realização de todas as verificações e, diante da segurança garantida, a conta foi novamente habilitada; que o apelado foi comunicado sobre o bloqueio da conta e orientado de como proceder para regularizar a situação; que não há ato ilícito, mas apenas prevenção de infrações na plataforma; que o suposto acesso indevido de terceiros na conta só foi possível porque ela sofreu uma fraude externa; que as cobranças automáticas realizada para a conta “Recuperos GNRE” se devem à realização de vendas interestaduais; que, para a pessoa jurídica, o dano à personalidade apenas ocorre quando há dano à honra objetiva; e que o lucro cessante deve ser provado, e não presumido. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que os pedidos sejam julgados improcedentes.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 561/566).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra a parte autora *ser titular de uma conta nas plataformas Mercado Livre e Mercado Pago, utilizando a primeira plataforma para anunciar e comercializar peças e acessórios para motocicletas e a segunda*

plataforma para receber e administrar os valores recebidos das vendas e que, após longo período de trabalho utilizando-se dessas plataformas, conseguiu alcançar o status de MercadoLíder Gold, possuindo números baixíssimos de reclamações, itens em atraso, despachos cancelados etc (...) (fls. 07).

Aduziu, no entanto, que *na data de 09/06/2022 foi surpreendida com a suspensão da sua conta na plataforma Mercado Pago, ficando impossibilitada de fazer retiradas para pagamento de fornecedores e impostos* (fls. 09) e que, ao entrar em contato com o suporte da correquerida Mercado Livre, foi informado de que *a conta havia sido suspensa porque, supostamente, haviam muitas reclamações feitas pelos consumidores nas últimas vendas da Autora* (fls. 09/10).

Asseverou ainda que *ao contrário do alegado pela plataforma Mercado Livre, a única pendência com consumidores que a Autora possuía era o pedido de devolução de uma jaqueta sob a justificativa que o produto não serviu* (fls. 10).

Além disso, alegou que *na data de 16/08/2022, o representante da Autora estranhou a existência de transferências automáticas realizadas na conta da empresa no Mercado Pago para uma conta com o nome Recuperados GNRE (Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais), o que, segundo lhe foi informado, devia-se ao fato de ter efetuado envios interestaduais, porém, por ser uma empresa integrante do Simples Nacional, a cobrança não era devida.*

Em outra ocasião, em atendimento com o suporte da corré Mercado Livre, afirmou que foi sugerida a possibilidade de que tivesse ocorrido a invasão de sua conta (fls. 13), o que levou ao bloqueio de suas contas, ficando impossibilitado de recuperá-las e de desenvolver suas atividades comerciais até que, em 07/09/2022, conseguiu retomar o acesso.

Por fim, disse que, em decorrência dos fatos ocorridos em 09/06/2022 *a Autora perdeu seu status de MercadoLíder Gold na plataforma, sendo rebaixada para MercadoLíder, situação que lhe ocasionou sensível diminuição nas vendas devido a menor exposição dos anúncios; e, no período de 16/08/2022 a 07/09/2022, diversos consumidores fizeram compras de produtos no perfil do Mercado Livre da empresa Autora desconhecendo o fato de que esta se*

encontrava sem acesso a sua própria conta e totalmente impossibilitada de fazer o envio dos produtos através da plataforma, o que provocou diversos cancelamentos e reclamações, maculando de maneira irreversível sua reputação na plataforma Mercado Livre e no mercado em geral (fls. 18/19).

Citadas, as correqueridas sustentaram ter agido em estrito cumprimento de seu exercício regular de direito, na medida em que a suspensão ocorrida em 09/06/2022 se deu por motivo de segurança, uma vez que o autor possuía alta porcentagem de reclamações, e sobre as cobranças descritas como Recuperados GNRE, considerando a informação do autor de que desconhecia tais operações, procederam ao bloqueio temporário da conta para realização dos procedimentos de verificação, *reset* e validação de informações cadastrais.

Diante desse contexto, em que as correqueridas não se desincumbiram de seu ônus probatório, na medida em que não juntaram provas acerca das suas alegações (de que o autor possuía alta porcentagem de reclamações; que a conta do autor foi alvo de invasão; e que a demora pelo recebimento do e-mail para reativação da conta se deu por culpa do provedor *gmail*), não resta dúvida de que a solução dada pelo Juízo *a quo* foi acertada, merecendo destaque os seguintes fundamentos da sentença combatida:

Não há controvérsia acerca da relação jurídica entre as partes, bem como dos prejuízos acarretados pela inacessibilidade da ré do dia 16/08/2022 até 07/09/2022 (vide fls. 57/142, em especial as vendas perdidas em decorrência do bloqueio e a mora da ré em resolver o problema). A falha na prestação do serviço consiste da inobservância dos princípios da informação e transferência, a qual ficou demonstrada pelas mensagens nas quais a autora questionou a suspensão e obteve resposta genérica e padronizada, sem maiores detalhes, apenas alegando grande número de reclamações, sem provar, seja em contato com a parte autora, seja nos autos, quais foram os reclamação (sic) ou se sequer existiram.

Exsurge dos autos o bloqueio imotivado da empresa ré na conta do autor junto ao Mercado Pago e, ainda, a negligência no restabelecimento de seu acesso, visto que não foram impugnadas quaisquer das acusações feitas, tais como a da demora na correção de e-mail. De mais em mais, a

própria ré admitiu que, sabendo da cobrança Recuperados GNRE, efetuou bloqueio temporário da conta para "realização dos procedimentos de verificação, reset e validação de informações cadastrais. Com a realização de todas as verificações e diante da segurança garantida, a conta foi novamente habilitada e enviado o código de acesso para o e-mail informado pela parte autora" (fls.315). Apesar da alegada verificação de conta, não houve justificação nos autos de legitimidade dos descontos realizados na conta da parte peticionante.

Ilícita a conduta da ré ao suspender a conta da autora em 09/06/2022, está obrigada a indenizar a autora dos prejuízos causados.

É dos autos que ao tempo da suspensão, a conta da autora ostentava na plataforma Mercado Livre a reputação de MercadoLider Gold, possuindo uma série de vantagens em relação às demais contas, tendo havido rebaixamento após a retomada da conta, o que impactou seu faturamento mensal.

É cediço que o rebaixamento da reputação decorrente das quedas de vendas e atrasos nas entregas dos produtos, importaram na perda de credibilidade da vendedora/autora perante os compradores, e por consequência, em diminuição das vendas, prejudicando a autora.

Assim, deve a parte ré restaurar a reputação da autora para MercadoLider Gold na plataforma Mercado Livre, restaurando igualmente todas as métricas que a autora possuía até a data de 09/06/2022.

(...)

Comprovada a ilegal inacessibilidade das contas da autora no período de 16/08/2022 a 07/09/2022, o que fez com que vários clientes procedessem ao cancelamento das compras efetuadas neste período pela ausência de envio dos produtos pela autora, deve a parte ré ressarcir a autora do prejuízo experimentado da ordem de R\$ 12.785,26.

Outrossim, inegável a queda nas vendas em período coincidente com o período das falhas, cabendo à ré indenizar a autora pelos prejuízos causados a título de lucros cessantes uma vez que houve encurtamento de um dos canais de vendas da autora.

Por outro lado, uma vez que a autora não

comercializava produtos perecíveis e poderia realizar as vendas respectivas posteriormente, seja através da plataforma da ré ou através de outras plataformas, minimizando o prejuízo, a indenização pretendida a título de lucros cessantes deverá corresponder a 50% da diferença dos valores que deixaram de ser percebidos em junho, julho, agosto e setembro de 2022, tomando-se como referência a média pelo período de seis (06) meses, o qual se mostra suficiente a possibilitaria (sic) à autora a realocação de seus produtos em outras plataformas, ou, na própria plataforma da ré.

(...)

Outrossim, inexistindo justificativa para a realização de transferências automáticas realizadas na conta da empresa no Mercado Pago para uma conta com o nome "Recuperos GNRE" (sic), deve a ré ressarcir a autora do valor de R\$ 1.224,86.

Por fim, quanto ao dano moral, não se pode olvidar que o bloqueio indevido gerou lesão à honra objetiva da empresa perante seus consumidores, mostrando-se razoável a sua fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça: Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.

Na mesma direção, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Bloqueio de conta em plataforma de e-commerce do Mercado Livre. Improcedência. Aplicabilidade da legislação de consumo. Incidência da teoria finalista mitigada diante da vulnerabilidade técnica da autora. "Mercado Livre - Mercado Pago" assemelham à Instituição Financeira. Desde 09/11/2020, o Mercado Livre recebeu aval do Banco Central (BC) para atuar como instituição financeira. Desconto de recebíveis do autor, de valores contestados pelo cliente acerca de transações comerciais realizadas, sob a alegação de que

*houve fraude. Inexistência de elementos que demonstrem ter havido falta de diligência do autor ao concretizar as vendas. Risco inerente à atividade da ré. Ausência de esclarecimentos da ré acerca da obrigação contratual descumprida pelo autor de modo a permitir a aplicação da penalidade descrita na cláusula 10 “dos termos e condições de uso”, ou seja, quais os elementos concretos que ensejaram o bloqueio da conta e paralisação das atividades do autor. A ré, não se desincumbiu de seu ônus probatório, razão pela qual conclui-se que os bloqueios da conta do autor, junto a plataforma do Mercado Pago, foram abusivos. Sendo assim, de rigor o restabelecimento da conta do autor- Fortuito interno - Responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do CDC. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Aplicação da Súmula 479 do STJ, por ser risco da atividade bancária. **Danos Morais fixados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).** Recurso Provido (Apelação Cível nº 1000732-89.2022.8.26.0196, Rel. RAMON MATEO JÚNIOR, 15ª Câmara de Direito Privado, julgado em 04/07/2022 – destaquei).*

BANCÁRIO. Bloqueio indevido de conta e de valores em plataforma de comércio eletrônico. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Evidenciado o direito da autora a lucros cessantes correspondentes a setenta e três dias de suspensão da conta. Documentos a comprovar o rendimento líquido da autora foram extraídos do "site" do réu e não impugnados em momento oportuno. Os danos morais são evidentes. O bloqueio da conta da autora por mais de dois meses comprometeu sua imagem perante consumidores. Valor arbitrado adequado (R\$ 10.000,00). Apelação da autora provida em parte. Recurso do réu desprovido (Apelação Cível nº 1034526-64.2023.8.26.0003, Rel. GUILHERME SANTINI TEODORO, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II, julgado em 22/01/2025).

Por fim, considerando que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, e que a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura *reformatio in pejus* (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023), passo a analisar os

consectários estabelecidos na sentença, datada de 28 de março de 2024.

Nela constou, quanto ao dano material: *corrigidos monetariamente desde os respectivos desembolsos, com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação*; quanto aos lucros cessantes: *valores esses que deverão ser corrigidos pela Tabela do E. Tribunal de Justiça de São Paulo a partir de cada apuração respectiva (ou seja segundo o mês que não foi percebido o valor pela autora) e acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação*; e quanto ao dano moral, *a ser corrigido pela Tabela do E. Tribunal de Justiça de São Paulo a partir desta data e acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês a contar da certificação do trânsito em julgado*.

Não obstante, não foi observada a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a *taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC*, reiterado no *julgamento*, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP.

E como a SELIC compreende a correção monetária, é afastada a aplicação da Tabela do Tribunal de Justiça.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025:

Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n.

2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024.

Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC, a despeito do que pleiteia o apelante. Não se olvida que os fatos cuja licitude se discutiu, os descontos no benefício previdenciário do autor (fls. 25/27), ocorreram antes da vigência da Lei 14.905/2024. Porém, a correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. É, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGÓCIO PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando os honorários sucumbenciais, na forma do artigo 85, §11, do CPC, para 15% sobre o valor da condenação; e **(ii)** de ofício, determino que seja observada a taxa SELIC, sem atualização porque ela já engloba a correção monetária, até a vigência da Lei 14.905/2024, quando então a correção monetária e os juros deverão ser calculados de acordo com a redação dada aos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora