



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000357336

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011403-14.2021.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DARLENE DA SILVA VIEIRA COMÉRCIO DE ELETRÔNICOS ME, são apelados MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em 28ª 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 Exmos. Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

EDUARDO GESSE
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1011403-14.2021.8.26.0001

Apelante: Darlene da Silva Vieira Comércio de Eletrônicos Me

Apelados: MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda

Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível do F. R. de Santana

Juiz: Anderson Suzuki

Voto nº 2.459 – tmbc

ACÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. MERCADO LIVRE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA.

- Pedido de concessão de justiça gratuita formulado pela apelante. Acolhimento. Demonstração de insuficiência financeira, notadamente em razão da suspensão da conta no Mercado Livre. Benefício concedido.

- Irresignação da autora com relação à sentença que julgou a ação improcedente. Não acolhimento. Suspensão da conta em razão do descumprimento pela autora dos "Termos de Condições Gerais de Uso" das rés (Mercado Livre e Mercado Pago). O sistema antifraude detectou mais duas contas com mesmo dispositivo eletrônico, mesma máquina física e mesma rede de acesso. Falha na prestação dos serviços das corréis não verificada. Utilização de medidas preventivas pelas apeladas, 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. Precedente desta Corte. Sentença mantida. Recurso não provido, com concessão da justiça gratuita à apelante e majoração dos honorários.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 277/281) que julgou improcedente a *ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais*¹, ajuizada por **Darlene da Silva Vieira Comércio de Eletrônicos – ME** em face de **MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda. e MercadoPago.com Representações Ltda.**, condenando a autora ao pagamento das

¹ Valor da causa: R\$ 241.650,00, em abril de 2021. Sentença disponibilizada no DJE em 26/04/2024.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Na petição inicial, a autora afirmou ter sofrido, sem prévio aviso ou motivo justo, bloqueio de sua conta nas plataformas das rés, em meados de 2020, por meio das quais revendia produtos e recebia os pagamentos das transações. Esclareceu que, dentre as mercadorias que comercializava, a revenda e a habilitação das máquinas Modelos Point representavam sua atividade principal.

Disse que elas eram adquiridas da Mercado Pago, com desconto, e revendidas com lucro, acrescido de incentivo pela ativação do produto, mais comissão mensal limitada a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), meta sempre alcançada por sua ótima reputação e faturamento mensal elevado. Aduziu que, com a suspensão abrupta da conta, o rendimento caiu a zero, houve retenção de equipamentos seus no centro de distribuição das rés e perda de reputação e confiabilidade. Pediu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a concessão de medida liminar para obrigar as rés a liberarem as mercadorias armazenadas no centro de distribuição, desbloquearem a conta e eventuais valores. Pediu também a exibição de relatórios das vendas. Ao final, requereu a restituição de seu título "Platinum" de qualificação na plataforma e a condenação das rés ao pagamento de R\$ 101.650,00 (cento e um mil, seiscentos e cinquenta reais), por danos materiais, dos quais R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais), representados por comissões de vendas no período de junho a agosto de 2020 e R\$ 56.650,00 (cinquenta e seis mil, seiscentos e cinquenta reais), referente a produtos retidos, acrescido de lucros cessantes, de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais), mais uma compensação por dano moral de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Na contestação, as rés defenderam o exercício regular do direito de inabilitar definitivamente a conta da autora, por conduta irregular identificada pelo sistema antifraude do Mercado Livre. Disseram que tal sanção foi devidamente informada e justificada por *e-mail* enviado à autora. Atribuíram culpa exclusiva à autora, inclusive pela pausa dos anúncios, porque deixou expirar o certificado digital

e pela falta de retirada das mercadorias. Negaram responsabilidade e refutaram a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Afirmaram a inexistência de saldo na conta da autora e o fato de o sistema de reputação ser automático e ser formado pela opinião dos usuários, negaram responsabilidade. Impugnaram o pedido de receber comissões e a condenação em lucros cessantes, por falta de provas, bem como o dever de indenizar por dano moral.

A autora apresentou réplica.

Sobreveio a r. sentença de improcedência da ação.

A autora apelou requerendo, em preliminar, a concessão da justiça gratuita. No mérito, ela pediu a reforma da sentença, com a consequente procedência da ação, reiterando os argumentos expostos na petição inicial.

O recurso foi respondido.

As rés manifestaram oposição ao julgamento virtual as fls. 356.

A decisão de fls. 359 determinou a apresentação dos documentos necessários para apreciação do pedido de justiça gratuita, o que foi cumprido.

É o relatório.

Anoto, de início, que os documentos juntados aos autos as fls. 363/376, quais sejam, declaração de imposto de renda e extratos bancários, comprovam a insuficiência financeira alegada pela apelante. Registre-se que a conta da apelante no Mercado Livre foi suspensa. Assim, concedo o benefício da justiça gratuita à apelante.

No mérito, na contestação, as rés sustentaram que o sistema antifraude identificou que o cadastro objeto da presente demanda (DARLENEDASILVAVIEIRACOMERC e ID 464977382), mantido parte autora, tinha vínculo com outros cadastros existentes na plataforma, o (SIDA1461486 e ID 455184402 e DARLENEAMORYM e ID 227867021).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Tal constatação levou ao bloqueio temporário do cadastro e após análise detalhada de dados, foi confirmada a ligação cadastral, motivo pelo qual o bloqueio antes temporário, tornou-se definitivo.

Os cadastros têm as seguintes ligações: (i) “DevML” – Mesmo dispositivo eletrônico utilizado na conta; (ii) “DevTHM” – Mesma máquina física utilizado na conta; (iii) “SmartID” – Mesma rede de acesso; dentre outras coincidências.

Todas as contas pertencem à autora, porque todas estão vinculadas ao CPF dela.

É expressamente vedado a qualquer usuário da plataforma manter mais de uma conta ou criar novos cadastros por pessoas cujos cadastros originais tenham sido suspensos temporária ou definitivamente por infrações às políticas da plataforma.

Nesse contexto, os Termos e Condições de uso do *site* se mostram claros quanto ao bloqueio temporário ou definitivo de contas na hipótese de algum de seus usuários descumprirem suas cláusulas.

Vê-se, pois, que, no caso em testilha, a atitude das corrés baseou-se em exercício regular do direito, não constituindo ato ilícito, pois houve, repise-se, indicação do motivo de bloqueio da conta da autora.

Tem-se, na esteira, que a suspensão de acesso à plataforma constitui medida de segurança adotada e implicou exercício regular de direito (artigo 188, inciso I, do Código Civil).

Não há que se cogitar em abusividade da cláusula que autoriza a suspensão ou bloqueio de usuário na hipótese de violação ao “Termo e condições de uso”; a conduta adotada traduz zelo com a segurança das transações.

A propósito, segue precedente desta Corte:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS

MATERIAIS E MORAIS – Bloqueio de conta em plataforma de e-commerce do Mercado Livre – Improcedência – Suspensão da conta do autor que decorreu do descumprimento por ele dos "Termos de Condições Gerais de Uso" das rés (Mercado Livre e Mercado Pago), aderidos pelo autor – Falha na prestação dos serviços da ré não verificada – Utilização de medidas preventivas pela ré, 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 – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004193-29.2019.8.26.0405; Relator (a): Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2020; Data de Registro: 27/02/2020).

No tocante às comissões, observa-se, inclusive, que a autora precisaria subir de nível para obtê-las (fls. 50 e 52).

Além disso, os produtos não foram retirados do centro de distribuição por culpa da autora, e os valores que estavam na conta do Mercado Pago já foram utilizados por ela.

Posto isso, nega-se provimento ao recurso, com a concessão da justiça gratuita à apelante.

Em atenção ao artigo 85, §§ 1º e 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos pela autora apelante para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

EDUARDO GESSE

Relator