



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000359687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000604-13.2020.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante/apelado MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelada/apelante RENATA MELO MARCOLONGO.

ACORDAM, em 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso ao recurso de apelação interposto pela ré e negaram provimento ao recurso de apelação interposto pela autora. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 8 de abril de 2025

ALFREDO ATTÍE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

27ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº: 1000604-13.2020.8.26.0108

Apelante/Apelado: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda

Apelado/Apelante: Renata Melo Marcolongo

COMARCA: Cajamar

VOTO N.º 26.827

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES. Sentença de parcial procedência. Anterior julgamento de apelação conexa, envolvendo os mesmos fatos (transferência fraudulenta de chip de celular e crime cibernético de invasão de conta por hacker em plataforma de marketplace), reconhecida a conexão entre as ações, derivadas das mesmas relações jurídicas. Prevenção deste Juízo configurada. Bloqueio da conta da autora na plataforma de comércio eletrônico da ré. Lícitude do bloqueio em razão de fraude perpetrada por terceiros que realizaram login na conta de usuário da autora. Suspensão que, contudo, perdurou injustificadamente por 13 dias. Lucros cessantes. Existência. Autora que deixou de faturar durante o período em que sua conta esteve bloqueada. Indenização devida. Valor que deve ser apurado em sede de liquidação de sentença, a partir das provas e critérios a serem definidos pelo d. Juízo de primeira instância oportunamente. Precedentes. Danos morais indenizáveis à autora. Inocorrência. Inexistência de prova de qualquer repercussão social desabonadora do nome empresarial da autora.
RECURSO DÁ RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.

Vistos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes na sentença de fls. 219/226, a fim de *“condenar a requerida ao pagamento do valor de R\$10.935,99, a título de danos materiais, que deverá ser corrigido pela Tabela Prática do E. TJSP desde o ajuizamento e com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação.”* Diante da sucumbência, deverão as partes *“dividir as custas e despesas processuais, nos termos do art. 86, do CPC. Os honorários advocatícios são fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizado a ser pago pela requerida ao patrono da requerente e 10% sobre o valor dos danos morais (R\$25.000,00), pedido do qual decaiu a requerente, a favor do patrono da requerida, nos termos dos §§2º e 14, do art. 85, do CDC”*.

Apela a ré (fls. 229/248), sustentando, em suma: a) conexão entre a presente demanda e a ação cominatória e indenizatória autuada sob o nº 1000603-28.2020.8.26.0108; b) ausência de falha na prestação de seus serviços e culpa exclusiva de terceiros; c) validade do bloqueio da conta da autora por 13 dias, conforme reconhecido na sentença; d) ausência de qualquer irregularidade na conduta da apelante; e) não configuração do dever de indenizar; f) inexistência dos lucros cessantes e ausência de comprovação do autor acerca do valor de faturamento bruto apontado; f) necessidade de se apurar aquilo que o apelado efetivamente deixou de auferir, em caso de manutenção da sentença.

Recorre adesivamente a autora (fls. 313/324), buscando, em síntese, reforma da sentença para procedência total do pedido e indenização por danos morais.

Recursos tempestivos e preparados.

Contrarrazões a fls. 298/312 e 347/356.

Recebe-se o apelo nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Comporta parcial provimento o recurso da ré, não comporta provimento o recurso da autora.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Renata Melo Marcolongo em face de mercadolive.com atividades de internet Ltda. Alegou a autora que é usuária plataforma de *marketplace* do Mercado Livre. Sustentou que no dia 31/07/2019 percebeu que estava sem sinal em seu aparelho celular, cujo chip é da operadora Tim, e depois foi notificada via e-mail de que sua conta na plataforma foi acessada por terceiro, sem o seu consentimento. Entrou em contato com a ré que realizou o bloqueio da sua conta, ficando impedida de realizar saques e outras movimentações financeiras, bem como de negociar, vender, ou realizar qualquer outra atividade por meio de sua conta, da qual depende para pagar contas e fornecedores, garantindo o sustento da sua família. Por tais razões propôs a presente demanda, objetivando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e lucros cessantes.

Foi proferida a r. sentença ora guerreada, com fundamentação nos seguintes termos (fls. 219/221):

D E C I D O.

A requerida suscitou a preliminar de conexão com feito em tramite pela 1ª. vara Cível da Comarca, mas verifica-se que aqueles autos versam sobre pedidos e causa de pedir diferentes, além de ter partes diferentes.

Analisando a petição inicial daquele processo, verifica-se que apresentou como partes passivas as empresas TIM e o MERCADOPAGO.COM. Enquanto foi deduzida na causa de pedir o acesso indevido na conta digital e desvio de valores.

Por sua vez, no presente processo, houve ajuizamento em face de MERCADOLIVRE.COM, cuja pretensão está fundada na alegação do bloqueio da conta mantida na plataforma de vendas.

Assim, rejeito a preliminar.

Nesse contexto, superada a preliminar, passo ao julgamento antecipado da lide, nos termos do inc. I, do art. 355, do CPC, diante do desinteresse das partes na produção de provas.

E incontroverso que a requerente é usuária da plataforma digital MERCADOLIVRE, mantida pela requerida, para realizar suas vendas, bem como que o cadastro ocorreu por meio do fornecimento do número do aparelho celular.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

De igual modo, não há divergência de que houve atuação fraudulenta quanto ao número de telefone móvel cadastrado na plataforma, o que culminou no bloqueio total da conta da requerente.

No caso, a requerente não é consumidora *stricto sensu*, à luz do art. 2º, do CDC, pois não se trata de adquirente de mercadorias da plataforma para revender a terceiros, mas utiliza o site para divulgação de seus próprios produtos para compras virtuais. Além disso, não é possível reconhecer a hipossuficiência técnica em relação ao bloqueio da conta, pois a fraude não decorreu de conduta praticada por preposto da requerida, mas em relação à operadora de celular, que não é parte da demanda.

Assim, se trata de prestação de serviços regida pelas normas do Código Civil.

Quanto à questão de fundo, a insurgência se refere ao bloqueio integral da página no MERCADOLIVRE, por conta da informação de fraude. A requerida discorreu sobre o seu procedimento de segurança, porém, ao que tudo indica a única forma de movimentação da conta na plataforma é por meio do acesso ao único número de aparelho celular.

De notar que a senha da usuária foi trocada pelos fraudadores justamente porque receberam a comunicação para alteração no número cadastrado por meio do telefone cadastrado.

Ainda que a requerida não tenha ingerência sobre a fraude no aparelho celular, de todo procedimento de segurança detalhado, se conclui que não existe outra forma de acesso à conta que exige a senha, cuja recuperação em caso de alteração indevida somente pode ocorrer mediante acesso à linha cadastrada.

Ora, indicou a requerida que dispõe para alteração da senha de SMS, WhatsApp e pelo APP, ou seja, todos meios vinculados a linha celular.

Por outro lado, a insurgência da requerente quanto ao bloqueio não procede, pois se trata de procedimento adotado por todos os meios virtuais quando há notícia de fraude.

Dessa forma, o bloqueio, em si, é uma medida de segurança que se mostra correta para impedir que os fraudadores realizem vendas se utilizando do login da vendedora e prejudique também seus compradores, o que, aliás, é de conhecimento da requerente quando adere aos serviços.

O cerne da questão é o período que pode perdurar esse bloqueio da conta.

Na hipótese dos autos, a requerente alegou que o período de bloqueio foi de 13 dias.

A requerente demonstrou que realizou contatos que originaram protocolos para que a conta fosse desbloqueada.

Nesse contexto, a manutenção do bloqueio pelo referido período de 13 dias certamente prejudicou a requerente quanto ao fluxo de vendas. Verifica-se no documento de fls. 43/45, que a requerente juntou o extrato das vendas realizadas em três meses na plataforma, indicando que as vendas alcançaram o valor de R\$75.710,82.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, deve ser considerada a média para os 03 meses anteriores. Assim, dos R\$75.710,82, a venda diária no período de 13 dias, deve corresponder ao valor de R\$10.935,99.

Portanto, os lucros cessantes pela manutenção do bloqueio por 13 dias se referem a quantia de R\$10.935,99.

(...)

Quanto aos danos morais, houve impugnação específica a fls. 77/78.

A prova desses danos competia à pessoa jurídica requerente, quando não decorrerem de dano *in re ipsa*, porém não demonstrou que o bloqueio por 13 dias tenha atingido sua imagem ou reputação por conta do bloqueio de segurança. Ademais, é certo que após o desbloqueio manteve as vendas no mesmo patamar anterior.

Com relação ao pedido de fornecimento de todos os chats referentes as tratativas de desbloqueio, já foram fornecidos com a peça contestatória. No que concerne ao fornecimento dos dados de acesso à conta pelo fornecimento de número de IP, se mostra obrigação impossível, pois foi realizado por meio do número de celular da requerente, não por meio de acesso em meio de computador, sendo que a própria requerente reconheceu que foi esse o meio fraudado que originou o acesso.

Isto posto e considerando o que mais dos autos consta, JULGO EM PARTE PROCEDENTES os pedidos, para condenar a requerida ao pagamento do valor de R\$10.935,99, a título de danos materiais, que deverá ser corrigido pela Tabela Prática do E. TJSP desde o ajuizamento e com juros de mora de 1% ao mês, contados da citação.

Diante da sucumbência recíproca, as partes dividirão as custas e despesas processuais, nos termos do art. 86, do CPC. Os honorários advocatícios são fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizado a ser pago pela requerida ao patrono da requerente e 10% sobre o valor dos danos morais (R\$25.000,00), pedido do qual decaiu a requerente, a favor do patrono da requerida, nos termos dos §§2º e 14, do art. 85, do CDC.

P.I

Cajamar, 27 de outubro de 2021.

A sentença comporta reforma parcial.

Primeiramente, a C. 29ª Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça reconheceu a arguição de conexão da lide com o feito de número 1000603-28.2020.8.26.0108, tornando, portanto, este juízo prevento para o julgamento da presente demanda a fim de que se evitem decisões conflitantes.

Pois bem.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Resta incontroverso que a autora mantém conta de usuário comercial junto à ré para realizar vendas, tendo o cadastro ocorrido por meio do fornecimento do número de linha telefônica de celular, bem como que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, através do número da linha telefônica cadastrada na plataforma da ré, resultando no bloqueio total da sua conta de usuário.

Cinge-se a controvérsia, portanto, acerca da responsabilidade da ré quanto aos prejuízos de ordem material e moral que alega a autora ter sofrido.

Conforme consignado pelo juízo *a quo*, o procedimento adotado quanto ao bloqueio da conta se mostra lícito, uma vez que se trata do padrão adotado quando há alegação de fraude, “uma medida de segurança que se mostra correta para impedir que os fraudadores realizem vendas se utilizando do login da vendedora e prejudique também seus compradores, o que, aliás, é de conhecimento da requerente quando adere aos serviços”.

De fato, restou comprovado, através dos documentos de fls. 43/45, que o bloqueio da conta de usuário da autora, que durou 13 dias, causou grandes prejuízos por conta daquilo que deixou de vender, considerando-se a média dos 3 meses apresentados, incidindo-se, portanto, lucros cessantes em razão da demora da ré em reestabelecer a conta suspensa, uma vez que não se verifica nos autos quaisquer justificativa plausível para tamanho lapso temporal.

Contudo, conforme apontado pela ré, a autora apresenta queda do volume das suas vendas, ou seja, a princípio, do faturamento bruto, não se podendo afirmar ao certo se nos valores apontados pela autora há as deduções necessárias para que se chegue aos lucros cessantes. Razão, portanto, assiste à ré quanto à necessidade de apurar em sede de liquidação de sentença os valores realmente devidos à parte autora.

Nesse sentido, julgados desta Corte, incluindo-se desta Relatoria:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de procedência parcial mantida em parte, com reforma apenas no tocante aos honorários advocatícios de sucumbência. Bloqueio da conta da autora na plataforma de comércio eletrônico da ré, com retenção de valores. Previsão contratual entre as partes que permitia bloqueio em casos de conduta culposa da comerciante, o que a ré não demonstrou na hipótese dos autos. Descumprimento do ônus de prova que cabia à ré (art. 373, II, CPC). Danos morais indenizáveis à autora. Inocorrência. Inexistência de prova de qualquer repercussão social desabonadora do nome empresarial da autora. Lucros cessantes à autora. Existência. Autora que deixou de faturar (ou poder levantar os valores de seu faturamento) durante o período em que sua conta esteve bloqueada. Indenização devida. Valor que deve ser apurado em sede de liquidação de sentença, a partir das provas e critérios a serem definidos pelo d. Juízo de primeira instância oportunamente. Precedentes.. Honorários advocatícios de sucumbência arbitrados. Impossibilidade. Valor da causa razoável e que bem remunera os serviços advocatícios prestados, devendo ser utilizado como base de cálculo dos honorários de sucumbência. Art. 85, § 2º, CPC. RECURSO DÁ RÉ NÃO PROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1016263-91.2022.8.26.0011; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

Apelação Ação cominatória c.c. indenizatória Venda de produtos por meio da plataforma "Mercado Livre" Sentença de parcial acolhimento dos pedidos, para condenar as rés, solidariamente, ao restabelecimento da conta da autora na plataforma digital e ao pagamento de indenização por lucros cessantes Irresignação parcialmente procedente. 1. Mácula da decisão "ultra petita". Inexistência. Necessidade, sim, de alteração parcial do decidido, para que a indenização por lucros cessantes observe o limite máximo estabelecida na petição inicial. 2. Rés que suspenderam a conta da autora, abruptamente, sob a alegação de infração contratual. Ausência de provas, porém, de que tenha a autora incidido em atitude contrária aos termos e condições de uso da plataforma. Consequente reconhecimento de ilícito na conduta das rés. Restabelecimento da conta bem determinado. 3. Inequívoco prejuízo experimentado pela autora, pelo fato de ter sido obstada de dar atendimento às demandas de seus clientes, em razão da suspensão da conta nas plataformas das rés, por quatro dias. Correta a condenação das rés ao pagamento de indenização por lucros cessantes, em liquidação de sentença, conforme o critério já estabelecido na decisão apelada. 4. Sentença parcialmente reformada, para se estabelecer que o valor da indenização não suplantará a importância expressamente apontada na petição inicial como devida a esse título. Afastaram a preliminar e deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1083448-10.2021.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2022; Data de Registro: 12/12/2022)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÕES AÇÃO INDENIZATÓRIA COMPRA E VENDA BENS MÓVEIS Autora é revendedora de produtos de vestuário adquiridos da requerida Relação comercial de aproximadamente 20 anos Requerente surpreendida com a suspensão de sua conta em plataforma de vendas pela internet Denúncia de que estaria comercializando produtos falsificados Denúncia realizada pela própria marca representada pela ré Suspensão da conta que perdurou por 20 dias Pleito indenizatório acolhido em parte Insurgência das duas partes RESPONSABILIDADE CIVIL DA RÉ Verificada Suposta falta de autorização para realização de vendas pela internet não comprovada Alteração da política de vendas da marca, sem que fosse comunicada a revendedora Falha no dever de informação e ausência de boa-fé Denúncia infundada que causou danos à autora DANOS MATERIAIS LUCROS CESSANTES Devidamente comprovados Condenação da requerida a indenizar a autora pelos lucros não auferidos no período de injusta inatividade na plataforma de vendas pela internet Necessidade, todavia, de liquidação do valor da condenação Inconteste a existência do dano e da responsabilidade da parte ré por sua reparação ("an debeat"), há necessidade, não obstante, de apuração do "quantum" da obrigação Art. 509 do CPC Reforma da sentença neste ponto DANOS MORAIS Configuração A possibilidade de a pessoa jurídica sofrer danos morais está sedimentada pela Súmula nº 227 do Superior Tribunal de Justiça, ressaltando-se que, nessa hipótese, eles devem estar relacionados à sua honra objetiva, ou seja, a causa de pedir deve demonstrar afronta à sua boa reputação ou imagem Inteligência do art. 56 do Código Civil A suspensão da conta da empresa autora perante a plataforma de vendas pelo período de 20 dias, em decorrência da falha na prestação dos serviços das empresas corréis, gerou a impossibilidade de atendimento de seus clientes, transmitindo a estes insegurança e descrédito, o que traduz abalo à sua honra objetiva "QUANTUM" INDENIZATÓRIO Manutenção Valor que, diante das circunstâncias do caso, mostra-se adequado para sanar de forma justa a lide, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade Ação julgada procedente Redistribuição dos ônus sucumbenciais Negado provimento ao recurso da ré Recurso da autora parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1001473-61.2020.8.26.0597; Relator (a): Hugo Crepaldi; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/11/2022; Data de Registro: 16/11/2022)

Os danos morais, no entanto, não foram sequer descritos suficientemente. Isto é, não demonstrou a autora a repercussão na honra objetiva ou imagem perante os clientes que a suspensão de sua conta trouxe, sequer minimamente, inviabilizando, assim, o acolhimento da pretensão nesse tocante.

Com efeito, consoante entendimento sumulado do C. Superior Tribunal de Justiça, "a pessoa jurídica pode sofrer dano moral" (Súmula nº 227).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Acontece que a pessoa jurídica não é dotada de honra subjetiva e, como consequência, sofre danos morais exclusivamente em desfavor de sua honra objetiva, ou seja, sua reputação junto a terceiros, passível de ser abalada por atos que comprovadamente afetam o bom nome da empresa na praça.

Logo, dois fatores exsurgem: (a) a necessidade de prova expressa de ocorrência de danos e (b) a ocorrência de danos que tenham possibilidade efetiva de abalar a reputação da empresa perante o mercado. Observe-se, ademais, como a jurisprudência do próprio C. Superior Tribunal de Justiça entende a questão:

RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS POR PREPOSTO DA EMPRESA MEDIANTE FALSIFICAÇÃO DA ASSINATURA DA REPRESENTANTE LEGAL - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA FINANCEIRA RECONHECIDA NA SENTENÇA COM A CONDENAÇÃO DO BANCO EM DANO MATERIAL - AUSÊNCIA DE RECURSO DA CASA BANCÁRIA - TRIBUNAL LOCAL QUE, RELATIVAMENTE AO DANO MORAL, AFIRMOU A EXISTÊNCIA DE EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE POR FATO DE TERCEIRO - IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. Hipótese: Cinge-se a controvérsia a três pontos específicos: a) ocorrência de dano moral à pessoa jurídica por suposta falha na prestação do serviço bancário decorrente de fraude perpetrada por funcionário/contratado/preposto da empresa; b) aplicabilidade da repetição do indébito em dobro e c) termo inicial dos juros moratórios. (...) 3. **O dano moral à pessoa jurídica não é presumível, motivo pelo qual deve estar demonstrado nos autos o prejuízo ou abalo à imagem comercial, coisa não verificada na hipótese.** (...) 6. Recurso especial desprovido.” (STJ, REsp 1463777/MG, 4ª T., rel. Min. Marco Buzzi, j. 13/10/2020, DJe 16/10/2020). (destacado).

Acontece que, na hipótese dos autos, não se verifica qualquer conjuntura fática capaz de gerar tais abalos, em âmbito socioeconômico, ao nome ou à reputação empresarial da autora, inclusive porque logo após o fim da suspensão, que apesar da demora se deu por questões de segurança, (ou seja, perante os consumidores não houve prova de nenhuma alteração da honra da autora), o volume de vendas foi logo recuperado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ademais, conforme se extrai dos autos n. 1000603-28.2020.8.26.0108, foram reconhecidos danos morais em favor da autora decorrentes da constatação de que terceiros desconhecidos habilitaram sua linha telefônica e tiveram acesso aos seus dados, invadindo sua conta. Resta, assim, a discussão acerca da incidência de nova indenização a título de danos morais restrita à licitude do bloqueio da conta junto à apelante e à demora para o que a suspensão fosse levantada, o que conforme demonstrado não é cabível à hipótese.

Em suma, portanto, reforma-se parcialmente a sentença, a fim de que sejam apurados os valores devidos à autora a título de lucros cessantes em fase de liquidação de sentença, mantendo-se a decisão quanto ao mais.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso de apelação interposto pela ré e nega-se provimento ao recurso de apelação interposto pela autora.**

ALFREDO ATTÍE
Relator