



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000363707

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015470-66.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante NATURALL DO BRASIL LTDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado EBAZAR.COM.BR LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente), ANTONIO NASCIMENTO E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

GOMES VARJÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Comarca: **OSASCO – 6ª VARA CÍVEL**

Apelante: **NATURALL DO BRASIL LTDA. (JUSTIÇA GRATUITA)**

Apelada: **EBAZAR.COM.BR LTDA.**

MM^(a). Juiz(a) Prolator(a): **Luís Gustavo Esteves Ferreira**

VOTO Nº 46.011

Prestação de serviços. Plataforma de vendas online. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais e de tutela provisória de urgência. Bloqueio da conta mantida pela autora junto à ré por suposta violação aos termos e condições do e-commerce. Conta do sócio e representante legal da autora que já havia sido inativada. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Relação de insumo. Parceria firmada para o desenvolvimento da atividade comercial. “Gerenciamento de mais de uma conta pelo mesmo usuário” que contraria as diretrizes da plataforma de vendas. Coincidência entre o titular de uma conta e o representante legal da outra e a utilização de um mesmo endereço que denotam suficientemente a vinculação entre as contas da pessoa física e da pessoa jurídica, a justificar o bloqueio desta última (criada posteriormente) com fulcro no item 4 dos Termos e Condições do Mercado Livre. Exercício regular de direito. Ausência de ato ilícito a ensejar qualquer espécie de reparação.

Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 622/626, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos inaugurais, condenando a empresa autora ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a

gratuidade de justiça concedida.

Irresignada, apela a autora (fls. 629/642). Expõe que a conta por ela mantida junto ao Mercado Livre foi bloqueada por “coincidências cadastrais” com usuário que teria violado a política interna do e-commerce (*in casu*, a pessoa física Alexsandro Ferreira Arruda, sócio e representante legal da autora). Afirma que são aplicáveis ao caso as regras do Código de Defesa do Consumidor, dentre as quais aquela prevista em seu art. 14 (responsabilidade objetiva por falha na prestação dos serviços). Discorre sobre o princípio da boa-fé objetiva e sobre o dever lateral de informação. Frisa que, até a interposição do apelo, o bloqueio da conta e a retenção do saldo a ela associado persistiam. Salienta que a ré *“desrespeitou até mesmo as próprias determinações do Decreto 6.523/08 (Normas Gerais dos 'SACs') em seu Art. 17, segundo o qual 'as informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente, e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis’”*. Aduz que o bloqueio injustificado da sua conta enseja reparação por danos materiais (lucros cessantes) e morais. Quanto aos danos anímicos, ressalta o prejuízo à sua *“reputação negocial e comercial”* e o *“tempo vital, útil e de trabalho”* que dispendeu na tentativa de resolver a problemática. Sob tais fundamentos, requer a reforma da r. sentença, para a procedência da demanda.

O recurso foi contrariado (fls. 646/652).

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer, consistente no desbloqueio de conta mantida junto à plataforma ré, cumulada com pedido de indenização por danos materiais (lucros cessantes) e morais e de tutela provisória de urgência.

Narra a autora, na exordial (fls. 01/35), que mantém

conta junto à ré para a comercialização dos seus produtos. Esclarece que, antes da criação de tal conta (PJ), o seu sócio e representante legal – o sr. Alexsandro Ferreira Arruda – já mantinha conta própria, enquanto pessoa física, junto ao Mercado Livre, na qual comercializava, “*de forma sazonal*”, itens que “*não mais usava*”. Relata que, em determinado momento, houve o bloqueio ilegal e injustificado da conta pertencente à pessoa física, em razão de “*supostos procedimentos de segurança da plataforma*”. Acrescenta que, diante da excessiva morosidade “*com a qual o referido 'procedimento de segurança' era processado*”, o sr. Alexsandro optou por excluir a sua conta pessoal, de modo que a única conta associada ao e-mail alexsandroarruda@hotmail.com passou a ser a da pessoa jurídica Naturall. Obtempera que, “*sem qualquer justificativa ou aviso prévio acerca dessa possibilidade - e sem qualquer vinculação ou associação clara - ainda que cadastral - entre ambas as contas gerenciadas pelo sr. Alexsandro, a conta da loja da Naturall [...] na plataforma foi unilateral (e indevidamente) bloqueada pela ré*”. Anota que, com o bloqueio, o sr. Alexsandro “*não pôde nem mesmo verificar se qualquer saldo armazenado naquela conta [...] havia sido 'retido'*”. Frisa que o motivo do bloqueio nunca foi informado e que “*a única 'sugestão' [...] compartilhada pela plataforma foi pautada na indicação da existência de irregularidades dispostas na conta pessoal do autor*”. Aduz que jamais violou qualquer política interna do Mercado Livre e que este deve arcar com os danos materiais e morais decorrentes da sua conduta.

Nesse contexto, ingressou com a presente ação, requerendo, inicialmente, a gratuidade de justiça e a concessão de tutela provisória de urgência, para o imediato desbloqueio da conta da Naturall. Pleiteou, ao final, além da confirmação da tutela, a condenação da ré ao pagamento de lucros cessantes de R\$ 2.500,00 por mês e de indenização por danos morais na quantia de R\$ 20.000,00.

A decisão de fl. 525 concedeu à autora os benefícios

da justiça gratuita, ao passo que a de fls. 530/531 indeferiu o pedido de tutela antecipada.

Citada, a ré ofertou contestação (fls. 537/549). Expõe que a conta pertencente à pessoa física Alexsandro Ferreira Arruda “*foi inabilitada por infração aos termos e condições da plataforma*”. Alega que o sr. Alexsandro “*abriu nova conta em nome de pessoa jurídica objetivando evadir do cruzamento de dados em nome da pessoa física*”. Ressalta que “*a inabilitação continua em face do CPF, mesmo que a conta seja deletada, permanecendo a sanção contra a pessoa física representante legal da pessoa jurídica*”. Assevera que o “*gerenciamento de mais de uma conta pelo mesmo usuário ou a criação de novos cadastros após aplicação de suspensão temporária ou definitiva por infrações às políticas da plataforma ao cadastro anterior é prática vedada, conforme Item 4 dos Termos e Condições do Mercado Livre*”. Afirma que agiu em regular exercício de direito, não havendo de se falar em dano de qualquer ordem. Inobstante, verbera que o pedido de indenização por danos materiais “*se baseia em mera estimativa de faturamento, que não se confunde com lucros cessantes*”. Destaca, a esse respeito, que “*a apuração do lucro exige que sejam excluídos do faturamento bruto os gastos fixos e variáveis da operação da Parte Autora*” – o que deixou de ser feito. Observa, também sem prejuízo, que, “*para garantir a segurança da plataforma e [de] seus usuários, há a premente necessidade de bloqueio, ainda que temporário, dos valores constantes no cadastro inabilitado por condutas desalinhadas com a legislação ou termos contratuais a fim de evitar que se torne impossível a reparação dos danos eventualmente sofridos por terceiros de boa-fé, o que é previsto nos Termos e Condições de Uso [cláusula 1.3.3.2]*”. Assinala que “*os 60 (sessenta) dias para liberação dos valores coincide com o prazo máximo do Programa Compra Garantida, o que significa que a quantia é mantida com o único propósito de reembolsar eventuais usuários compradores que tenham tido interações negativas com a Parte Autora*”. Verbera, ainda sem prejuízo, que a mera alegação de “*frustração comercial*”

não dá ensejo ao pagamento de danos morais.

Após a réplica (fls. 604/613), as partes foram instadas a especificar as provas que ainda pretendiam produzir (fl. 614), no que ré e autora pugnaram pelo julgamento antecipado do feito (a fls. 617 e 618/619, respectivamente).

Sobreveio, então, a r. sentença de improcedência, contra a qual ora se insurge a autora.

De início, sobreleva destacar que a relação jurídica em comento não tem natureza consumerista, pois a autora não se qualifica como consumidora, nos termos do art. 2º, da Lei nº 8.078/90 (*“Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”*). Trata-se, em verdade, de parceria firmada para o desenvolvimento da atividade comercial da autora, sobre a qual não recai o microsistema de defesa do consumidor.

Com efeito, segundo a jurisprudência do Col. Superior Tribunal de Justiça, aplica-se a teoria finalista aprofundada, de acordo com a qual consumidor é somente o destinatário final do produto ou do serviço, ressalvada eventual constatação de vulnerabilidade (não vislumbrada no caso em tela):

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS À EXECUÇÃO. CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. NÃO APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 1. Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Sociedade empresária que não ostenta condição de destinatária final (critério finalista), inexistindo, outrossim, elementos nos autos que possibilitem a análise de sua vulnerabilidade in concreto (finalismo aprofundado). Precedentes. Incidência da Súmula

83/STJ. 2. Não merece conhecimento a apontada violação aos artigos. 54 e 83 do Código de Defesa do Consumidor ante a ausência de argumentação lógico-jurídica hábil a demonstrar de que maneira o acórdão impugnado teria ofendido a legislação mencionada, fazendo incidir o óbice da Súmula 284/STF. 3. No tocante à questão da capitalização de juros o entendimento do Tribunal de origem encontra-se no mesmo sentido da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, fazendo incidir ao caso a Súmula 83/STJ. 4. Agravo interno não provido.”

(AgInt no AREsp nº 1.027.692/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma j. 04/05/2017, DJe 09/05/2017)

Ultrapassada a questão acerca da natureza interempresarial e de lucro da relação, sobreleva destacar a justificativa apresentada pela ré para o bloqueio da conta pertencente à autora (PJ), qual seja, a vedação à criação *“de novos cadastros após aplicação de suspensão temporária ou definitiva por infrações às políticas da plataforma ao cadastro anterior”*.

In casu, embora não haja notícia da data do bloqueio da conta pertencente à pessoa física – inviabilizando perquirir, portanto, se a conta da pessoa jurídica foi criada posteriormente –, é preciso reconhecer que o simples *“gerenciamento de mais de uma conta pelo mesmo usuário”* já contraria as diretrizes da plataforma de vendas.

E, conforme se extrai das capturas de fls. 586 e 595, a coincidência entre o titular de uma conta e o representante legal da outra e a utilização de um mesmo endereço (Av. Senador Queirós, 101, Centro, CEP 01026001, São Paulo / SP) denotam suficientemente a vinculação

entre as contas da pessoa física e da pessoa jurídica, a justificar o bloqueio desta última (criada posteriormente) com fulcro no item 4 dos Termos e Condições do Mercado Livre (fl. 539).

Dessa forma, a ré agiu em regular exercício de direito ao efetuar o bloqueio da conta da Naturall, inexistindo ato ilícito apto a ensejar reparação de qualquer ordem.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso e, com fulcro no art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários devidos aos patronos das corrés para 14% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade processual.

É meu voto.

Des. GOMES VARJÃO
Relator