



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000387947

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005200-10.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado WELINGTON ALVES LIMA JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA).

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 sem voto), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

RÔMOLO RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43.751

Apelação nº 1005200-10.2024.8.26.0590

Comarca: São Vicente – 4ª Vara Cível

Ação: Obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais

Apelantes: Mercadopago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelado: Wellington Alves Lima Júnior

Obrigação de fazer c.c. indenizatória. Prestação de serviços de intermediação digital de vendas. Autor que atua no comércio de produtos eletrônicos, com a utilização da plataforma do Mercado Pago para o recebimento de valores. Suspensão da conta, sob o argumento de violação aos termos e condições de uso. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Desacolhimento. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Tese genérica atrelada à infringência de termos contratuais que isoladamente não justifica a suspensão do perfil do demandante. Conduta grave que deve ser esclarecida de forma inequívoca, transparente e objetiva. Ônus que competia à requerida, do qual não se desincumbiu satisfatoriamente (art. 373, II, do CPC). Ausência de prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Incidência do brocardo *Allegare nihil et allegatum non probare paria sunt*. Reativação da conta corretamente determinada.

Danos morais. Bloqueio que apresenta dois desdobramentos a serem examinados em face da suposta lesão a direito de personalidade: i) privação ao acesso da plataforma virtual; ii) esforços do consumidor para a recuperação da conta de usuário. Lei nº 12.965/14 que reconhece “o acesso à internet” como “essencial ao exercício da cidadania” em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada. Marco Civil da Internet que, portanto, não cria nova

modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10. Privação de acesso à conta de usuário que, na hipótese, é suficiente à configuração de dano moral. Autor que utiliza a rede com finalidade profissional para realização de vendas de produtos. Bloqueio indevido que viola direito de personalidade e livre exercício de profissão. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Montante que se revela proporcional e compatível com a extensão do dano (art. 944 do CC). Sentença mantida. Recurso desprovido.

Da r. sentença que julgara a ação parcialmente procedente para, reconhecendo a carência da ação superveniente quanto à pretensão de obrigação de restabelecer a conta do usuário na plataforma ré, condenar esta a pagar àquele indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, corrigida monetariamente a partir da fixação, com acréscimo de juros moratórios computados de forma simples, na taxa mensal calculada conforme o art. 406 do Código Civil, a contar da citação (fls. 140/151), apela a requerida (fls. 158/162), postulando a reforma do julgado.

Em suas razões recursais sustenta trouxe aos autos comprovantes de que a conta do apelado foi desbloqueada de forma administrativa após a revisão das transações que foram consideradas suspeitas pelo sistema, destacando que não pode se manter inerte diante do descumprimento dos termos e condições, já que possui um compromisso de primeira ordem com a segurança de seus ambientes e de seus usuários. Propugna que a suspensão aplicada à conta do autor não ocorreu de forma injustificada, mas decorreu de violação de termos contratuais e, portanto, configura hipótese de exercício regular de direito.

Salienta a ausência de dano extrapatrimonial, notadamente porque reputa ter havido culpa exclusiva da parte autora, e entende que houve violação aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade na fixação da indenização (R\$ 3.000,00). Requer o provimento do apelo.

Recurso preparado e respondido (fls. 168/171).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação cominatória c.c. indenizatória, por meio da qual pretendia o autor, ora apelado, a imposição de obrigação de fazer à ré consistente na reativação de sua conta de vendas mantida na plataforma Mercado Pago, além de condenação ao pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

Sobreveio a parcial procedência da ação, razão de insurgência da requerida.

Da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e da suspensão indevida da conta do autor

De proêmio, importa averbar que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável à hipótese, diante da mitigação da teoria finalista¹, considerando que o demandante se utiliza da plataforma da ré como intermediador para desempenho de sua atividade comercial (*vendas de eletrônicos e instalações de câmeras de segurança*), de modo que é evidente sua hipossuficiência técnica e econômica perante a parte ré (empresa multinacional com capital social de R\$ 972.339.985,00 - fls. 64, item 5), o que dispensa maiores digressões.

Fixada essa premissa e, malgrado o inconformismo, para a validade da suspensão da conta do autor, exigir-se-ia da ré que demonstrasse satisfatoriamente a causa

¹ STJ, REsp n. 476.428/SC, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 19/4/2005, DJ de 9/5/2005

dessa conduta, já que o penalizou por supostos “comportamentos irregulares em suas transações”, com a respectiva retenção de valores mantidos em sua conta do Mercado Pago (fls. 22).

Na peculiaridade dos autos, contudo, os documentos apresentados e os “prints” de telas alusivos à suspensão da conta (fls. 75/76) não deixam clara a cogitada violação aos termos e condições de uso (fls. 77/123), sobretudo porque não estão instruídos com o mínimo de prova de que o bloqueio era pertinente.

Conquanto tenha informado que havia inconsistências nas atividades do autor, quais sejam, *“transações suspeitas em multiplicidade na conta do requerente, o que levou à suspensão temporária (...) e utilização de dados comprometidos para criação de conta”* (fls. 40), não emerge dos autos qualquer prova atinente às supostas condutas ilícitas.

Nessa ambiência, não se esclareceu, de forma inequívoca, transparente e objetiva, em que consistiu a mencionada violação aos Termos de Uso, ônus que cabia exclusivamente à ré, detentora da plataforma e à qual compete o controle de seu conteúdo e atividades, com exclusividade.

Ao revés, consoante bem alinhavado na r. sentença, *“deflui do próprio sistema informatizado da ré que o usuário tem registro na plataforma há quase onze anos, com bom histórico de vendas, não recebe reclamações, restando totalmente obscura a razão pela qual bloqueada a conta e acesso aos recursos depositados por mais de três meses, mesmo depois de comunicada administrativamente a pendência, tudo como se infere do documento de fl. 76, juntado pela própria ré”* (fls. 145).

Destarte, tem-se que a recorrente não se desincumbiu do ônus de demonstrar a existência de fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito do autor, como lhe competia (art. 373, II, do Código de Processo Civil), limitando-se a aduzir frágeis argumentos, inábeis a desconstitui-lo.

Sobre o assunto, preleciona VICENTE GRECO FILHO, *verbis*:

“Ao réu incumbe a prova da existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Se o réu não provar suficientemente o fato extintivo, modificativo ou impeditivo, perde a demanda. Não existe, no processo civil, o princípio geral do *in dubio pro reo*. No processo civil, *in dubio*, perde a demanda quem deveria provar e não conseguiu” (Direito Processual Civil Brasileiro, ed. Saraiva, 2º vol. P.189).

De igual modo, a lição de NELSON NERY JÚNIOR:

“Ônus de provar. A palavra vem do latim, *onus*, que significa carga, fardo, peso, gravame. Não existe obrigação que corresponda ao descumprimento do *onus*. O não atendimento do *onus* de provar coloca a parte em desvantajosa posição para a obtenção do ganho de causa. A produção probatória, no tempo e na forma prescrita em lei, é *onus* da condição de parte” (Código de Processo Civil Comentado e legislação extravagante”, 9ª ed., RT., p. 530/531).

Cite-se, ainda, o magistério de HUMBERTO THEODORO JÚNIOR, *verbis*:

“No processo civil, onde quase sempre predomina o princípio dispositivo, que entrega a sorte da causa à diligência ou interesse da parte, assume especial relevância a questão pertinente ao *onus* da prova. Esse *onus* consiste na conduta processual exigida da parte para que a verdade dos fatos por ela arrolados seja admitida pelo juiz. Não há um dever de provar, nem à parte contrária assiste o direito de exigir a prova do adversário. Há um simples *onus*, de modo que o litigante assume o risco de perder a causa se não provar os fatos alegados dos quais depende a existência do direito subjetivo que pretende resguardar através da tutela jurisdicional. Isto porque, segundo máxima antiga, fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente” (Curso de Direito Processual, v. 1, Forense, pág. 437).

Incide, na espécie, o brocardo segundo o qual “*allegare nihil et allegatum non probare paria sunt*”.

Por consequência, à míngua de indício de prova da prática de conduta ilícita, não há justificativa jurídico-legal para a suspensão sumária e desproporcional, com o bloqueio do perfil de vendas do autor no Mercado Pago, impondo-se o restabelecimento da conta do apelado nas exatas condições em que se encontrava antes da suspensão, tal e qual determinado em primeiro grau.

Dos danos morais

No contexto dos autos, de fato, constata-se a ocorrência de falha na prestação de serviços pela recorrente.

Sob outro aspecto, cabe anotar que as provedoras de aplicação respondem objetivamente pelos riscos de sua atividade, na forma do art. 14 do CDC, aplicável à hipótese por expressa previsão do art. 7º do Marco Civil de Internet, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet”.

A propósito, cumpre apurar se houve no caso em exame o que o C. Superior Tribunal de Justiça tem chamado de “ofensa anormal à personalidade”.

É fundamental considerar que a seriedade constitucional e a natureza jurídica do dano moral não abarca indistintamente todo e qualquer descumprimento contratual.

A esse respeito, cabe transcrever trecho da conferência da ilustríssima Ministra Isabel Gallotti, realizada na VI Jornada de Direito Civil:

“O dano moral não pode ser considerado um apêndice necessário de qualquer dano patrimonial. Para que o dano material possa, em tese, gerar dano moral autônomo, deve ser alegado e comprovado algum prejuízo sofrido, na época, em decorrência do prejuízo econômico, como, por exemplo, a vítima ter passado por grave privação, ou tido seu nome inscrito em cadastros de inadimplentes ou ainda cheque devolvido por insuficiência de fundos. Deve haver prova de que, em razão daquele dano patrimonial, houve um prejuízo moral autônomo. Sem essa alegação e comprovação, não cabe indenização por danos morais. (“Dano moral na jurisprudência do STJ” in VI Jornada de Direito Civil, [11-12 de março de 2013, Brasília]. - Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2013, p. 71)

Com efeito, a reparação moral não é simples verba acessória à violação de direito patrimonial, somente se apresentando quando o descumprimento obrigacional tenha repercussão em face dos direitos de personalidade do lesado enquanto ser biológico, moral e social.

Acerca de tal aspecto, Judith Martins-Costa doutrina que, *in verbis*:

“danos extrapatrimoniais podem decorrer – principalmente – da afronta a direito da personalidade, entendida em seu amplo espectro, compreensivo de três esferas, atinentes ao ser humano biológico, ao ser humano moral e ao ser humano social. Mas, igualmente, pode ser gerado pela lesão a outros direitos situados na esfera extrapatrimonial, v.g, os direitos pessoais alocados na esfera familiar. Inegavelmente, porém, é na afronta a direito da personalidade – em suas três esferas, a biológica, a da singularidade e a social – que se verifica a maior quantidade de ocorrência de danos morais.

Entre os bens imediatamente ligados ao ser humano biológico estão a vida e a saúde, esta compreendida de forma ampla, ou seja, física, psíquica e emocionalmente; e as necessidades vitais (sono, repouso, alimentação, vestuário, etc.). Dentre os bens imediatamente ligados ao ser humano moral (ou atinentes à sua singularidade estrita) estão a integridade moral, intimidade, vida privada, identidade e a expressão da singularidade pessoal – que incluem o direito ao nome, prenome, sobrenome, cognome e à imagem – todos estando profundamente ligados ao respeito à autonomia pessoal e ao princípio da exclusividade. Este, por sua vez, é inclusivo das escolhas pessoais de profissão, o direito à diferença de orientação sexual, de escolhas dos afetos e as demais escolhas da vida privada, inclusive da vida familiar, como a educação dos filhos, correspondendo ao que ASCENSÃO chama de direitos à individualidade, isto é: os que dão ao ser humano as condições para a realização do seu projeto pessoal. E, finalmente, tendo em vista que a pessoa humana se demarca socialmente na alteridade, situam-se os bens imediatamente ligados ao ser humano social. São protegidos bens tais como a boa reputação, o respeito nas relações profissionais e pessoais, a não-discriminação por etnia, opção sexual, religião, educação, etc” (Dano Moral à Brasileira *in* Revista do Instituto do Direito Brasileiro, Ano 3 (2014), nº 9, pp. 7.085/7.087).

Por conseguinte, a frustração e o aborrecimento atrelados ao descumprimento contratual são irrelevantes para a caracterização de direito à compensação de ordem moral, o qual exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade (arts. 11 a 21 do Código Civil), bens jurídicos despidos de valor econômico imediato, mas dotados de relevância existencial a merecer especial proteção pelo ordenamento jurídico, quais sejam: vida, saúde (física, mental e emocional), liberdade (art. 5º, incisos II, IV, VI, VIII, IX, XIII, XV, XVI e XVII, CF/88), privacidade, honra, imagem, nome e respeito (não receber tratamento degradante ou discriminatório).

Tal entendimento está sintetizado nos enunciados 159 e 411 das Jornadas de Direito Civil, *in verbis*:

“Enunciado nº 159 – Art. 186: O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material”.

“Enunciado nº 411 – Art. 186: O descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988”.

Em igual sentido, a remansosa jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça:

Processo	Órgão Julgador	Relatora / Relator	Data do Julgamento
AgInt no REsp 1974656 / MG	Quarta Turma	Ministro Raul Araújo	25/04/2022
AgInt no AgInt no AREsp 1854530 / SP	Terceira Turma	Ministro Ricardo Vilas Bôas Cueva	14/03/2022
AgInt no REsp 1955291 / RS	Quarta Turma	Ministro Raul Araújo	14/02/2022
AgInt no AgInt no REsp 1847579 / RJ	Quarta Turma	Ministro Antonio Carlos Ferreira	22/11/2021
AgInt no REsp 1575773 / RN	Quarta Turma	Ministro Marco Buzzi	31/05/2021
AgInt no AREsp 1766907 / DF	Quarta Turma	Ministro Raul Araújo	03/05/2021
REsp 1406245 / SP	Quarta Turma	Ministro Luis Felipe Salomão	24/11/2020
AgInt no AREsp 1667103 / SP	Quarta Turma	Ministro Raul Araújo	14/09/2020
AgInt no AgInt no AREsp 1324503 / RS	Quarta Turma	Ministra Maria Isabel Gallotti	21/05/2019
AgInt no AREsp 1383292 / RS	Terceira Turma	Ministro Marco Aurélio Bellizze	25/03/2019
REsp 1599224 / RS	Quarta Turma	Ministro Antonio Carlos Ferreira	08/08/2017
REsp 1655126 / RJ	Terceira Turma	Ministra Andrighi Nancy	03/08/2017
REsp 1653865 / RS	Terceira Turma	Ministra Andrighi Nancy	23/05/2017
REsp 1654068 / RJ	Terceira Turma	Ministra Andrighi Nancy	9/03/2017
REsp 1426710 / RS	Terceira Turma	Ministra Andrighi Nancy	25/10/2016

Observa-se que a suspensão de perfil em plataforma virtual afeta o consumidor em dois aspectos, pois impossibilita seu acesso à conta pessoal e induz o esforço no sentido de recuperação do perfil pelos meios disponíveis na aplicação.

Assim, há que se analisar cada um destes aspectos diante dos direitos de personalidade do apelado.

Da privação ao acesso da aplicação

É certo que a Lei nº 12.965/14 reconhece “o acesso à internet” como “essencial ao exercício da cidadania” em seu art. 7º, o qual estabelece os direitos e garantias dos usuários, prevendo a reparação de ordem moral na hipótese de violação da intimidade e da vida privada:

“Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.

Infere-se, portanto, que o Marco Civil da Internet não cria nova modalidade de direito de personalidade, mas busca constituir ferramentas adequadas à proteção do direito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem dos indivíduos (art. 5º, X, CF/88) em tal meio, o que é reiterado por seu art. 10, *in verbis*:

“Art. 10. A guarda e a disponibilização dos registros de conexão e de acesso a aplicações de internet de que trata esta Lei, bem como de dados pessoais e do conteúdo de comunicações privadas, devem atender à preservação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das partes direta ou indiretamente envolvidas”.

Nessa sequência, a privação de acesso à conta de usuário na aplicação *Mercado Pago* não é suficiente à configuração de dano moral na medida em que não malfere direito de personalidade.

Nesse sentido, são os precedentes deste E. Tribunal de Justiça: Apelação Cível 1134511-74.2021.8.26.0100, Relator (a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira, Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 19/04/2023; Apelação Cível 1005250-91.2022.8.26.0562, Relator (a): Arantes Theodoro, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 19/04/2023; Apelação Cível 1004118-58.2022.8.26.0704, Relator (a): Milton Carvalho, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 13/04/2023; Apelação Cível 1019464-42.2022.8.26.0577, Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 12/04/2023; Apelação Cível 1084778-08.2022.8.26.0100, Relator (a): Dimas Rubens Fonseca, Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 28/03/2023; Apelação Cível 1001250-14.2022.8.26.0347, Relator (a): Mary Grün, Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 15/03/2023; Apelação Cível 1018617-49.2021.8.26.0068, Relator (a): Milton Carvalho, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 14/03/2023; Apelação Cível 1020750-20.2021.8.26.0309, Relator (a): Silvia Rocha, Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 09/02/2023; Apelação Cível 1009720-10.2022.8.26.0161, Relator (a): Milton Carvalho, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 08/02/2023; Apelação Cível 1016429-50.2022.8.26.0100, Relator (a): Mary Grün, Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 02/02/2023; Apelação Cível 1018963-64.2022.8.26.0100, Relator (a): Marino Neto, Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 31/01/2023; Apelação Cível 1089851-58.2022.8.26.0100, Relator (a): Arantes Theodoro, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 16/02/2023; Apelação Cível 1009720-10.2022.8.26.0161, Relator (a): Milton Carvalho, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 08/02/2023; Apelação Cível 1034859-90.2021.8.26.0001, Relator (a): Arantes Theodoro, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 19/01/2023; Apelação Cível 1002112-77.2022.8.26.0575, Relator (a): Arantes Theodoro,

Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 13/12/2022; Apelação Cível 1001512-26.2022.8.26.0100, Relator (a): Milton Carvalho, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 09/09/2022; Apelação Cível 1130146-79.2018.8.26.0100, Relator (a): Milton Carvalho, Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 04/08/2020; e, Apelação Cível 1004592-72.2019.8.26.0562, Relator (a): Paulo Alcides, Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento: 13/02/2020.

Na peculiaridade dos autos, contudo, é certo que o bloqueio de acesso à sua conta na plataforma de vendas inviabilizou a atividade profissional do autor, o qual se utiliza de tal ferramentas para o comércio / pagamento de diversos produtos (vide fls. 17/19).

Mesmo por isso, a suspensão do acesso impediu que o autor prosseguisse com a venda das mercadorias e, o que é pior, que acessasse os recursos/valores mantidos na conta do Mercado Pago, o que resultou na paralisação de seu comércio e consequente redução de lucros.

Não bastasse, conforme alinhavado na r. sentença, o autor “não pode se valer da ferramenta de pagamento para incremento de suas vendas, não logrando resolução em tempo razoável do problema, sem que apresentasse a ré qualquer justificativa para tanto, tudo isto implicando, sem dúvida, no mínimo, em perda do tempo útil do consumidor, consolidada na doutrina como Teoria do Tempo Perdido ou do Desvio Produtivo do Consumidor” (fls. 146).

Nessa exata medida, sendo desnecessária a demonstração de culpa e não evidenciada a inexistência de falha na prestação de serviços ou a culpa exclusiva do demandante, corretamente reconhecido o dever da recorrente de reparar os danos experimentados pelo consumidor.

Acerca do assunto, explica CARLOS ALBERTO BITTAR que o dano moral decorre do simples fato da

violação, sendo desnecessária a prova de prejuízo em concreto, pois:

“O dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge ex facto, ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em *damnum in re ipsa*. Ora, trata-se de presunção absoluta, ou *iuris et de iure*, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto. Com efeito, corolário da orientação traçada é o entendimento de que não há que se cogitar de prova do dano moral. Não cabe ao lesado, pois, fazer demonstração que sofreu, realmente, o dano moral alegado” (Reparação Civil por Danos Morais, Ed. RT, 1993, pp. 202-205).

No caso em testilha, houve concreta afronta a núcleo essencial de proteção conferida pelo ordenamento, não se tratando, pois, de meros dissabores ou incômodos.

Merece destaque, outrossim, a ineficiência do provedor de aplicação na recuperação da conta do consumidor, que empreendeu tentativas frustradas pelos meios de atendimento por ele disponibilizados.

Em casos análogos ao dos autos, colhem-se diversos precedentes:

“APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Insurgência das corrés contra a r. sentença que julgou procedentes os pedidos da demanda. Pretensão da autora de que haja desbloqueio de sua conta de vendas na plataforma Mercado Livre. Possibilidade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso. Precedente do E. STJ. REsp 1.195.642/RJ. Reconhecimento, neste julgado da 'vulnerabilidade informacional' e da possibilidade de aplicação da teoria finalista aprofundada, para permitir a extensão e a aplicação da legislação consumerista também ao fornecedor quando sujeito às regras contidas em contrato de adesão para anúncio em plataforma digital. Consumidor por equiparação. Ausência de prova da suposta violação aos termos e condições de uso cometida pela apelada. Asserção de que a suspensão da conta ocorreu em decorrência da venda de

produtos proibidos. Matéria arguida que se constitui em inovação recursal, sob evidente ofensa ao princípio do duplo grau de jurisdição e ao devido processo legal. Restabelecimento da conta da apelada na plataforma Mercado Livre que não pode ser afastada. Dano moral. Verificação. Suspensão indevida da conta que gerou inegável repercussão negativa na fama da vendedora, que depende do seu histórico favorável para captação de clientela. Valor da indenização arbitrado em patamar razoável que não comporta redução. Lucros cessantes. Condenação extra petita que impõe a sua redução aos limites do pedido. Impossibilidade, ademais, de condenação das apelantes a indenizar pelos lucros cessantes, uma vez que a apelada permaneceu com os produtos em sua posse e ficou livre para vendê-los em outras localidades. Recurso parcialmente provido” (Apelação Cível 1001483-60.2024.8.26.0405; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA. RESTITUIÇÃO. DANO MORAL. REDUÇÃO DO QUANTUM. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. I. Caso em exame Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente a demanda, condenando o réu à devolução de R\$ 2.295,79 e ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais. O réu alega a legitimidade do bloqueio da conta do autor, sustentando que a suspensão ocorreu devido a inconsistências cadastrais. II. Questão em discussão 3. A controvérsia se concentra em: (i) a legalidade do bloqueio da conta do autor; (ii) a existência de dano moral; (iii) a adequação do valor da indenização por danos morais. III. Razões de decidir 4. O bloqueio da conta do autor foi considerado abusivo, uma vez que o réu não comprovou as alegações de violação dos termos de uso da plataforma. 5. A falta de justificativa adequada para o bloqueio caracteriza falha na prestação de serviços, resultando em prejuízos ao autor. 6. O dano moral é reconhecido, pois o autor foi impedido de acessar valores de sua conta, configurando constrangimento ilegal. 7. O valor da indenização é reduzido para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e tese 8. Diante do exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. 9. Tese de julgamento: "1. O bloqueio da conta do autor foi indevido, gerando direito à restituição dos valores. 2. O valor da indenização por danos morais é reduzido para R\$ 5.000,00." Legislação e

Jurisprudência Relevantes Citadas: Legislação CPC, arts. 373, II, 85, § 2º, 1.026, § 2º. Jurisprudência TJSP, Apelação Cível 1001456-03.2024.8.26.0462, Rel. Lavinio Donizetti Paschoalão, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2024; STJ, Tema 1059” (Apelação Cível 1000760-19.2024.8.26.0477; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024)

“Apelação – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização – Suspensão de conta mantida na plataforma do Mercado Livre – Alegação de violação aos termos de uso da plataforma não comprovada – Ônus da ré – Inexistência de oportunização de defesa quanto à alegada violação – Suspensão da conta que caracteriza abuso de direito – Determinação de reativação – Danos morais configurados – Autor que utiliza a plataforma para exercício profissional – Quantum fixado de acordo com o critério da razoabilidade em R\$ 3.000,00 – Sentença mantida – Negado provimento ao recurso” (Apelação Cível 1010041-55.2023.8.26.0405; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024)

“Obrigação de fazer c.c. Indenização – Suspensão de conta comercial da autora na plataforma Mercado Livre – Ausência de comprovação pelos réus de que houve violação aos termos de uso – Restabelecimento da conta – Necessidade – Danos materiais e morais configurados – Quantum indenizatório fixado com moderação – Redução – Descabimento – Ação julgada procedente – Sentença que deu correto desate ao litígio – Ratificação nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso improvido, com majoração dos honorários advocatícios” (Apelação Cível 1011650-11.2023.8.26.0361; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Apelação das requeridas Mercado Livre e Mercado Pago. Suspensão de conta mantida pela empresa autora na plataforma "Mercado Livre". Alegação de duplicidade de contas. Violação dos "Termos e condições Gerais de Uso" não demonstrada. Ocorrência de danos morais. Sentença integralmente mantida

com fundamento no disposto no art. 252 do RITJSP. RECURSO NÃO PROVIDO” (Apelação Cível 1083961-41.2022.8.26.0100; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/05/2024; Data de Registro: 23/05/2024)

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação Cominatória c.c. Indenização por Danos Morais. Sentença de Procedência. Inconformismo do Réu. Não acolhimento. E-commerce. Suspensão de conta em plataforma virtual de pagamento (Mercado Pago). Pedido de reativação. Bloqueio justificado com a teórica violação dos "Termos e Condições Gerais de Uso" da plataforma. Violação das condições, no entanto, não comprovada (Artigo 373, II do Código de Processo Civil). Bloqueio de valores na plataforma, liberados no curso da Lide. Suspensão injustificada. Conduta arbitrária e ilícita. Falha na prestação de serviços (Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Responsabilidade civil objetiva. Danos morais configurados. Quantum indenizatório. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Monta que não importa redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1003130-88.2022.8.26.0008; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/09/2022; Data de Registro: 22/09/2022)

Na linha dos precedentes colacionados, ressaí o acerto da r. sentença no que toca à condenação da requerida no pagamento de indenização por danos morais.

Do quantum indenizatório

Noutro vértice, a teor do artigo 944, *caput*, do Código Civil, a indenização mede-se pela extensão do dano. No caso de prejuízo moral, os parâmetros a serem considerados no arbitramento são: o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

Acrescente-se ainda, como balizamento geral, a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Acerca do assunto, aclara SÉRGIO CAVALIERI FILHO, *verbis*:

“[...] após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais” (Programa de Responsabilidade Civil, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Por fim, não se discute que a parte mais árdua de ações tais é o encontro do justo arbitramento.

Na hipótese ora versada, à mingua de parâmetros legais e, tendo-se em mente a falha na prestação de serviços da ré e a reprovabilidade de tal conduta, tenho que a quantia arbitrada no valor de R\$ 3.000,00, mostra-se razoável e apta a compensar a lesão moral infringida, além de suficiente para reparar os prejuízos experimentados pelo autor e, ainda, condizente com a fixação em casos parelhos, nos quais se verifica, inclusive, arbitramento em maior valor, o que fica margeado.

Objetivamente inviável, por conseguinte, qualquer alteração no r. julgado de primeiro grau.

Por esses fundamentos, meu voto nega provimento ao recurso e, com fundamento no §11 do art. 85 do CPC, majoro os honorários de sucumbência para o percentual de 12% sobre o valor atribuído à causa.

RÔMOLO RUSSO
Relator