



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313161

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031792-09.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes EBAZAR.COM.BR LTDA - ME e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado 51.341.114 RAQUEL PINTOR BOTARO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido, nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, negaram provimento ao recurso, vencidos o 2º, que declara voto, e 3º Desembargadores**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS, ERNANI DESCO FILHO E SERGIO GOMES.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 40869

APELAÇÃO Nº 1031792-09.2024.8.26.0100 – SÃO PAULO.

APELANTES: EBAZAR.COM.BR LTDA. ME. e outro.

APELADA: 51.341.114 RAQUEL PINTOR BOTARO.

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Sentença de parcial procedência que determinou a reativação da conta da autora, tendo condenado as rés ao pagamento de lucros cessantes. Pretensão das rés de reforma. INADMISSIBILIDADE: Violação dos termos e condições de uso da plataforma não comprovada. Importância de as regras de uso das plataformas digitais não violarem os direitos individuais dos usuários. Suspensão da conta da autora considerada medida arbitrária sem justificativa fundamentada ou motivo legítimo, destacando-se como uma ação que ultrapassa os limites do poder discricionário das plataformas. Tratando-se de empresa que comercializa produtos pela plataforma das rés, é evidente o prejuízo sofrido em razão da suspensão arbitrária da conta. Lucros cessantes devidos. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 265/271, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer movida por 51.341.114 Raquel Pintor Botaro contra Ebazar.com.br Ltda. e outro, para impor às rés a obrigação de fazer solidária consistente na reativação da conta da autora, sob pena de “astreintes” já fixadas e para condenar as rés ao pagamento de indenização por danos materiais decorrentes dos lucros cessantes. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de custas e de despesas processuais, à proporção de 30% de responsabilidade da autora e 70% de responsabilidade das rés. As partes foram condenadas ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre

o valor atualizado da condenação, cabendo 30% a serem pagos pela autora ao advogado das rés e 70% a serem pagos pelas rés aos advogados da autora.

Inconformadas, as rés apelam (fls. 274/283). Sustentam, em síntese, que receberam ao menos 619 reclamações nos últimos 180 dias sobre problemas em vendas da autora, sendo 257 de produtos não recebidos e 362 de produtos com defeito ou diferentes da compra realizada, fatos que geraram prejuízo de R\$192.177,37. Explicam que, em réplica, a autora não impugnou especificamente os fatos trazidos em contestação e houve descumprimento dos termos e condições de uso da plataforma. Discorrem sobre a prática de anúncios proibidos e sobre a ausência do dever de indenização dos lucros cessantes. Destaca que, considerando a violação cometida pela autora, ocorreu o encerramento da relação contratual. Pleiteiam o provimento do recurso.

A autora apresentou contrarrazões a fls. 289/302.

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Trata a questão de ação de obrigação de fazer em que a autora afirma que mantém suas atividades comerciais ligadas às plataformas mais conhecidas do ramo, como o Mercado Livre. Explica que, em fevereiro de 2024, sua conta foi suspensa indevidamente, sem qualquer justificativa para a ação arbitrária das rés.

O artigo 373 do Código de Processo Civil claramente distribui o ônus da prova entre as partes litigantes. Ao autor de uma ação, incumbe comprovar o fato constitutivo de seu direito, conforme o inciso I, enquanto ao réu, cabe a responsabilidade de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, como delineado no inciso II.

É essencial ressaltar que o ônus de provar repousa sobre a parte que faz a alegação de determinado fato, independentemente de sua posição processual.

Em consonância com tal posicionamento, conclui-se que, de fato, era o caso de acolhimento das alegações da autora.

Se as rés alegam que a conta da autora foi suspensa devido a violação de termos e condições de uso, incumbia-lhes o ônus de substanciar tais alegações com provas, tarefa da qual não se desincumbiram satisfatoriamente.

As rés afirmam que havia mais de seiscentas reclamações a respeito de não entrega de produtos e de produtos diferentes daqueles entregues. Afirmam também que havia anúncios de produtos proibidos, consistentes em aparelhos de telefonia celular sem a devida homologação no Brasil.

Em sede administrativa, o Mercado Livre justifica a suspensão permanente da conta apenas no fato de que os produtos vendidos pela autora careciam de homologação da ANATEL (fls.

131).

Acontece que a alegação de existência de número elevado de reclamações é bastante frágil. Embora conste tela sistêmica contendo o número de reclamações, não há sequer a transcrição de uma única reclamação realizada pelos usuários do site das rés descrevendo as infrações cometidas pela parte autora. A tela sistêmica não contém a identificação do vendedor e não há como ser diretamente relacionada às atividades da autora, notadamente porque esses documentos foram pontualmente impugnados em réplica (fls. 225/226).

Quanto aos aparelhos indicados pelas rés, ao contrário do que afirmam, como adequadamente esclarecido pela r. sentença, em consulta ao site da ANATEL (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/certificacao-de-produtos/consulta-de-produtos>), verifica-se os aparelhos “redmi 12c” e “redmi 13c” estão devidamente homologados para operarem regularmente no Brasil (fls. 268).

Reconhece-se a liberdade que plataformas digitais têm de definir suas próprias normas de uso. Essas normas, uma vez aceitas pelos usuários, devem ser cumpridas. No entanto, é fundamental que tais regras não violem os direitos individuais dos usuários.

Na circunstância em questão, a suspensão arbitrária da conta da Autora pelas rés demandaria, no mínimo, uma explicação fundamentada e um motivo legítimo por parte das rés, o que não ocorreu e se mostrou infundado.

Portanto, a ação das rés ao suspenderem a conta sem uma justificativa baseada em evidências concretas ou razões válidas, além de impedir a Autora de gerir seu patrimônio, destaca-se como uma medida que ultrapassa os limites do poder discricionário das plataformas, adentrando no terreno da arbitrariedade, em detrimento aos princípios que regem os direitos dos consumidores e a boa-fé nas relações contratuais.

Neste contexto, cabe ressaltar a importância de as plataformas digitais adotarem práticas que assegurem aos seus usuários o direito de contestação e de esclarecimento sobre as medidas adotadas, especialmente quando estas afetam de modo significativo a utilização de serviços e o acesso a bens de caráter pessoal e financeiro.

A garantia de um processo transparente e justo não apenas fortalece a confiança nas relações entre fornecedores de serviços digitais e consumidores, mas também promove o equilíbrio necessário para o desenvolvimento saudável do ambiente digital.

Tratando-se de empresa que comercializa produtos pela plataforma das rés, é evidente o prejuízo sofrido em razão da suspensão arbitrária da conta.

Os lucros cessantes são devidos, portanto.

A r. sentença merece ser mantida.

Diante do trabalho adicional realizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em grau recursal e do desprovimento do recurso de apelação, cabível, em relação à parte contrária, a majoração da verba honorária fixada na r. sentença.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso. Em observância ao art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, ficam majorados os honorários advocatícios devidos ao patrono da autora de 70% sobre os 10% do valor atualizado da condenação para 70% sobre 15% do valor atualizado da condenação.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 49819 – Divergente

Apelação Cível nº 1031792-09.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelantes: Ebazar.com.br Ltda - Me e Mercado Pago Instituicao de Pagamento Ltda

Apelado: 51.341.114 Raquel Pintor Botaro

DECLARAÇÃO DE VOTO

Vistos,

Respeitosamente ousou divergir do e. relator sorteado, entendendo deva ser provido o recurso, afirmada a improcedência da ação, condenada a parte autora, pelo ônus de sucumbência, no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 10% sobre o valor atualizado dado a causa.

Por primeiro, sendo fato que a empresa ré encerrou sua relação contratual com a empresa parte autora, se entende descabida a pretensão à reativação do vínculo, vez que, como se sabe, nas relações privadas bilaterais, se tem por legal e possível seja a suspensão como a extinção do negócio pela regra do princípio da autonomia da vontade (artigo 421 do Código Civil), significando isso mais que não se pode impor a ré, a obrigação de manter o negócio em relação ao qual não mais lhe interessa, seja pela via da suspensão ou da extinção, até por violar o princípio de autonomia de vontade.

Nesse sentido, dizendo respeito a lide a comércio em marketplaces (ambiente virtual - via plataforma on-line usada para comercialização de produtos), pela condição da ré de empresa virtual que utiliza a plataforma do site para oferecer ambiente eletrônico de compra e venda, funcionando como intermediador e "vitrine" dos produtos anunciados pelos vendedores, implica possuir esse tipo de negócio a que se vincularam as partes características próprias, dando a ele sentido autônomo, inconfundível com os demais contratos, até porque também criar vínculo de prestação de serviços, sendo classificado segundo a natureza de sua obrigação, como bilateral, oneroso, por adesão, consensual, comutativo, pré-estimado e de execução continuada, sujeitando-se, portanto, à regra prevista pelo Código Civil nos artigos 421 ao 471, se tem que, em decorrência dessa natureza, possui o contratante e contratado o direito de interromper ou extinguir a qualquer momento o pacto, vale dizer, uma vez que instituído o vínculo de natureza '*intuitu personae*', não há obrigação em contratar, nem para continuar indefinidamente a relação firmada, sendo inconteste a possibilidade de extinção do contrato por, dentre outras formas, manifestação unilateral de vontade de um deles.

Conforme a lição de Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo

Pamplona Filho, *"a relação contratual não deve ser vocacionada à eternidade"* (in Novo Curso de Direito Civil, Tomo I, vol. IV, Contratos, Ed. Saraiva, 2005, pág. 263), pode qualquer dos contratantes exercer o direito de resilir unilateralmente a avença, inclusive contrato de conta corrente, desde que efetuada a denúncia à outra parte, mesmo em relações regidas pelo CDC, já que a prática não se mostra abusiva, não sendo imprescindível a existência de cláusula resolutória expressa no instrumento da avença, ou seja, possível o desfazimento do contrato, mesmo se reconhecida como relação de consumo o estabelecido entre as partes, por não se constituir prática abusiva não violada a regra do art. 39, do CDC, por se cuidar a questão de declaração de vontade de não mais dar continuidade à relação negocial, de modo que, desaparecendo a consensualidade, o vínculo contratual deve ser desfeito.

Como ensina Maria Helena Diniz, *"Há contratos que, por sua própria natureza, comportam dissolução pela simples declaração de vontade de uma só das partes, como o mandato, o comodato e o depósito. Presume, ainda, a lei que contratos de execução contínua, convencionados por prazo indeterminado, como, p. ex., o de fornecimento continuado de mercadorias, são passíveis de cessação mediante denúncia, acompanhada ou não de aviso prévio de um dos contraentes, por se entender que as partes não se quiseram obrigar perpetuamente, reservando-se, por isso, o direito de resilir a parte a quem o contrato não mais interessar. Mas aquela que injustamente o resilir ficará obrigada a pagar à outra indenização por perdas e danos"* (in Tratado Teórico e Prático dos Contratos, Ed. Saraiva, 3ª ed., 1999, pág. 185).

Não por outra razão é que o regramento civil prevê, expressamente, a possibilidade de desfazimento do vínculo contratual pela vontade de uma das partes conforme dispõe o artigo 473 do Código Civil, observada a liberdade de contratação e sua natureza de garantia do exercício de atividade econômica, como previsto no artigo 2º, incisos I e III da Lei 13.874/2019, que obsta ademais eventual revisão judicial contratual, como disposto no artigo 421-A, inciso III, do Código Civil, sujeito o negócio a regra do 'pacta sunt servanda', sem prejuízo, no caso, também como diz a ré, do também dever de cumprimento por ela do dever legal a que obrigada relativa à garantia de segurança de seus serviços e de seus usuários, como imposto pela Circular Bacen nº 3680/2013.

Superada essa questão, observada a condição da ré de empresa virtual que utiliza a plataforma do site para oferecer ambiente eletrônico de compra e venda, essa atuação de intermediador no comércio eletrônico (aproximação entre vendedor e comprador em ambiente virtual) em face do que dispõe a Lei 12965/14, impõe o dever de instituição de regras de comportamento (termos e condições gerais de uso da plataforma) por conta da relação jurídica firmada com os anunciantes (vendedores), até porque, como decidido pelo STJ, *'...O responsável pelo site de comércio eletrônico, ao veicular ofertas de produtos, disponibilizando sua infraestrutura tecnológica e, sobretudo, ao participar das respectivas negociações em caso de aceitação por parte do adquirente, assume a posição de fornecedor de serviços...'* (REsp 1880344/SP), pelo que e nos termos do contrato a que se vincularam as partes, bem poderia a ré Mercado Livre (Ebazar.com.br Ltda.), bloquear/suspender/inabilitar a conta por infração aos Termos e Condições de Uso de

sua plataforma (fls. 136/82 e 183/7, cláusula 7ª), de modo a garantir a segurança para os consumidores e a credibilidade da plataforma, até por ser da responsabilidade da parte autora, quando da veiculação de produtos oferecidos dentro da plataforma de comércio online, observar referidos termos e condições, sob pena de ter a conta suspensa, bloqueada ou inabilitada (item 1.3.3.2 – Termos e Condições).

No caso, conforme *'print'* de tela juntado pela ré – documento hábil a demonstrar e comprovar nos termos do disposto no artigo 422 § 1º do CPC, as transações são eletrônicas, diante das reclamações – ao menos 619 nos últimos 180 dias sobre problemas em vendas do demandante, sendo 257 produtos não recebidos (PNR) e 362 produtos com defeito ou produtos diferentes da compra realizada (PDD), gerando um prejuízo na falta de recebimento da ordem de R\$ 192.177,37 - (fls. 276), decidiu ela pela suspensão da conta da parte autora, por violação dos termos contratuais, além de, também, em razão do anúncio de produtos proibidos na plataforma, fato esse informado à parte autora que por não apresentar a documentação comprobatória solicitada pela plataforma (vide fls. 100, 129/135 e 278) impôs, da mesma forma, a referida suspensão.

Aliás, quanto à suspensão por anúncio de produtos proibidos, a prova dos autos trazida pela ré quanto ao descumprimento passível de suspensão pela plataforma, de fato, não decorre da apresentação de nota fiscal, vez que para o fim de comercialização referida – se possível fosse – se impõe a comprovação de que referidos produtos e serviços de telefonia celular estejam homologados no Brasil, questões no entanto que no caso se superam, uma vez demonstrado e comprovado pela ré de que referidos produtos não poderiam ser anunciados na plataforma – conforme política de produtos proibidos disponível no sítio eletrônico da ré – que é de conhecimento mandatório pelos usuários vendedores, conforme clausulado no vínculo *“1. Vender: a. Obrigações do Vendedor Para vender um produto no Marketplace, é necessário que o Vendedor cumpra todos os requisitos e permissões exigidos por lei. O anúncio do Vendedor deverá respeitar nossa Política de Anúncios e de Artigos Proibidos.”* (vide cláusula 1 Termo Uso – fls. 183/7 e 279).

Ademais, veja-se que o reclamo de certificação e homologação para comercialização de produtos e equipamentos de telecomunicações no Brasil é imposição via ANATEL de modo – como diz a ré – *‘a garantir a segurança dos consumidores e qualidade nas redes de telecomunicações, além de assegurar que produtos de baixa qualidade que trazem riscos à saúde, segurança e, por vezes, estão associados a ilícitos - não sejam comercializados. O Regulamento de Avaliação da Conformidade e de Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 715, de 23 de outubro de 2019, estabelece que a emissão do documento de homologação é pré-requisito obrigatório para fins de comercialização e utilização de produtos para telecomunicações no Brasil’*.

Anote-se, como diz a ré, *‘a Parte Autora comercializava smartphone não homologado pela ANATEL. Os referidos produtos não poderiam ser anunciados na plataforma do Réu, conforme política de produtos proibidos disponível no sítio eletrônico do Réu, a qual é de conhecimento mandatório pelos usuários*

vendedores...'. E mais, 'importante salientar que o Réu entrou em contato com a Parte Autora para sinalizar o descumprimento de suas regras, todavia a demandante não trouxe a documentação comprobatória solicitada pela plataforma – fls. 100 - Podemos notar que a nota fiscal juntada aos autos sequer traz os modelos dos aparelhos supostamente homologados, inclusive, sequer tem relação com aqueles indicado na petição inicial – fls. 101 –'.

Por isso, aliada a vedação contratual de comercialização, também de se registrar por desviada a conduta da parte autora em comercialização de produtos – além de contratualmente vedada por em desacordo com as normas de uso da plataforma – também por desatendimento à regra legal referida, de modo que é de se reconhecer, como se deu, por configurada a violação contratual, ainda mais e também porque – como diz a ré – *'fere os direitos de empresas concorrentes no segmento e colocam em risco a segurança da plataforma e de seus usuários'*.

Então, como ao realizar a parte autora seu cadastro na plataforma, pela condição de usuário, aceitou ela os termos e condições de uso da plataforma, que definem todos os direitos e deveres de seus integrantes, em se contrapondo às regras que livremente se sujeitou, impõe se reconhecer como legal e regular as práticas da ré, por derivar do exercício regular de direito contratual, até porque, conforme dispõem as regras que preveem a possibilidade de bloqueio de um usuário em determinadas situações, se tem como consta do contrato de adesão à plataforma: *“O MercadoLivre, em razão de violação à legislação em vigor ou aos termos e condições gerais de uso do MercadoLivre, conforme a situação, poderá, sem prejuízo de outras medidas, recusar qualquer solicitação de cadastro, advertir, suspender, temporária ou definitivamente, a conta de um usuário, seus anúncios ou aplicar uma sanção que impacte negativamente sua reputação”*, significando isso que nada se tem a argumentar quanto à suspensão unilateral da habilitação do cadastro e ou prática irregular e violação a direito, vez que ciente a parte autora - usuária da plataforma digital de compra e venda de produtos na internet – da causa da suspensão desde sua adesão à plataforma, conforme, repita-se, os termos do contrato a que se vincularam as partes, especificamente, os Termos e Condições de Uso da plataforma (fls. 136/82 e 183/7), de modo a garantir a segurança para os consumidores e a credibilidade da plataforma, até por ser da responsabilidade da parte autora, quando da veiculação de produtos oferecidos dentro da plataforma de comércio online, observar referidos termos e condições, sob pena de ter a conta suspensa, bloqueada ou inabilitada.

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavisio
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	7	Acórdãos Eletrônicos	ISRAEL GOES DOS ANJOS	2A28D83A
8	11	Declarações de Votos	HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO	2A2AABAC

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1031792-09.2024.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.