



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007900-89.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que são apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado NOGUEIRA DE ALMEIDA COMÉRCIO DE ELETROELETRÔNICOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente sem voto), ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI E CARMEN LUCIA DA SILVA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1007900-89.2024.8.26.0482

Comarca: Presidente Prudente

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

Apelado: Nogueira de Almeida Comércio de Eletroeletrônicos Ltda.

TJSP – 33ª Câmara de Direito Privado

(Voto nº SMO 50228)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – Ação de obrigação de fazer e indenizatória – Bloqueio de conta mantida na plataforma – Relação consumo – Rés que podem adotar medidas preventivas quando constatadas eventuais infrações aos termos e condições do contrato – Exercício regular de um direito – Caso concreto em que o bloqueio da conta não tem cabimento, pois ausente resultado concreto sobre a análise realizada, com a efetiva comprovação da infração aos termos e condições de uso da plataforma pela autora – Coincidência cadastral - Falta de comprovação de ligação entre o autor e terceiro – Suspensão arbitrária e ilegal – Obrigação de restabelecer a conta.

Apelação não provida.

Trata-se de apelação interposta por MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA E MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (fls. 161/174) contra a sentença de fls. 140/151, integrada às fls. 179/181, proferida pelo MM. Juízo da 3ª Vara Cível da Comarca de Presidente Prudente, Dr. Fábio Mendes Ferreira, que julgou parcialmente provimento a ação de obrigação de fazer c.c. restituição de quantia paga movida por NOGUEIRA DE ALMEIDA COMÉRCIO DE ELETROELETRONICOS LTDA., condenado os requeridos na obrigação de liberarem completamente a conta e os valores retidos da autora nas plataformas por eles administrados, retornando a autora na mesma categoria em que se encontrava, sem qualquer redução de vantagens ou reputação, tornando definitiva a tutela de urgência concedida nos autos, ampliada para a liberação do saldo retido. Decaindo a autora de parcela mínima da pretensão, ficou isenta do ônus da sucumbência, ficando

condenados os requeridos ao pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária fixada aos patronos da parte autora em R\$1.500,00, nos termos do art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil.

Os apelantes pedem a concessão do efeito suspensivo. Entendem que não é o caso de aplicação do Código de Defesa do Consumidor pois a autora se utilizou dos serviços prestados com fins exclusivamente empresariais, inexistindo, via de consequência, mínimo traço de consumo. Alegam que agiram em pelo exercício regular do direito, sendo o bloqueio legítimo, diante das condutas conflituosas da autora com relação aos Termos e Condições de uso da plataforma Mercado Livre e Mercado pago. Dizem que a suspensão das contas decorreu das coincidências cadastrais da conta da autora com outra inabilitada.

Contrarrazões às fls. 190/196.

É o relatório.

Recebo o recurso em seus regulares efeitos.

Existiu preparo (fls. 175/178).

Não há arguição de intempestividade.

Assim, presentes os pressupostos recursais, conheço do recurso, mas lhe nego provimento.

A relação jurídica existente entre o vendedor de produtos em plataforma digital e a administradora da plataforma é de consumo, dada a hipossuficiência técnica, conforme vem sendo decidido por este E. Tribunal de Justiça.

No caso, as apelantes que detêm o monopólio dos dados, registros e informações sobre o serviço prestado e, especialmente, sobre a segurança do sistema oferecido aos seus usuários. E, nesse contexto, presente a hipossuficiência técnica da apelada.

E, o juiz, para formar sua convicção e na busca da verdade, pode facilitar a defesa do consumidor, invertendo o ônus e

determinando a produção de provas pela parte contrária, nos termos do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência”.

Sobre o instituto e sua função, contextualiza e ensina a Promotora de Justiça Cecília Matos, em sua dissertação de mestrado apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, cujo trecho abaixo se transcreve:

“Neste enfoque, a Lei nº 8.078/90 prevê a facilitação da defesa do consumidor através da inversão do ônus da prova, adequando-se o processo à universalidade de jurisdição, na medida em que o modelo tradicional mostrou-se inadequado às sociedades de massa, obstando acesso à ordem jurídica efetiva e justa” (Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, Ed. Forense, 9ª ed., 2007, p. 151).

José Geraldo Brito Filomeno corrobora:

“E a razão pela qual assim se dispõe no Código de Defesa do Consumidor consiste na circunstância de vulnerabilidade do consumidor, que, como visto em passo anterior destes comentários, não detém o mesmo grau de informação, inclusive técnica, e outros dados a respeito dos produtos e serviços com que se defronta no mercado, que o respectivo fornecedor detém, por certo”. (Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, Ed.

Forense, 9ª ed., 2007, p. 155.).

Por meio da tecnologia em plataforma de anúncios, as apelantes viabilizam a conexão entre pessoas, anunciantes/potenciais vendedores de seus próprios produtos e serviços e usuários/potenciais compradores, para a celebração de negócios.

Para tanto, exigem o cumprimento de uma série de condições e de requisitos para o cadastro na plataforma, o que apresentam e ofertam ao mercado de forma pública.

Evidentemente, as apelantes têm liberdade de selecionar os anunciantes/potenciais vendedores de acordo com seus próprios critérios e em atenção aos valores da empresa, visando a excelência de seus serviços, a fim de proporcionar qualidade e segurança aos usuários/potenciais compradores.

Contudo, para que se reconheça legítimo esse exercício, nos limites da boa-fé objetiva, as formalidades que as próprias apelantes ofertam de forma pública ao mercado devem ser cumpridas. E, destaque, esse cumprimento vincula tanto as apelantes como a apelada.

É incontroversa a participação da apelada no processo de capacitação e de inscrição na plataforma mantida pelas apelantes (fls. 14/26), bem como a suspensão de sua conta perante os apelantes (fls. 99/100).

Suspensão que ocorreu, segundo os apelantes, em decorrência de coincidência cadastral de duas empresas sediadas no mesmo endereço e que desempenham a mesma atividade econômica (Nogueira de Almeida Comércio e Soluções Inteligentes TEC, fls. 104/105), com respaldo na cláusula 1.3.3.3 do Termos e Condições de Uso, que assim dispõe:

“1.3.3.3 Os pagamentos efetuados e os saldos em Conta poderão ser bloqueados total ou parcialmente, a critério

do Mercado Pago, pelas seguintes razões: (i) por riscos de ações judiciais, reclamações pendentes de Usuários Pagadores ou por débitos de qualquer natureza contra o Mercado Pago, diretamente ou na qualidade de agente de cobrança ou contra qualquer empresa do Grupo Mercado Livre; (ii) ocorrência de chargebacks, inclusive como garantia para cobrir potenciais danos ao Mercado Pago, incluindo, mas não se limitando a eventuais multas aplicadas pelas bandeiras e credenciadoras de cartão; (iii) em caso de suspeita de qualquer irregularidade, fraude ou qualquer outro ato contrário às disposições dos presentes Termos e Condições; (iv) questões relativas à idoneidade do Usuário ou a informações cadastrais; (v) caso seja identificada abertura de nova Conta de mesma titularidade do Usuário ou em nome de terceiros, em que há suspeita de que a finalidade de tal nova Conta seja a de fraudar credores e/ou burlar os presentes Termos e Condições; (vi) ilegalidade das Transações realizadas; e/ou (vii) por ordem judicial ou por ordem de autoridade policial.” (fls. 117).

Pois bem, esta C. Câmara tem se posicionado no sentido de que a adoção de medidas preventivas, como o bloqueio temporário ou mesmo definitivo, visando à proteção dos compradores e das pessoas que, como o apelado, usam a plataforma da apelante para viabilizar suas atividades comerciais, não caracteriza prática abusiva, mas exercício regular de um direito.

Sobre o tema:

“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, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1004193-29.2019.8.26.0405, Rel. Des. Ramon Mateo Júnior, j. 27.02.20).

“Responsabilidade civil. Indenização por danos morais e materiais. Bloqueio de conta em plataforma de negócios digital. Sentença de improcedência. Legitimidade da suspensão da conta. Violação aos Termos e Condições de Uso das rés, aderidos pelo autor. Medidas preventivas a cargo das requeridas, para manutenção da segurança, licitude e credibilidade do sistema. Indenização indevida. Sentença mantida. Recurso improvido”. (TJSP, 26ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001100-82.2016.8.26.0625, Rel. Des. Bonilha Filho, j. 05.08.19).

Não obstante, no caso concreto dos autos, após o bloqueio, o apelado entrou em contato com o requerido Mercado Livre, o qual informou existência de “(...) vínculo com conta que tem pendência referente aos valores devolvidos pelo programa de compra garantida” (fls. 21).

As apelantes, somente esclareceram na contestação quais seriam as “coincidências cadastrais”, ou seja, que compulsado o cadastro das empresas perante a Receita Federal, da apelada (Nogueira de Almeida Comércio de Eletrônicos Ltda., fl. 121) e da terceira (LCRN Comércio de Eletrônicos Ltda., fl. 122), constatou que ambas

estão sediadas no mesmo endereço, bem como desempenham a mesma atividade econômica.

No entanto, não apresentaram elementos de convicção no sentido de que havia alguma relação entre ambas, sendo que estas possuem sócios diferentes e cada qual ocupa uma sala no endereço (fl. 131).

Nesse contexto, reputo correta a r. sentença, ao consignar que “a suspensão se deu em razão de coincidências cadastrais com outra empresa suspensa não restou devidamente comprovada” (fl. 147), acolhendo o pedido de condenação das apelantes na obrigação de reativar sua conta de vendas.

Sem reparos à r. sentença, portanto.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso. E, em aplicação ao disposto no artigo 85, §11º do Código de Processo Civil, majoro a verba honorária do patrono da apelada para R\$1.800,00.

SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA

Relator