



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023154-83.2021.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados MICRO IMPORTADOS ME e CAIO ANDRADE GONÇALVES, são apelados/apelantes MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente), SILVIA ROCHA E FABIO TABOSA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

NETO BARBOSA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: São Paulo – 2ª. Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista

APTES/APDOS.: Micro Importados ME e outro; Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e outro

JUIZ: William Mikalauskas

29ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 16.768

EMENTA: Prestação de Serviços – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e lucros cessantes – Sentença de improcedência – Apelo de ambas as partes – Desativação de conta de usuário, mantida junto à plataforma de intermediação de vendas dos réus – Réus lograram demonstrar, como lhes competia, a atividade suspeita que deu azo à suspensão da conta, pelo cruzamento de dados cadastrais, o que ensejou a constatação do cadastro de duas contas validadas com mesmo documento de identidade – Conduta da parte autora configurou irregularidade do usuário às condições estabelecidas no Termo e Condições Gerais de Uso da Plataforma – Suspensão da conta, portanto, foi legítima, no exercício regular de direito dos réus, visando à segurança dos serviços prestados – Lucros cessantes e danos morais indevidos – Condenação às verbas sucumbenciais mantida – Em razão do desfazimento do vínculo entre as partes, como bem consignado pelo Juízo a quo, tendo em vista possível existência de valores pendentes de liberação na conta do autor, era mesmo o caso de determinar que os réus providenciassem a liberação de eventuais valores na conta do autor (usuário 'Micro variedades92') junto ao Mercado Pago – O cumprimento da obrigação e/ou inexistência de saldo a ser transferido é questão a ser tratada em cumprimento de sentença – Sentença mantida – Recursos improvidos.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais e lucros cessantes, fundada em prestação de serviços, ajuizada por **Micro Importados ME e outro** em face de **Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. e Mercado Livre.com Atividades de Internet Ltda.**

O Juízo a quo pela r. sentença de fls. 191/194, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a ação, apenas para determinar que os réus procedam à devolução dos valores existentes na conta do autor junto ao Mercado Pago, sob pena de multa diária de R\$ 200,00, limitada a 30 dias, ficando convertida em perdas e danos no caso de descumprimento da medida judicial.

Em consequência, diante da sucumbência majoritária, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Com efeito, considerou o Juízo a quo que: *“(...)De proêmio, afasto a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, e a inversão do ônus probatório requeridos pelo autor. De fato, a lide não pode ser analisada pelos parâmetros do Código Consumerista, uma vez que o requerente cadastrou-se junto à plataforma mantida pela ré para exercer atividade como vendedor, não sendo, portanto, destinatário final. Demais disso, no caso em testilha, não há vislumbrar-se a vulnerabilidade ou hipossuficiência probatória do demandante, concluindo-se que negociou com a demandada em pé de igualdade.*

(...)

Nesse sentido, razão não assiste ao demandante tocante à alegação de desligamento imotivado pela parte ré, uma vez descumprida a política de uso do site pelo requerente, que foi devidamente informado sobre o ocorrido.

A conduta do autor, nesse particular, viola os termos e condições gerais do serviço de tecnologia, atraindo a sanção prevista no instrumento (suspensão, limitação de acesso ou cancelamento permanente do cadastro e conta do usuário, conforme cláusulas 1.3.3.6 e 4.1.3) – possibilidade que era do conhecimento do requerente ao aderir aos serviços oferecidos pela ré, cuja conduta, ademais, não se mostra ilegal ou abusiva, eis que tem por escopo combater eventuais fraudes praticadas pelos vendedores cadastrados, o que, em última análise, representa proteção a todos os usuários da plataforma, mormente os consumidores.

Destarte, tem-se que a demandada agiu no exercício regular de direito, em razão da violação do contrato entabulado entre as partes, não havendo, pois, falar-se em reintegração do demandante ao quadro de vendedores do Mercado Livre.

(...)

Improcedente o pedido de desbloqueio da conta do autor junto à ré, nos termos da fundamentação supra, rejeito também o pedido consectário, consistente na reparação extrapatrimonial, uma vez não demonstrada a prática de ato ilícito pela parte ré, a gerar o dever de indenizar, nos termos do art. 186 c/c art. 927, ambos do Código Civil.

Nada obstante, a fim de se evitar enriquecimento sem causa por parte das demandadas possível o acolhimento do pedido cominatório para liberação dos valores pertencentes ao demandante, depositado na conta deste junto ao Mercado

Pago, cominando-se multa diária para a hipótese de descumprimento.” (sic – fls. 192/193).

Contra a r. sentença foram opostos embargos de declaração, rejeitados pela decisão a fl. 201.

Inconformadas, apelaram ambas as partes.

Apelação do autor (fls. 205/217):

Alega, em síntese, que afigura-se de rigor o reconhecimento de que a relação havida entre as partes, é de consumo.

Com efeito, em que pese a empresa autora não possuir característica de consumidora final propriamente dita, é parte vulnerável.

Destarte, a aplicação à espécie, da teoria finalista mitigada, é medida que se impõe.

No mais, sustenta que de forma abusiva e desproporcional, os réus suspenderam o autor da plataforma, bloqueando inclusive o saldo de suas vendas e movimentação de valores, utilizando, para tanto, justificativas genéricas.

Defende que o bloqueio de seu cadastro, impossibilitou-o de gerenciar seu negócio.

Como se não bastasse, a demora excessiva em justificar a suspensão da conta, ocasionou-lhe perdas e danos em sua esfera extrapatrimonial.

Insiste que a conduta das requeridas, foi ilícita, o que enseja o reconhecimento do dano moral à imagem de sua empresa, que detinha ótima reputação perante seus clientes.

Outrossim, sofreu prejuízos em razão da paralisação de suas vendas, pois possuía valor médio faturado junto ao Mercado Livre/Mercado Pago de R\$4.000,00 por dia, desde quando iniciou suas vendas pela plataforma.

Destarte, de rigor a condenação a título de lucros cessantes.

Caso mantida a r. sentença, requer aplicação da sucumbência recíproca e proporcional entre as partes.

Ao final, pugna pelo acolhimento do recurso para que seja reformada a r. sentença, nos termos supracitados.

Recurso tempestivo.

Em razão do pedido de concessão da benesse da justiça gratuita deduzido

em sede recursal, autor foi intimado a apresentar documentos para comprovação da hipossuficiência, sob pena de indeferimento (fls. 271/272). Contudo, o apelante desistiu do pedido, ante o recolhimento do preparo recursal (fls. 277/278).

Sem contrarrazões.

Apelação dos réus (fls. 221/226):

Insurgem-se os réus, em suma, contra o decreto de parcial procedência da ação, relativamente à obrigação de fazer para liberação e devolução do saldo existente na conta do autor.

Alegam que em casos de inabilitação de cadastro de usuário, o saldo existente em conta é retido por prazo determinado pelas cláusulas pactuadas entre as partes, para assegurar o cumprimento de eventuais obrigações, tais como reclamações, entregas pendentes. Escoado o referido prazo, o montante fica disponível ao usuário para retirada.

Esclarecem que conforme comprovado nos embargos de declaração opostos, escoado o prazo acima aludido, o valor em conta do usuário foi liberado ao autor, no valor de R\$ 15.418,87.

Concluem que não há, pois, obrigação de fazer a ser cumprida, pelo que deve ser revogada a determinação de liberação de saldo em conta, reformando-se a r. sentença para julgar a ação improcedente, ou, caso não seja esse o entendimento, que se decrete a perda superveniente do objeto de referida liberação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 227/229), sem contrarrazões.

É o relatório.

Preenchidos os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, de rigor o conhecimento do recurso.

Isso assentado, observo, de proêmio, que a relação jurídica travada entre as partes não se submete às regras do Código de Defesa do Consumidor.

De fato, ao que se tem nos autos e *ex vi* do que dispõe o art. 2º. do CDC, a parte autora não se enquadra no conceito de destinatária final dos serviços prestados pelos réus.

Com efeito, o autor cadastrou-se junto à plataforma de vendas dos réus, com *login* 'Micro Variedades92', “a fim de comercializar equipamentos e suprimentos de informática” (fl. 2); ou seja, utilizava o *e-commerce* oferecido pelos réus com finalidade de obtenção de lucro.

Destarte, tem-se que a relação jurídica travada entre as partes deve ser examinada sob a ótica do Código Civil.

Com efeito, restou incontroverso que a conta do autor ('Micro Variedades92') mantida junto à plataforma de intermediação de vendas dos réus foi desativada.

Segundo a inicial, sem comunicado ou justificativa prévia, a conta foi desativada da plataforma com mensagem genérica nos seguintes termos: *“Tivemos que suspender a sua conta permanentemente, porque você cometeu muitas infrações contra nossas Políticas para Cadastramento de Produtos. Caso você possua dinheiro em conta no Mercado Pago, você poderá fazer a retirada após realizar os envios pendentes e solucionar suas reclamações em aberto. Sentimos muito por ter que tomar esta decisão, mas fazemos isso para proteger nossos compradores e vendedores.”* (fl. 32).

Com efeito, a utilização dos serviços de intermediação de vendas junto à plataforma dos réus é regida pelos '*Termos de Condições Gerais de Uso do Site*', que contém regras que possibilitam a adoção de medidas preventivas como a suspensão/bloqueio das contas dos usuários em caso de constatação de operações suspeitas ou descumprimento dos termos de uso da plataforma.

In casu, os réus justificaram a inabilitação da conta do autor, em virtude da manutenção duas contas com mesmo CPF na plataforma, observada coincidência cadastral com conta '*Eshopsp online*', suspensa por suspeita de fraude pela venda de produto não autorizado (máquina point). Também invocaram a ocorrência de reclamações de compradores.

Lado outro, em réplica, o autor refutou o quanto alegado pelos réus em contestação, asseverando inexistir ilegalidade de sua conduta, pois a venda de máquinas point era autorizada pelos suplicados.

Destaque-se que os documentos coligidos aos autos demonstram que a suspensão da conta de usuário '*Micro variedades92*' ocorreu em razão da validação do mesmo documento de identidade fornecido no cadastro de outro usuário '*Eshopsp online*' com conta bloqueada (fls. 58/59).

Destarte, forçoso convir que os réus lograram demonstrar, como lhes competia, a atividade suspeita que deu azo à suspensão da conta, pelo cruzamento de dados cadastrais, que acabou por constatar o cadastro de duas contas validadas com mesmo documento de identidade.

E tal conduta (da parte autora) ensejou infração às condições estabelecidas no contrato de uso da plataforma, por violação decorrente de vínculo com outra conta suspensa de mesma titularidade, conforme informado *“Capacidade para cadastrar-se, usuários suspensos não podem voltar a operar conosco, mesmo que seja a partir de uma outra conta”* (sic - fls. 60).

Ressalte-se que qualquer insurgência com relação à conta de usuário 'Eshopsp online' não é objeto da lide, e a demonstração da justa causa para a suspensão/bloqueio de referida conta do autor, não pode ser discutida nestes autos.

De fato, conforme disposto nos Termos e Condições Gerais de Uso da Plataforma das requeridas, cláusulas 1.3.3.6 e 4.1.3 é possível a suspensão da conta na hipótese de suspeita de qualquer irregularidade ou fraude (fls. 69).

A suspensão da conta do autor, portanto, foi legítima, no exercício regular de direito dos réus, visando à segurança dos serviços prestados.

Por conseguinte, os elementos de convicção constantes dos autos, não permitem a conclusão de que o autor faça jus a lucros cessantes e muito menos que tenha sofrido danos morais, em virtude da conduta dos réus.

Com relação à sucumbência, não há que se cogitar de readequação de referidas verbas, tendo em vista que os réus sucumbiram em parte mínima.

Destarte, nada a reparar na r. sentença, mantida a condenação do autor ao pagamento da integralidade dos consectários da sucumbência.

Nesse sentido, já decidiu este Eg. Tribunal.

Veja-se:

“EMPRESARIAL. Mercado Livre. Bloqueio de conta. Hipótese em que o autor não demonstrou materialmente o fato constitutivo do direito alegado. Marketplace que suspendeu o perfil diante de violações dos Termos e Condições Gerais de Uso e por motivo justificável de segurança do mercado de consumo. Existência de várias contas vinculadas a único CNPJ. Denúncias de consumidores, referentes à antiga conta, as quais relatam venda de itens que estariam a ferir a propriedade intelectual de terceiros. A inabilitação de uma das pessoas jurídicas atinge as demais vinculadas à mesma matriz. Ré que agiu em exercício regular do direito. Sentença mantida. Honorários majorados. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1012745-49.2024.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/08/2024; Data de Registro: 20/08/2024 – g.n.)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PLATAFORMA DIGITAL DE INTERMEDIÇÃO DO E-COMMERCE (MERCADO LIVRE) – SUSPENSÃO DA CONTA DO USUÁRIO VENDEDOR POR DUAS VEZES, EM DECORRÊNCIA DE COINCIDÊNCIAS CADASTRAIS COM USUÁRIO QUE TEM PENDÊNCIAS DE RECLAMAÇÕES DE COMPRADORES - PRÁTICA DE IRREGULARIDADE CONSISTENTE NO ALTO ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO, DÉBITO JUNTO AO MERCADO PAGO E UTILIZAÇÃO DE DOIS USUÁRIOS PELA MESMA PESSOA - POSSIBILIDADE DE BLOQUEIO DE CONTAS DE USUÁRIO QUE INFRINGE OS TERMOS E CONDIÇÕES DE USO DO SITE DE NEGÓCIOS – EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO – INDENIZAÇÃO INDEVIDA – AÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

IMPROCEDENTE RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 0043199-68.2020.8.26.0100; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2021; Data de Registro: 24/11/2021 – g.n.)

Por fim, em razão do desfazimento do vínculo entre as partes, como bem consignado pelo Juízo *a quo*, tendo em vista possível existência de valores pendentes de liberação na conta do autor, era mesmo o caso de determinar que os réus providenciassem a liberação de eventuais valores na conta do autor (usuário 'Micro variedades92') junto ao Mercado Pago.

De modo que, exclusivamente neste aspecto, houve procedência parcial da ação, observado, contudo, que o resultado da demanda não prejudicou os réus, pois a condenação às verbas de sucumbência recaiu integralmente ao autor.

Em sede de apelação, os réus sustentam a improcedência da ação, uma vez que o valor disponível na conta do autor já teria sido transferido pelo autor.

Todavia, o cumprimento da obrigação e/ou inexistência de saldo a ser transferido é questão a ser tratada em cumprimento de sentença.

Isto posto, **o improvimento dos recursos do autor e dos réus é medida que se impõe.**

Destarte, com fulcro no art. 85, § 11, do CPC, os honorários sucumbenciais devidos pelo autor devem ser majorados para 11% sobre o valor atualizado da causa.

Com tais considerações, **pelo meu voto, nego provimento aos recursos.**

NETO BARBOSA FERREIRA
Relator