



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000427170

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025980-20.2022.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelado DANIEL GOMES DE AGUIAR, são apelados/apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

RODOLFO CESAR MILANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 09808

APELAÇÃO N°: 1025980-20.2022.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

APTE./APDO.: DANIEL GOMES DE AGUIAR

APTES./APDOS.: MERCADO LIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA (E OUTRO)

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Aquisição de produto com defeito na plataforma do Mercado Livre. Conta do autor que foi suspensa. Autor que imputou aos réus os danos descritos na inicial. Suspensão indevida da conta do autor que restou comprovada nos autos. Danos material e moral devidos. Valor do dano moral adequado aos elementos concretos dos autos. Termo inicial dos juros de moral fixado de forma escorreita. Distribuição justa e equânime das verbas de sucumbência. Sentença de parcial procedência mantida. **RECURSOS NÃO PROVIDOS.**

Vistos.

Tratam-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 322/336, que julgou parcialmente procedente a “ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada” ajuizada por **DANIEL GOMES DE AGUIAR** contra **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA** e **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA** (conhecidos como “Mercado Livre” e “Mercado Pago”) e a loja **JMS IMPORTAÇÃO (REVEL)**, nos seguintes termos:

“Por todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O PROCESSO para, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, com resolução de mérito: a) condenar às TRÊS RÉS, SOLIDARIAMENTE, a restituir ao autor o valor de R\$94,37, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde a data do pagamento e juros moratórios desde a citação, conforme o art. 405 do Código Civil, e calculados na forma do art. 406 do mesmo diploma; b) condenar a ré MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA a pagar ao autor R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais) a título de danos morais, anotada a inteligência da Súmula 326 do E. Superior Tribunal de Justiça (“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”). Sobre tal valor, devem incidir correção monetária desde a data da presente sentença (conforme Súmula 362 do STJ), com índice determinado pela Tabela Prática deste TJSP; e juros de mora a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, e na forma prescrita pelo art. 406 do mesmo Código; e c) reconhecer, em relação ao pedido de reativação da conta do autor no “site” Mercado Livre, a perda superveniente do objeto, nos termos do art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil.

Quanto aos ônus de sucumbência, devem ser suportados pelas rés, observando-se, à luz do art. 87 do CPC (caput: “Art. 87. Concorrendo diversos autores ou diversos réus, os vencidos respondem proporcionalmente pelas despesas e pelos honorários”), que a cota da requerida MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA deve ser maior do que a cota das outras duas rés, porquanto apenas aquela tem responsabilidade em dois dos três pedidos em causa (pedido de reativação da conta do autor responsabilidade exclusiva da MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, competindo-lhe os ônus de sucumbência à luz do princípio da causalidade, conforme o art. 85, §10, do CPC; e pedido de indenização por danos morais - responsabilidade exclusiva da MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, consoante exposto na fundamentação).

Assim, e considerando o baixo valor da condenação, bem como o baixo valor da causa, com base no art. 85, § 8º, do CPC, fixo os honorários advocatícios devidos ao patrono do autor em R\$3.300,00, sendo que 70% devem ser arcados pela MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA; 15% pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA; e 15% pela JMS IMPORTAÇÃO, EXPORTAÇÃO E DISTRIBUIDORA LTDA.”

Recorrem o autor e os réus MercadoLivre e Mercado Pago (fls. 339/354 e 357).

Alega o autor em seu recurso, em síntese, que é comprador habitual de produtos do Mercado Livre e teve sua conta banida de forma abusiva e ilegal, o que gerou transtorno em sua vida, por ter sido privado de adquirir bens para desenvolver suas atividades profissionais, requerendo a majoração da verba honorária fixada. Ainda, entende que as rés devem responder de forma solidária quanto à verba honorária, com base no princípio da causalidade. Por fim, aduz que os juros devem incidir desde o evento danoso, nos termos da súmula 54 do C. STJ, pleiteando seja provido o recurso.

Já os corréus, MercadoLivre e Mercado Pago, pretende a reforma da r. sentença, sob o fundamento, em síntese, de inexistência de falha na prestação do serviço da plataforma. Ressaltam que a conta do autor já está reativada. Aduzem que o autor agiu de maneira irregular, descumprindo os termos e condições de uso da plataforma, bem como o alegado dano moral não restou comprovado nos autos.

Em juízo de admissibilidade verifica-se que os recursos são tempestivos, isento o autor do recolhimento do preparo, por ser beneficiário da justiça gratuita (fl. 51), e foi respondido (fls. 1116/1125 e 1126/1137), devendo ser processado.

É o relatório.

Cuida-se de “ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada” ajuizada por **DANIEL GOMES DE AGUIAR** contra **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA** e **MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA** (conhecidos como “Mercado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Livre” e “Mercado Pago”) e a loja **JMS IMPORTAÇÃO (REVEL)**, julgada parcialmente procedente por sentença, cujo trecho do relatório peço vênha para transcrever a seguir:

“Vistos.

DANIEL GOMES DE AGUIAR propôs a presente “ação de obrigação de fazer com pedido de tutela antecipada” contra MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA (conhecidos como “Mercado Livre” e “Mercado Pago”) e a loja JMS IMPORTAÇÃO, EXPORTAÇÃO E DISTRIBUIDORA LTDA, pela razão de um banimento de sua conta na mencionada plataforma de venda (MERCADO LIVRE). Pretende, nessa ação, (1) a reativação de sua conta na plataforma, ou, subsidiariamente, que o MERCADO LIVRE informe a situação de pedido que ainda não foi entregue e forneça as cópias de todas as notas fiscais dos produtos adquiridos por ele, autor, na plataforma; (2) deferimento da devolução do produto defeituoso, com restituição do valor desembolsado; e (3) a condenação das rés, de forma solidária, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00.

Segundo a inicial, o autor, autônomo, labora com reparos em partes elétricas e hidráulicas, e tinha a plataforma online como principal fornecedora de seus materiais de trabalho. No dia 11/08/2022, o autor adquiriu junto à loja ré (JMS), um laser alto nivelante, que foi entregue no dia seguinte, 12/08/2022, entretanto, o produto estava defeituoso. Após reclamação aberta na plataforma (MERCADO LIVRE), foi indicado que o autor entrasse em contato direto com a loja via WhatsApp, onde foi instruído pela loja a cancelar a reclamação por defeito e abrir uma nova por desistência de compra. Não tendo seu problema resolvido, o autor no dia 17/08/2022 entrou novamente em contato com o MERCADO LIVRE, que lhe informou, via WhatsApp, que auxiliaria na questão, o que não aconteceu, e logo em seguida, enviou um e-mail informando a suspensão permanente da conta do mesmo por supostas irregularidades. A plataforma informou que o autor foi banido com base na cláusula sexta, todavia, segundo o autor, a cláusula sexta do regulamento versa sobre a sanção que pode ser aplicada e não sobre a suposta infração

cometida. Sendo assim, o autor sequer sabe o motivo de seu banimento, e alega que não conseguiu devolver o produto defeituoso, teve sua conta na plataforma banida (o que o prejudica, uma vez que é onde ele realiza as compras de seus materiais de trabalho), e também teve o custo extra de realizar a compra do produto similar para regularizar suas demandas de trabalho. No mais, o autor ressalta a sua boa-fé, uma vez que ele poderia simplesmente iniciar outra conta na plataforma em nome de terceiros e continuar suas compras normalmente e evitar a instauração deste processo.

Como fundamentação jurídica, o autor sustenta a responsabilidade civil das rés à vista da teoria do risco da atividade desenvolvida, seja pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), seja pelo Código Civil (CC), citando os artigos 186 e 927 do CC e 14 do CDC. Sustenta também haver responsabilidade solidária entre as rés, porque integraram a cadeia de fornecimento, citando os artigos 7º, parágrafo único, e 34 do CDC. Pede: (1) a inversão do ônus da prova; (2) a concessão da justiça gratuita; e (3) tutela de urgência para a reativação de sua conta na plataforma.

Junta documentos (fls. 23-54)

A decisão de fls. 71 indeferiu a justiça gratuita e determinou ao autor o recolhimento das custas iniciais. O autor recorreu de tal decisão, e o recurso foi recebido com efeito ativo (fls. 75-89), e, ao final, foi dado provimento (fls. 116/127).

A decisão de fls. 131 indeferiu a tutela de urgência, e determinou a citação.

Entretanto, na petição de fls. 142 é informado pelo autor que o MERCADO LIVRE procedeu com a reativação de sua conta (que ficou banida, então, de 17/08/2022 até 04/11/2022, período este no qual alegadamente suportou prejuízos, por não poder usar a plataforma em questão para adquirir insumos necessários para o seu trabalho).

As rés MERCADO LIVRE e MERCADO PAGO apresentaram contestação em conjunto, a fls. 146/168. Alegam, preliminarmente, (1) a incompetência do juízo, afirmando ser a competência do foro da Comarca de São Paulo/SP, por ser o eleito

pelas partes (Cláusulas 12 e 16.9 dos Termos e Condições Gerais); (2) a perda de objeto de parte dos pedidos do autor, haja vista que o que fora requerido já está em vigor (conta ativa na plataforma e acesso às notas fiscais).

Passando ao mérito, sustentam, em síntese, que a conta do autor foi banida porque o sistema de segurança do “site” identificou uso suspeito, e que, após a verificação devida, a conta dele foi reativada. Detalham que: (1) o pedido da parte requerente é ilícito, haja vista que o bloqueio foi justificado nos termos e condições de uso da plataforma e; (2) a plataforma não é um monopólio, portanto, deve se afastar o pedido de indenização, uma vez que o autor teria liberdade de continuar seus serviços em outra plataforma; (3) com base no Código de Defesa do Consumidor e Código Civil (especialmente, em seu artigo 422), diante do princípio da boa-fé objetiva, o autor não tem uma motivação lícita, haja vista que o bloqueio em sua conta na plataforma fora totalmente legal, e a culpa foi exclusiva do próprio autor, que assumiu conduta perigosa, considerável passível de inabilitação; (4) ainda, para além do artigo 49 do CDC, que versa sobre direito ao arrependimento, o MERCADO LIVRE possui um programa de garantia adicional chamado “Compra Garantida”, que estabelece alguns requisitos para que o consumidor obtenha a devolução do valor em caso de problema com a compra, tendo o autor seguido condutas que o tornaram inapto aos benefícios de tal programa (uma vez que: cancelou a reclamação e trocou conversas de forma particular com o vendedor por WhatsApp); (5) à luz do artigo 373 do Código de Processo Civil, tem-se que o autor se baseia em critérios hipotéticos e sem fundamento legal para o pedido de indenização, que nem sequer existe, uma vez que este dever se dá com culpa em decorrência da violação de um dever jurídico (inexistente, no caso), conforme os artigos 186, 403 e 927 do CC. Pedem, assim: (1) acolhimento da arguição de incompetência do foro de juízo; (2) o reconhecimento da perda do objeto, em relação à ativação da conta e apresentação das notas fiscais; (3) improcedência da integralidade da ação, com afastamento do pagamento de indenização.

Juntam documentos (fls. 168/289).

Em réplica à contestação, a fls. 297/308, o autor alega inconsistência no todo proposto pelas rés, tendo como base o CDC, CPC, CC e o próprio

estatuto do MERCADO LIVRE, e pede que: (1) sejam afastadas as preliminares da parte ré, (1.1) com ênfase na preliminar de incompetência, argumentando que a Cláusula 6.19 dos Termos e Condições de Uso prevê como competente o foro de domicílio do consumidor, conforme pode ser verificado na fls. 225; (1.2) e, quanto à questão da perda do objeto, frisa que a conta só foi reativada por causa do ajuizamento desta ação, e que a pretensão continua intacta porque o produto defeituoso ainda não foi substituído ou o valor reembolsado, bem como devido ao pedido de indenização por danos morais; e (2) seja o seu pedido julgado procedente, nos termos inicialmente propostos.

A fls. 320, consta AR positivo em relação à corré JMS IMPORTAÇÃO, EXPORTAÇÃO E DISTRIBUIDORA LTDA.

Os autos vieram conclusos.” (fls. 322/325)

Com efeito, a r. sentença está em harmonia com os elementos probantes existentes nos autos, consoante se infere de sua detida análise.

Oportuno é acrescentar que constitui fato incontroverso nos autos que o autor adquiriu produto com defeito por meio da plataforma do Mercado Livre e Mercado Pago, comercializado pela empresa JMS representações e distribuição, CNPJ nº 40.643.112/0001-85 (corrê), e que realizou reclamação na plataforma do mercado livre, recebendo orientação da empresa JMS que a contatasse diretamente através de mensagens de app Whatsapp, nas quais foi ainda orientado por esta cancelar a reclamação por defeito e abrir uma nova reclamação por desistência da compra, e sem sucesso, recorreu ao Mercado Livre novamente, vindo a receber deste e-mail com suspensão permanentemente por supostas irregularidades.

Deveras, na espécie, os réus não produziram prova do descumprimento, pelo autor, das normas de conduta, dos termos e condições de uso da plataforma digital, tendo em vista que comprovado nos autos que não foi dado andamento pelo Mercado Livre na segunda reclamação do autor, o qual necessitou ingressar com a presente demanda para resolução da situação.

Em suma, na hipótese em apreço, os réus não comprovaram, como lhes incumbia (CPC, 373, II), nem justificaram minimamente a suspensão unilateral da conta do autor, sendo insuficiente para este mister a apresentação dos prints (fl. 363).

Ademais, não serve a mera circunstância de que cláusula geral do contrato concede aos réus a prerrogativa de suspender a conta, não se podendo olvidar, neste aspecto, o princípio da boa-fé que deve nortear as relações contratuais, sendo forçoso concluir que a sua conduta se revelou abusiva e, por isso, era mesmo de rigor o decreto de parcial procedência dos pedidos perquiridos na inicial, observado que a reativação da conta do autor foi providenciada no curso da lide.

E, acerca dos danos morais, a Constituição Federal preconiza em seu fundamental artigo 5º, inciso X, que: *“são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”*.

O dano exsurge da simples violação do direito da personalidade (*in re ipsa*).

“In casu” o consumidor teve que ajuizar a presente ação para tentar solucionar problema que não causou, por pura desídia dos réus na resolução administrativa, o que a meu ver é suficiente a ensejar a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, pois a situação não configura mero aborrecimento cotidiano.

E, conforme entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça, a perda de tempo útil do consumidor, que tenta sucessivas vezes obter seu direito junto aos fornecedores, configura dano moral indenizável segundo a teoria do desvio produtivo:

“Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados.” (STJ, AREsp. nº 1.260.458, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 25/04/2018).

No caso em tela, o desvio produtivo está configurado, pois apesar do acesso da parte autora aos canais de atendimento da ré, a fim de tentar solucionar os problemas enfrentados, não obteve êxito, ante o descaso dos réus em proporcionar o adequado fornecimento dos serviços a que se dispõe.

Consequentemente, o dano moral é devido pela angústia vivida pelo consumidor, o que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano.

O valor da indenização por dano moral deve ser fixado em montante que iniba o ofensor no cometimento de novos atos e, por outro lado, não cause enriquecimento indevido àquele que teve seu direito violado. Assim, considerando-se as circunstâncias do caso concreto e o transtorno causado ao autor, entendo justo e razoável a fixação da indenização por danos morais no valor equivalente a R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Não há que se falar em alteração do termo inicial relativo aos juros moratórios aplicáveis aos danos morais. Em se tratando de responsabilidade civil contratual, os juros moratórios fluem a partir da data de citação.

Por fim, tal como restou expressamente consignado na r. sentença, quanto aos ônus de sucumbência, a cota do corréu MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA foi aplicada em maior percentual em razão da responsabilidade deste reconhecida quanto a dois dos três pedidos em causa (reativação da conta do autor e danos morais), o que se reputa justo e equânime, não merecendo qualquer reparo.

Dessa forma, fica mantida a r. sentença de primeiro grau por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seus jurídicos fundamentos.

E, em razão do resultado do julgamento, com fundamento no artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil, majora-se o valor dos honorários advocatícios devido aos patronos dos recorrentes em R\$ 200,00, para cada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

RODOLFO CÉSAR MILANO
Relator