



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000440360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1064593-46.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes EBAZAR.COM.BR LTDA - ME e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado YOUKO COMERCIO DE PRODUTOS NATURAIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY
Relator
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1064593-46.2022.8.26.0100

Apelantes : Ebazar.com.br Ltda - Me e outro.

Advogados : Marcelo Neumann Moreiras Pessoa (Fls: 147,175) e outros.

Apelado : Youko Comercio de Produtos Naturais Ltda.

Advogado : Rafael Della Torre de Oliveira (Fls: 59).

Comarca: São Paulo

Voto nº 22320

sr/f

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Desativação de conta da empresa autora nas plataformas Mercado Livre e Mercado Pago. Sentença de procedência, para condenar as requeridas à reativação da conta da autora, além do pagamento de indenização por dano moral, no importe de R\$ 10.000,00. **Inconformismo das requeridas.** Alegação de que houve violação dos termos de uso das plataformas. Desativação arbitrária da conta na plataforma digital. Inobservância do dever de prestar prévia informação acerca dos motivos do bloqueio da conta. Ausência de comprovação, pelas rés, de que houve efetiva violação aos termos de uso da plataforma, ônus que lhes incumbia (art. 373, II, do CPC). Obrigação de reativação da conta que é de rigor. Danos morais configurados. Autora que teve a sua honra objetiva abalada. *Quantum* indenizatório. Fixação do valor da indenização em R\$ 10.000,00, que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a autora, sem ocasionar o enriquecimento sem causa. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Cuida-se de apelação interposta pelas rés (fls. 400/411) contra a r. sentença (fls. 388/393) que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória, para condenar as ré à obrigação de fazer, consistente em reativar o usuário da autora e seus consequentes anúncios, com reputação à métrica nos mesmos moldes que se encontravam antes da suspensão, bem como, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da sentença, com base na Súmula 362 do STJ, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil. Em razão

da sucumbência, foram as rés condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformadas, **as rés alegam** a inexistência de irregularidade ou de abusividade no bloqueio da conta. Afirmam que a autora possui alto índice de reclamações pelos compradores por defeito nos produtos, ou não recebidos, além de grande porcentagem de vendas canceladas. Apontam que o bloqueio temporário está contratualmente previsto e que agiram em exercício regular de direito. Argumentam quanto à inexistência do dever de indenizar, uma vez ausente ato ilícito. Sucessivamente, pedem a redução da quantia fixada a tal título. Pleiteiam a reforma da r. sentença.

Contrarrazões às fls. 417/436.

É O RELATÓRIO.

O recurso não merece provimento.

A empresa autora propôs ação visando a reativação e restabelecimento do acesso a sua conta nas plataformas Mercado Livre e Mercado pago, ID Seller: "Youko Natural". Nesse sentido, afirma que fora surpreendida com o bloqueio de sua conta na plataforma de vendas, sem qualquer justificativa objetiva, tampouco oportunidade para o exercício do contraditório e da ampla defesa. Afirma que nunca violou qualquer dos termos de uso das plataformas Mercado Livre e Mercado Pago, sendo indevida e arbitrária a suspensão permanente da conta.

As empresas requeridas, por sua vez, argumentam que a suspensão decorreu do exercício regular de direito, uma vez que constatada a violação dos termos de uso e diretrizes quanto a venda de produtos na plataforma. Aduzem que as regras visam preservar o ambiente seguro na utilização do serviço e a elas estão sujeitos todos os usuários que, ao criar sua conta, tomam ciência e concordam com o teor dos documentos.

Restou incontroverso que a autora mantinha conta na plataforma

de vendas das requeridas, sob o ID “Youko Natural”.

As rés não negam esse fato, nem mesmo as mensagens trocadas com a parte autora, juntadas nos autos (fls. 98/105). Aduzem, apenas, que não ficou comprovado que houve falha ou defeito na prestação dos serviços.

Ocorre que, pelas mensagens trocadas, verifica-se que a autora tentou diversas vezes obter justificativas quanto ao bloqueio realizado, sem sucesso, cabendo destacar que o email de fls. 99/100, enviado pela ré Mercado Livre, apenas apresenta indicação genérica de “comportamentos inadequados”, sem nada provar, e sem a possibilidade de contraditório.

Acresce-se, ainda, que nem mesmo em sede de defesa as rés comprovaram a ocorrência de qualquer infração, pela autora, dos Termos e Condições de Uso. Ao revés, se limitaram a indicar suposto “alto índice de reclamações pelos compradores por defeito nos produtos ou não recebidos, bem como grande porcentagem de vendas canceladas” (fl. 217), sem nada provar nesse sentido.

Outrossim, constata-se dos 'prints' apresentados pelas rés às fls. 218/220, e copiados no apelo, de que as reclamações referentes ao produto "Buchinha do Norte", em um total de 3 unidades, ocorreram nos dias 7 e 8 de junho de 2022, pelos seguintes motivos: um comprador cancelou o pedido por ter encontrado um preço mais vantajoso (07/06/2022 – 11h43), outro manifestou arrependimento da compra (07/06/2022 - 14h17), um terceiro devolveu o produto em 09/06/2022 sem apresentar uma razão específica, e um último comprador relatou não ter recebido o produto conforme suas expectativas, resultando em uma mediação finalizada em 08/06/2022 com reembolso ao comprador. Nenhuma das reclamações, portanto, indica a culpa da autora pelo retorno dos produtos, de modo que não são suficientes a justificar o bloqueio sofrido pela apelada.

Portanto, incontestes que houve falha na prestação de serviços por parte das rés, sendo manifestamente abusiva a conduta adotada. Em que pesem as alegações das requeridas, no presente caso, não foi devidamente observado o direito da

requerente à prévia informação acerca da *SUSPENSÃO PERMANENTE* de sua conta na plataforma, bem como, não restou comprovado que houve a efetiva violação dos “termos de uso”. Assim, deixaram as requeridas de individualizar e comprovar a situação violadora dos termos de uso ocorrida.

Consigno, que, **no caso concreto**, aplicável o Código de Defesa do Consumidor, ainda que seja a autora pessoa jurídica exercendo atividade empresarial e que não possa ser classificada como destinatária final, uma vez que usa os serviços das rés como insumo para venda a terceiros. Isso porque, presente a vulnerabilidade econômica, técnica e informacional da apelante diante das requeridas, sendo pacífico o entendimento no C. Superior Tribunal de Justiça quanto a possibilidade de adoção da teoria finalista mitigada em casos análogos. Nesse sentido:

1.- A jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade (AgRg no REsp nº 1.149.195/PR, Rel. Min. Sidnei Beneti, 3ª Turma, j. 25/06/2013, DJe 01/08/2013)

4. A jurisprudência desta Corte é no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo, podendo no entanto ser mitigada a aplicação da teoria finalista quando ficar comprovada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica (EDcl no AREsp nº 265.845/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 18/06/2013, DJe 01/08/2013).

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS À EXECUÇÃO. DECISÃO DE SANEAMENTO DO PROCESSO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PRODUTORES RURAIS. COMPRA DE INSUMOS AGRÍCOLAS. INAPLICABILIDADE DO CDC. RETORNO DOS AUTOS À ORIGEM. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. "Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada). Precedentes" (AgInt no AREsp 2.189.393/AL, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 6/3/2023, DJe de 21/3/2023). Incidência da Súmula 83 do STJ. 2. Na hipótese vertente, demonstrado que o critério para a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova é objetivo, e diante das circunstâncias de o contrato envolver compra e venda de insumos agrícolas,

sem terem sido demonstradas as razões pelas quais o produtor seria vulnerável e hipossuficiente em relação ao fornecedor, é o caso de se determinar o retorno dos autos à origem, para que se julgue a demanda à luz da jurisprudência do STJ. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no REsp n. 2.076.856/PR, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 13/11/2023, DJe de 21/11/2023.).

Ainda que assim não fosse, repita-se que a suspensão da conta da autora restou incontroversa e, na medida em que a usuária nega que tenha violado os termos de uso, cabia às requeridas produzirem provas de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora (artigo 373, II, do Código de Processo Civil), ônus do qual não lograram desincumbir.

Dito isso, ainda que o bloqueio do serviço prestado pelas plataformas Mercado Livre e Mercado Pago esteja previsto nos termos de uso aceitos pela usuária ao firmar o contrato de adesão com as apeladas, é certo que, conforme previsto no artigo 6º, III, do CDC, a usuária, na sua posição de consumidora (teoria finalista mitigada), tem direito à prévia informação acerca da limitação do seu acesso à conta, ou seja, dos motivos que levaram à indisponibilidade do serviço.

Em observância ao previsto no artigo 20, 'caput', do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)¹ é dever do provedor de aplicação de *internet* de comunicar ao usuário “os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo”.

In casu, as requeridas tinham acesso às informações de contato da apelante, podendo fornecer previamente tais esclarecimentos, de forma a permitir o contraditório, sendo que tal medida daria ciência dos motivos concretos da indisponibilidade da conta causada pelo conteúdo possivelmente violador dos termos de uso da plataforma. Todavia, a conta da apelante foi permanentemente suspensa, sem nenhum aviso prévio, tendo recebido apenas uma mensagem genérica acerca do descumprimento das regras.

Portanto, antes da desativação da conta, era necessário, pelos

¹ Art. 20. Sempre que tiver informações de contato do usuário diretamente responsável pelo conteúdo a que se refere o art. 19, caberá ao provedor de aplicações de internet comunicar-lhe os motivos e informações relativos à indisponibilização de conteúdo, com informações que permitam o contraditório e a ampla defesa em juízo, salvo expressa previsão legal ou expressa determinação judicial fundamentada em contrário

termos de utilização do serviço, a notificação prévia, com o que poderia a parte autora, tomando ciência do motivo da sanção, esclarecer os fatos.

Apenas depois de tal medida, e se constatada a relevância ou recorrência da violação, é que estaria legitimada a conduta dos requeridos, até porque tais sanções implicam, além da suspensão da conta, na perda de credibilidade do usuário.

Além do mais, quanto a efetiva violação dos termos de uso, como já citado, os réus apresentaram alegações genéricas, sem, contudo, apresentar nestes autos a prova de conduta que efetivamente violasse os termos de uso das plataformas.

Dessa forma, tratando-se de prova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte contrária, observando o que dispõe o artigo 373, II, do CPC, era ônus das rés a comprovação cabal da violação dos termos de uso e diretrizes das plataformas, por parte da empresa autora, o que não ocorreu.

Assim, diante de todo o exposto, reconhece-se que houve mesmo falha na prestação do serviço, decorrente da arbitrária desativação da conta nas plataformas, sendo de rigor a determinação de reativação da conta, consoante bem decidido em primeiro grau.

Nesse mesmo sentido já se posicionou esta Colenda Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – INTERMEDIÇÃO DE VENDAS EM PLATAFORMA DIGITAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS (LUCROS CESSANTES) E MORAIS – Suspensão da conta da autora – Ausência de justa causa – Impossibilidade de comercialização dos produtos constatada – Lucros cessantes – Reparação devida – Valor calculado pela autora sobre o lucro líquido – Ação parcialmente procedente – Recurso desprovido, com observação.

(TJSP; Apelação Cível 1006917-43.2022.8.26.0100; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2023; Data de Registro: 01/11/2023)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Desativação da conta da Autora ("@tabacariahiltondf") no aplicativo Instagram – Incumbia à Requerida comprovar a violação aos termos de uso do aplicativo (o que não ocorreu) – Cabível a condenação da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requerida à obrigação de restabelecer o acesso da Autora ao aplicativo – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para determinar que a Requerida restabeleça o regular funcionamento da conta da Autora ("@tabacariahiltondf"), no prazo de 10 dias (sob pena de multa), e para condenar a Requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – RECURSOS (APELAÇÃO DA REQUERIDA E ADESIVO DA AUTORA) IMPRÓVIDOS (TJSP; Apelação Cível 1070915-48.2023.8.26.0100; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 28/02/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Bloqueio de conta de usuária. Alegação genérica de descumprimento dos termos de serviço não demonstrada. Inteligência do art. 373, II, do CPC. Jurisprudência pacífica do TJSP. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000148-47.2023.8.26.0047; Relator (a): Gilson Delgado Miranda; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2023; Data de Registro: 02/10/2023)

Apelação Cível. Ação de obrigação de fazer. Reativação de conta do autor no Instagram. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Ré que alega legitimidade do cancelamento da conta do autor por afronta às diretrizes da comunidade, devido a publicações de conteúdo sexualmente sugestivo (fotos sexualmente sugestivas ou outro conteúdo, solicitação de serviços sexuais e uso de linguagem sexualmente explícita), o que não é permitido. Ré que nem sequer especifica, tampouco comprova, o ato praticado pelo autor, tido como atentatório às diretrizes estabelecidas. Autor que tem direito à reativação da conta. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1105667-22.2018.8.26.0100; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2020; Data de Registro: 28/07/2020)

Ademais disso, restou evidenciado o dano moral no caso concreto, passível de indenização, posto que a empresa autora teve sua honra objetiva, nome e imagem afetados, diante da proibição arbitrária de utilização das plataformas das requeridas.

O valor do dano moral, fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), se mostra adequado para compensar os danos sofridos pela autora sem caracterizar enriquecimento sem causa e está em consonância com o valor usualmente fixado por esta C. Câmara:

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – OBRIGAÇÃO DE FAZER – DANOS MORAIS – Autora é titular do perfil no aplicativo Instagram "@vania_valentini" – Terceiros obtiveram acesso ao perfil e modificaram os dados pessoais da Autora – Falha no sistema de segurança da Requerida – Ausentes mecanismos extrajudiciais de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recuperação da conta pela Autora – Demora excessiva para desativação da conta pela Requerida, permitindo que terceiros fraudadores utilizassem o nome e a imagem da Autora para fins ilícitos – Caracterizada a falha na prestação dos serviços – Presente o dever de indenizar – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela antecipada e condenar a Requerida à obrigação de restabelecer a conta pessoal da Autora no Instagram, em quarenta e oito horas, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA IMPROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1003263-08.2022.8.26.0081; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/09/2023; Data de Registro: 29/09/2023)

Consumidor e processual. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela demandada. Acolhimento do pedido de obrigação de fazer que se impunha, uma vez que comprovado que a ré tinha condições de fazer a singela conferência da idade constante no documento apresentado pela autora desde 21/7/2022, mas manteve o injusto bloqueio das contas corporativas até a data em que houve cumprimento da tutela de urgência concedida. Dano moral caracterizado, mormente considerando que se trata de único meio de comunicação utilizado pela empresa autora com seus milhares de seguidores. Valor da indenização mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), adequado e razoável à vista das peculiaridades do caso concreto e das funções compensatória e pedagógica da indenização. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1077794-08.2022.8.26.0100; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023)

Dessa maneira, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito e, coadunando-se com os precedentes desta C. Câmara, reputo adequado o valor para a reparação moral no presente caso, fixado no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigido pela Tabela Prática do TJSP a partir da fixação pela r. sentença e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, sendo de rigor a integral manutenção da r. sentença vergastada. O critério de atualização deverá ser observado até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 a correção monetária deverá se dar pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa Selic deduzido o IPCA, nos termos da Lei 14.905/2024.

E, em face do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, ficam os honorários advocatícios devidos pelas rés à autora majorados para 15% sobre o valor atualizado da condenação, observados os critérios do § 2º do sobredito artigo, mormente o trabalho realizado pelo profissional e o tempo decorrido desde o ajuizamento.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação Numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

ANA MARIA BALDY
Relatora