



Apelação nº. : 0830265-33.2022.8.19.0209

APELANTE: SERGIO VALÉRIO DE ARAÚJO JUNIOR

APELADO: EBAZAR COM BR LTDA

Relatora: DES. FERNANDA FERNANDES COELHO ARRÁBIDA PAES

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. PLATAFORMA DIGITAL. MERCADO LIVRE. BANIMENTO PERMANENTE DE CONTA. DUPLICIDADE DE CADASTROS E AUTO-OFFERTA. EXERCÍCIO REGULAR DE DIREITO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por usuário contra sentença da 6ª Vara Cível Regional da Barra da Tijuca que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta em face da empresa EBAZAR COM BR LTDA (Mercado Livre). O autor alegou banimento arbitrário de sua conta, sem justificativa válida, postulando reativação e indenização de R\$ 5.000,00. A ré defendeu-se sustentando violação dos Termos e Condições de Uso por duplicidade de contas e prática de auto-oferta, condutas proibidas que justificaram o cancelamento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão:

(i) definir se a exclusão permanente da conta do autor pela plataforma digital se deu de forma arbitrária ou legítima;

(ii) estabelecer se há direito à indenização por danos morais diante do banimento.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O Código de Defesa do Consumidor aplica-se à relação, em razão da vulnerabilidade técnica e informacional do



usuário em face da fornecedora, ainda que o serviço seja utilizado em atividade comercial.

A incidência do CDC, contudo, não exige o consumidor de comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito, nem impõe ao fornecedor a produção de prova negativa.

Restou comprovado nos autos que o autor possuía duas contas cadastradas na plataforma, com os mesmos dados pessoais, e praticava auto-oferta para aumentar artificialmente sua reputação, condutas expressamente vedadas pelos Termos e Condições de Uso.

O banimento permanente da conta configura exercício regular de direito pela plataforma, voltado à proteção da segurança das transações e da boa-fé nas relações comerciais virtuais.

Não demonstrada ilegalidade no ato de exclusão, inexistente direito à reativação da conta ou indenização por danos morais.

IV. DISPOSITIVO

Recurso desprovido.

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível em referência, em que constam como partes as acima indicadas, acordam os Desembargadores que integram a Nona Câmara de Direito Privado (Antiga Segunda Câmara Cível) do Tribunal de Justiça deste Estado, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto da Relatora.



RELATÓRIO

Trata-se de Ação de obrigação de fazer cumulado com indenizatória proposta por SERGIO VALÉRIO DE ARAÚJO JUNIOR em face de EBAZAR COM BR LTDA..

Na forma regimental, adoto o relatório da sentença (index 124645063):

RELATÓRIO

- 1. Trata-se de demanda em que o autor relata que a ré, Mercado Livre, teria banido de forma permanente sua conta comercial, sem apresentar justo motivo;*
- 2. De acordo com o relato do autor, após 13 anos de relacionamento, em 07/07/2022, teria sido surpreendido com a suspensão permanente de sua conta, após realizar a venda sob nº 2000003843468268;*
- 3. Refere que, sem acesso aos canais de atendimento da ré, teria aberto uma reclamação junto ao Procon (nº 2022.07/00006457056) e, em resposta, a ré teria informado que a conta de nome SERGIOVALERIO JR permaneceria com a restrição em seu cadastro e sem valores disponíveis para saque, por conta de condutas irregulares que teriam sido cometidas pelo autor e violariam os Termos e Condições, lidos e aceitos no ato da contratação;*
- 4. Registra o autor que não teria recebido qualquer notificação justificando o ato da ré, nem esclarecendo e comprovando o que alega ter ocorrido, afirmando que o procedimento "inabilitação permanente", não estaria expresso nos T&C disponibilizados pela empresa, no endereço: https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Inhabilitacao-o-Suspensao-de-suarios_s1101;*
- 5. Informa ainda que, em razão do banimento, quaisquer transações com cartões de crédito e débito em estabelecimentos onde captura e transmissão seja processada pela ré foi bloqueado permanentemente;*
- 6. O pedido, em sede de tutela, para determinar que a ré reingresse em sua plataforma a conta "SERGIOVALERIO JR," nome "Sergio Valerio de Araujo Junior", endereço eletrônico svajr@aol.com na conta MERCADO LIVRE, benefício MERCADO PONTOS nível nº 6, além do reingresso na conta MERCADO PAGO;*
- 7. Pretende, ainda, a confirmação da tutela e condenação da ré em danos morais (R\$ 5.000,00);*

8. Com a inicial o autor juntou as informações obtidas no site da ré de ID 40421461, a resposta da ré de ID 40421461, o cancelamento dos benefícios assinatura Disney+ e Star+ e a recusa de pagamento nas transações com cartão de crédito onde o pagamento é capturado e processado pela ré;

9. No ID 62419203, restou decidido que o pedido de tutela antecipada seria apreciado após o exercício do contraditório;

10. A ré contestou no ID 69036286, aduzindo ter agido no interesse de proteger seus consumidores e que teria identificado a prática de auto oferta, que consistiria em compras que teriam sido realizadas por segunda conta de titularidade do próprio requerente, com o intuito de se beneficiar comercialmente;

11. Registra que, tal ato, teria configurado fraude e violação às regras do site e dos Termos e Condições de Uso das Plataformas, somado ao fato do autor possuir mais de uma conta no site, que teria sido igualmente inabilitada, já que se trataria de conduta expressamente proibida nos T&C;

12. Aduz que a pontuação dos usuários vendedores, para os consumidores que buscam a plataforma do Requerido, decorreria, justamente, do número de vendas atestadas pelos pretensos compradores, restando evidente a fraude praticada pelo Requerente, com escopo de alavancar sua reputação e assim incrementar suas vendas em prejuízo de outros anunciantes;

13. Esclarece que todos os usuários cadastrados na plataforma estariam vinculados aos T&C, um documento eletrônico com os termos e condições gerais da empresa, que deve ser lido e aceito pelo usuário, no qual constaria, a informação de que a ré poderia suspender e cancelar, temporária ou definitivamente a conta de usuários que violem os T&C;

14. Ainda, preliminarmente, aduz ser este Juízo incompetente para processar e julgar essa lide, tendo em vista o foro de eleição, que seria o da cidade de São Paulo;

15. Com a resposta a demandada juntou apenas seus termos e condições gerais no ID 69036290/69036294;

16. Decisão de ID 78373655, indeferindo a tutela pretendida, fixando o ponto controverso com respeito à suspensão do autor da plataforma ré, se houve ou não motivo justo para tal e instando as partes a esclarecerem se pretendem produzir outras provas;

17. Sem outras provas requeridas, as partes apresentaram suas alegações finais, sendo a demandada no ID 100175077 e o autor no ID 101402765; Este o relatório;

Decide-se;"



A sentença proferida pelo juízo da 6ª Vara Cível Regional da Barra da Tijuca julgou o pedido nos seguintes termos:

"DISPOSITIVO

- 33. Isto posto, JULGA-SE IMPROCEDENTE o pedido inicial, condenando a parte autora nas custas judiciais e em honorários sucumbenciais fixados 10% do valor atualizado da causa, na forma do art. 85 do CPC;*
- 34. Transitada em julgado, dê-se baixa e archive-se;*
- P.R.I."*

Apelação interposta pela parte Autora (index 172306484) sustentando que incumbia ao Réu a comprovação da conduta ilícita que ensejou o cancelamento da venda a usuária Fernanda (FSUZIGA) e posterior banimento permanente em 07/07/2022. Aduz que que a alegação do Réu no sentido de que identificou a prática de auto oferta entre a conta SERGIOVALERIO JR e conta SVAJR de titularidade do próprio requerente, ambas cadastradas em 2007, não possuem o condão de comprovar a punição imposta ao Autor. Argumenta que não restou comprovada a regularidade da restrição aplicada em seu cadastro SERGIOVALERIO JR, não existindo o procedimento de banimento permanente nos termos e condições do Réu. Requer a reforma da sentença com a condenação do Réu nos pedidos iniciais.

Contrarrazões da parte Ré (index 192040011) em prestígio à sentença recorrida.

É o relatório.

VOTO

Primeiramente, cabe analisar a admissibilidade do recurso diante da nova Sistemática Processual Civil e, considerando os artigos 1.012 e 1.013 do CPC/2015, recebo o recurso no duplo efeito.





Tratou-se de demanda com pedido de obrigação de fazer cumulado com pedido indenizatório proposta sob a alegação de que a empresa ré efetuou o banimento permanente do Autor que era parceira da plataforma de venda de produtos.

Sustenta o Autor que é usuário do site MERCADO LIVRE e site MERCADO PAGO há 13 anos, nível máximo elegível sob o nº 6 de progresso Mercado Pontos, e em 07/07/2022 após realizar a venda sob nº 2000003843468268, foi surpreendido com banimento permanente de sua conta, sem qualquer justificativa.

O Réu, por sua vez, indicou que a suspensão da conta SERGIOVALERIO JR ocorreu em virtude do estrito cumprimento de seu exercício regular de direito, pois identificou a prática de auto-oferta, ou seja, compras realizadas por segunda conta de titularidade do próprio Autor, com o intuito de se beneficiar, evidentemente configurando fraude e violação às regras do site e dos Termos e Condições de Uso das Plataformas.

Indicou que o Autor possuía mais de uma conta na plataforma, a qual estava inabilitada, conduta esta expressamente proibida nos Termos e Condições de Uso.

Inicialmente, de acordo com a teoria finalista, o conceito de consumidor está ligado à questão econômica da aquisição do produto ou serviço, sendo consumidor o destinatário final e econômico do produto ou serviço.

De outra ponta, há os adeptos da teoria maximalista (minoritária), que admitem um conceito mais elástico de consumidor, afirmando que este seja tão somente o destinatário fático do produto ou serviço, ainda que um produto ou serviço seja adquirido como incremento para a atividade profissional desempenhada por aqueles que venham simplesmente a retirar o bem de consumo da cadeia produtiva.





A regra disposta no artigo 2º do CDC revela a adoção da teoria finalista, que define como consumidor aquele sujeito de direitos que adquire bens e serviços no mercado de consumo como destinatário final. Os seguidores da teoria finalista esposam um entendimento radical acerca do conceito.

Nesse sentido, como o serviço da plataforma Ré seria utilizado pelo Autor para a venda de produtos, poderia ser compreendida a questão pela não incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, em determinadas situações, a jurisprudência já há algum tempo admite a mitigação da Teoria Finalista quando reconhecida a condição de vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, ainda que não seja destinatária final do produto ou serviço.

Ou seja, sob o prisma da vulnerabilidade, reconhece-se o consumidor quando o fornecedor lhe sobrepõe, em razão de deter o monopólio das informações relativas a cada produto ou serviço, bem como em razão de o fornecedor, na maioria das vezes, possuir maior capacidade econômica do que o consumidor.

Na hipótese em tela, cuida-se de plataforma de venda com serviços de pagamento para àqueles que pretendem vender seus produtos, como é o caso do Autor.

Nessa toada, inexistente impedimento para que o Autor seja enquadrado como consumidor, haja vista que, na espécie, está claramente demonstrada a sua hipossuficiência técnica e informacional em relação à fornecedora demandada.

Assim, aplicável à espécie o Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de proteger a relação de consumo, assegurando, para tal, a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, quando necessário, por meio da inversão do ônus da prova.

Contudo, tal hipótese, se deferida, não exime o consumidor de comprovar minimamente os fatos alegados na inicial, bem como não incumbe o réu



à produção de prova negativa ou impossível, cabendo à parte Autora demonstrar o que estiver em seu alcance.

Da análise da r. sentença, bem como dos autos, verifica-se que a parte autora não se desincumbiu de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, conforme impõe o art. 333, inciso I, do CPC, que é aplicado subsidiariamente ao CDC.

Na realidade, o que se tem nos autos é que o Réu demonstrou claramente fato impeditivo e extintivo do direito autoral.

Isto porque, denota-se da contestação que o Réu comprovou a existência de duas contas em nome do Autor, uma cadastrada em 20/04/2007 (SVAJR), e a questionada na presente demanda (SERGIOVALERIO JR) em 27/06/2027, ambas com o mesmo CPF, data de nascimento e telefone.

Com efeito, nos termos e condições do Réu resta explicitada a impossibilidade de que o usuário tenha duas contas e caso seja detectado, haverá a suspensão (https://www.mercadolivre.com.br/ajuda/Inhabilitacao-o-Suspensao-de-usuarios_s1101).

Registre-se que, tendo o Réu trazido os referidos fatos em sua peça de defesa, o Autor limitou-se, na primeira oportunidade que teve de se manifestar nos autos, a reiterar as alegações da inicial, sem sequer se insurgir quanto ao indicado na contestação.

Ademais, em sua peça recursal o Autor admite que possuía duas contas junto ao Réu.

Nesse sentido, verifica-se que a improcedência dos pedidos autorais decorreu do fato de que a parte Ré **logrou comprovar haver motivo plausível, segundo seus termos e condições, que violava a segurança das transações, precipuamente a duplicidade de contas e a prática da auto-oferta.**



Assim, acertada a sentença atacada, eis que reconhecida a legalidade da conduta da parte ré, que agiu no exercício regular do seu direito, não merecendo qualquer reforma.

Considerando que a sentença foi proferida já vigência do novo CPC/2015, cabe nesta sede recursal a fixação de honorários advocatícios recursais, pelo que condeno a parte Autora ao pagamento de honorários de 5% sobre o valor da causa, que, somados aos 10% arbitrados na sentença, totalizam 15%, em consonância com o disposto no artigo 85, §§ 2º e 11 do CPC/2015.

Diante destas considerações, voto no sentido de NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO, majorando-se os honorários advocatícios, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC/2015, conforme acima fixados.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DES. FERNANDA FERNANDES COELHO ARRÁBIDA PAES
R E L A T O R A

