



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2023.0000069695

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1041624-87.2021.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado FAMIL INFORMÁTICA EIRELI, são apelados/apelantes MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso das rés e deram parcial provimento ao recurso da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente sem voto), FERREIRA DA CRUZ E DEBORAH CIOCCI.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2023.

ANGELA LOPES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 15.499

Apelação n. 1041624-87.2021.8.26.0224

Origem: 7ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos

Juiz(a): Dr(a). Domicio Whately Pacheco e Silva

Apelante(s): FAMIL INFORMÁTICA EIRELI e MERCADOLIVRE. COM ATIVIDADES DE INTERNET e outro

Apelado(s): os mesmos

AÇÃO COMINATÓRIA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora que pleiteia o desbloqueio de suas contas mantidas junto às plataformas MercadoLivre e MercadoPago, injustificadamente suspensas, pelo que pede também indenização pelos danos morais que lhe foram ocasionados – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes – Rés que imputam à autora a prática de conduta contrária aos termos de uso de seus serviços, sendo vedado a usuário a manutenção de dois perfis – Documentos, todavia, que provam de forma cabal que a demandante não tem relação com a empresa First1 Informática, que é mera parceira comercial, com quem compartilha IP durante as transações, em razão de ocuparem mesmo armazém geral de produtos – Bloqueio de contas e retenção de valores abusivos – Dano moral caracterizado – Ato das rés que ocasionou atraso na remessa de produtos adquiridos online, o que gerou reclamações e maculou o nome, imagem e reputação da empresa demandante - Indenização fixada em R\$ 10.000,00, quantia razoável e proporcional aos prejuízos acarretados à vendedora – Honorários pelas rés – **RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DAS RÉS DESPROVIDO**

Trata-se de ação proposta por FAMIL INFORMATICA EIRELI em face de MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA., objetivando o desbloqueio de suas contas mantidas junto às plataformas rés, de forma a possibilitar, inclusive, o resgate de valores de sua titularidade retidos. Pretende, ainda, a condenação das demandadas ao pagamento de indenização danos morais, em valor que estima em R\$ 15.000,00.

Sobreveio sentença de seguinte dispositivo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“3.1. Ante o exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para ordenar que as rés providenciem o desbloqueio da conta de titularidade da autora, em cinco dias, sob pena de multa diária fixada em R\$1.000,00, limitada a incidência dessa sanção, em princípio, a trinta dias.

3.2. Diante da sucumbência recíproca, as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa, serão rateados entre as partes, de acordo com a seguinte proporção: 18,5% (autora); 81,5% (rés)”. (fls. 245/248)

Apela a autora, sustentando, em síntese, ser devida a indenização em razão dos danos morais sofridos, certo que sua reputação foi prejudicada em razão do bloqueio. Pugna também pela majoração do valor dos honorários advocatícios (fls. 262/276).

As rés igualmente recorrem. Defendem não ter praticado ato ilícito, vez que é vedado, pelos Termos de Uso de seus serviços, que mesma empresa mantenha mais de uma conta, hipótese dos autos. Pede a redução do valor dos honorários advocatícios fixados em favor do advogado da autora (fls. 278/283).

Recursos processados e respondidos a fls. 292/302 e 303/309.

Sucederam-se as manifestações de ambas as partes às fls. 320/324, 333/335 e 338/342, concernentes ao 'status' das contas 'sub judice'.

É o relatório.

Cuida-se de ação movida por Famil Informática Eireli contra Mercadolivre.com e Mercadopago.com.

Para tanto, fundamentou explorar a venda de produtos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de informática em plataformas mantidas junto às rés.

Em 29/10/2021, contudo, ao tentar entrar em suas contas, constatou que estas haviam sido suspensas em razão de supostas irregularidades. Ao tentar buscar informações a respeito, nada lhe foi esclarecido.

Deduziu manter aproximadamente R\$ 60.000,00 junto ao MercadoPago, os quais não consegue acessar.

Ajuizou, assim, a presente ação.

Ao decidir a lide, o N. magistrado 'a quo' assim fundamentou a parcial procedência concedida:

“2.3. Com efeito, não impugnam as rés o fato de que, por alguma razão muito mal explicada, bloquearam a conta da autora no chamado "Mercado Livre". Ainda que as condições gerais do negócio não permitam a manutenção de mais de uma conta pela mesma pessoa, isso nem sequer chegou a ser ventilado na contestação – consta tão somente que "foi identificado, na plataforma, a existência de um segundo perfil atrelado a parte autora" (v. fls. 162). Cumpre indagar: o que seria um "perfil atrelado" ao outro? E o que obstaria a que a autora realizasse "diversos pagamentos para esta segunda conta" (v. fls. 163)?

Se as rés não estão interessadas em apresentar justificativas minimamente convincentes e claras, conclui-se, no ponto, que tem razão a autora: impõe-se o imediato e integral desbloqueio da conta descrita na inicial.

2.4. Quanto aos supostos danos extrapatrimoniais, entretanto, a indisponibilidade da conta, por si só, é insuficiente para acarretar abalo à imagem da pessoa jurídica. (...)" (fls. 245/248).

Pois bem.

O recurso da autora comporta parcial provimento, devendo ser rechaçado aquele das rés.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, em sua contestação, estas teceram considerações a respeito da ilegalidade da manutenção de duas contas pelo mesmo usuário:

“Conforme já explanado, é expressamente proibido, manter duas contas, na plataforma. Todavia, foi identificado, na plataforma, a existência de um segundo perfil atrelado a parte autora.

Este perfil, reside na mesma cidade que o autor, utiliza o mesmo aparelho eletrônico para acessarem ambos os cadastros, realizam transferência utilizando o mesmo CPF, dentre outros, o que ficou evidente a possibilidade de fraude para a plataforma quando identificou coincidências cadastrais com outro usuário que possuía dívida com um empréstimo intermediado pelo Mercado Crédito.” (fl. 162/163, 'in verbis').

Deduziram que a usuária mantinha cadastrados dados bancários de outra empresa, First1 Informática Eireli, tendo constatado, ainda, diversas transações financeiras entre ambas, cujos acessos eram realizados a partir de mesmo IP.

Todavia, a autora cuidou de esclarecer, na petição de fls. 141/143, bem como em réplica, que não se confunde com a empresa First1, certo que ambas exploram mesmo ramo de atividade, mas são distintas, com CNPJ e sócios diversos.

Explicou serem, de fato, parceiras comerciais, motivo pelo qual efetivamente realizam, entre si, transações financeiras.

Quanto ao compartilhamento de IP, deduziu que a empresa First1 era grande loja localizada no Bairro Santa Ifigênia. Todavia, após a pandemia de Covid-19 e o incremento das vendas online, optou por entregar o ponto comercial e ambas passaram a dividir **mesmo armazém geral**, a partir do qual administram as compras e vendas de seus produtos, motivo pelo qual compartilham mesmo IP. Juntou as fichas cadastrais simplificadas de ambas as empresas e demonstrou inexistir, de fato, identidade de empresas e sócios.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em assim sendo, bastava às rés realizar breves diligências para fins de constatar que a demandante não era titular de duas contas, cumprindo reconhecer a prática de bloqueio abusivo do acesso da autora às suas contas junto à plataforma de vendas e voltada a transações financeiras.

Dito isso, reconhece-se o dano moral.

Em razão da suspensão de suas atividades, houve o atraso, por parte da autora, na remessa de produtos que haviam sido adquiridos por usuários do Mercado Livre (fl. 32/33, 36/37, 38/39, 40/41, 42/43), que formularam reclamações. Referida situação que indubitavelmente gera prejuízo ao nome, imagem e reputação da empresa.

É o que basta à caracterização dos danos morais.

A indenização fica ora fixada em R\$ 10.000,00, quantia razoável e proporcional aos prejuízos acarretados à autora, sem ensejar-lhe enriquecimento imotivado, mostrando-se, ainda, apta a penalizar as rés pela arbitrária conduta adotada.

O valor deverá ser acrescido de juros de mora a contra da citação, bem como correção monetária desde o arbitramento.

O atendimento do pleito recursal da autora, ainda que com a fixação da indenização por danos morais em valor aquém ao pretendido, torna as rés inteiramente sucumbentes.

Assim, a elas cabe o pagamento de honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação, montante que já considera também a sucumbência recursal.

Por fim, observa que eventual descumprimento das determinações oriundas da sentença, aventadas nas petições de fls. 320 e seguintes, deverá ser aventada em cumprimento, ainda que provisório, de sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam as partes intimadas desde logo que, havendo interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, que se **manifestem no próprio recurso sobre eventual oposição ao julgamento virtual**, nos termos do artigo 1º da Resolução nº 549/2011, com a redação alterada pela Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste E. Tribunal de Justiça. **No silêncio, os autos serão automaticamente incluídos no julgamento virtual.**

Do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso das rés e dou parcial provimento ao recurso da autora.**

ANGELA LOPES
Relatora