



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1078646-64.2024.8.26.0002**
Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **Jefferson dos Santos Pinheiro**
Requerido: **Ebazar.com.br LTDA - ME**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Priscilla Buso Faccinetto

Vistos.

JEFFERSON DOS SANTOS PINHEIRO propôs a presente **ação de obrigação de fazer acompanhada de pedido de indenização por danos morais e lucros cessantes** em face de EBAZAR.COM.BR LTDA – MERCADO LIVRE alegando, em síntese, que pediu demissão de seu serviço em que tinha registro em carteira para trabalhar exclusivamente como entregador do Mercado Livre/Mercado Pago.

Sustenta que a parte ré bloqueou sua conta no aplicativo de entregadores (Plataforma Mercado de Envios Extra), restringindo o valor de R\$ 276,64 (duzentos e setenta e seis reais e sessenta e quatro centavos).

Argumenta que, a despeito de a requerida ter informado que o bloqueio decorreria da falta de indicação de conta bancária para depósito, após prestar as informações bancárias, sua conta permaneceu bloqueada.

Aduz que o funcionamento da plataforma consistia em aceitar as rotas online, dirigir-se ao galpão para coleta dos pacotes e, posteriormente, efetuar as entregas.

Narra que a promessa da requerida era de que os pagamentos seriam realizados semanalmente, sempre na semana subsequente à prestação do serviço.

Assinala que jamais recebeu o primeiro pagamento, no valor de R\$ 276,64 (duzentos e setenta e seis reais e sessenta e quatro centavos).

Destaca que, duas semanas após o início das atividades, sua conta foi pausada pela empresa, impedindo-o de aceitar novas rotas e, conseqüentemente, de gerar novos rendimentos.

Reitera que, após solicitações da empresa, forneceu conta alternativa em um banco, mas foi informado de que a parte ré não aceitaria transferências para contas desse tipo.

Obtempera que a situação perdura por cerca de seis meses, apesar de promessas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

frequentes de que o pagamento seria regularizado "no dia seguinte".

Observa que incidente, no presente caso, danos morais indenizáveis.

Pondera que aferiu, nas duas semanas que atuou como entregador, R\$ 138,32 por semana, pleiteando pelo pagamento de lucros cessantes.

Requer a procedência da ação, condenando a parte ré a transferir valor retido aferido pelo autor no início da contratação, pagar R\$ 10.000,00 a título de danos morais indenizáveis e R\$ 3.319,68 em razão dos lucros cessantes.

Juntou aos autos documentos, notadamente:

- (i) Trocas de mensagens via *whatsapp* (fls. 24/45);
- (ii) Trocas de e-mails (fls. 46/73);
- (iii) Capturas de tela de aplicativo (fls. 74/77);

Foi deferida à parte autora o benefício da assistência judiciária gratuita e concedida a antecipação dos efeitos da tutela para *“que a parte requerida, no prazo de 2 (dois) dias, restabeleça o acesso da conta da parte autora e efetue o desbloqueio dos valores pertencentes ao autor transferindo em conta bancária indicada”* (fls. 106/107).

EBazar.com.br Ltda (Mercado Livre) contestou às fls. 113/126 arguindo, preliminarmente, inépcia da petição inicial por ausência de documentos básicos aptos a comprovar ter sofrido prejuízos.

No mérito alega, em síntese, que a parte autora violou termos e condições da plataforma e que a suspensão de sua conta é medida necessária para assegurar a proteção dos consumidores da plataforma.

Sustenta que agiu no cumprimento do exercício regular de direito.

Argumenta que a suspensão é uma prerrogativa contratual de ambas as partes.

Narra que se trata de medida enquadrada na sua autonomia privada e liberdade para contratar.

Aduz que cláusula contratual permite a suspensão da conta do usuário que não cumprir qualquer dispositivo dos termos e demais políticas da plataforma.

Assinala que ausente qualquer dever de indenizar a parte autora em razão de danos morais ou lucros cessantes.

Roga pela improcedência da ação.

Pugna pela condenação da autora em litigância de má-fé.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Não juntou documentos.

Sobreveio réplica (fls. 144/149), reiterando os argumentos iniciais e refutando as preliminares arguidas.

Instados a se manifestarem acerca da produção probatória (fl. 140), nada requereu a parte demandante (fls. 144/149), enquanto postulou a parte ré pelo julgamento antecipado do feito (fl. 143).

Veio aos autos notícia do julgamento do recurso de agravo de instrumento interposto contra a decisão que deferiu a concessão da tutela de urgência, ao qual foi negado provimento (fls. 151/158).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Feitas essas considerações iniciais, de proêmio, não há que se falar inépcia da petição inicial em razão da ausência de documentos indispensáveis à propositura da ação.

Os documentos indispensáveis ao ajuizamento da ação (art. 320 do Código de Processo Civil) são aqueles sem os quais o mérito da causa não pode ser julgado (DINAMARCO, Cândido Rangel. Instituições de direito processual civil: volume III: São Paulo: Editora Malheiros, 2002, p.381).

Mencionados documentos não se confundem com aqueles que sejam úteis à instrução, que podem ser determinantes para o resultado do julgamento (procedência ou improcedência do pedido), mas não dão ensejo à determinação da emenda ou ao indeferimento da petição inicial (MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Código de Processo Civil comentado artigo por artigo*, São Paulo, RT, 2008, p.293).

Saliente-se que a parte autora indicou claramente o objeto desta ação, o bloqueio efetuado na sua conta de entregador e os fatos que motivaram o pedido de indenização por danos morais e lucros cessantes.

Ademais, a inicial conta com todos os elementos, especificamente, a causa de pedir que guarda relação com os pedidos – tanto que possível a defesa da parte ré – e os pedidos decorrem de forma lógica da descrição dos fatos na petição inicial, enquanto a comprovação do alegado é matéria de mérito e assim será analisado.

Portanto, **não há que se falar em inépcia da inicial.**

Desnecessária a produção de outras provas, visto que devidamente instruído o processo, motivo pelo qual passo ao julgamento antecipado da lide.

Conheço diretamente da demanda, nos termos do artigo 355, inciso I, do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Código de Processo Civil.

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, sobre dispositivo lavrado com idêntico conteúdo:

A razão pela qual se permite a antecipação do julgamento do mérito é invariavelmente a desnecessidade de produzir provas. Os dois incisos do art. 330 desmembram essa causa única em várias hipóteses, mediante uma redação cuja leitura deve ser feita com a consciência de que só será lícito privar as partes de provar quando as provas não forem necessárias ao julgamento (DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de direito processual civil*, v. III. 2. ed. São Paulo: Malheiros, p. 555).

Ainda sobre o tema, colhe-se a lição de Marcelo José Magalhães Bonizzi:

A fase instrutória do processo costuma ser mais longa do que o necessário, servindo muito mais aos propósitos protelatórios das partes do que ao descobrimento da verdade. A excessiva complacência dos juízes, temerosos em indeferir o requerimento de produção de provas, contribui sensivelmente para agravar esta situação (...). Exatamente neste ponto encontra-se a primeira possibilidade de utilização do princípio da proporcionalidade no campo das provas (BONIZZI, Marcelo José Magalhães. *Proporcionalidade e processo: a garantia constitucional da proporcionalidade, a legitimação do processo civil e o controle das decisões judiciais*. São Paulo: Atlas, 2006, p. 80).

Trata-se, portanto, de cumprir o dever de velar pela rápida solução do litígio, impedindo que “*as partes exerçam a atividade probatória inutilmente ou com intenções protelatórias*” (GRECO FILHO, Vicente. *Direito Processual Civil Brasileiro*. Saraiva, 14ª edição, 1999, p 228).

A esse respeito, oportuna a lição de Gajardoni, Dellore, Roque e Oliveira Jr.:

O julgamento antecipado do mérito ocorre no tempo adequado, e se o juiz postergasse a sua apreciação apenas para que fossem produzidas provas desnecessárias, incorreria em dilação indevida e em violação ao princípio da duração razoável do processo (art. 5.º, LXXVIII, CRFB/1988). Melhor seria, assim, falar em julgamento imediato do mérito. Não se trata de faculdade ou benesse do juiz: se não há outras provas a serem produzidas, é seu dever proceder imediatamente ao julgamento do mérito (DELLORE, Luiz et al. *Comentários ao Código de Processo Civil*. Grupo Gen, 2021).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Assim já decidiu, na mesma linha, o Excelso Supremo Tribunal Federal, “a necessidade de produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado” (RE 101171, Relator Min. Francisco Rezek, Segunda Turma, julgado em 05/10/1984, DJ 07-12-1984 p. 20990).

Registre-se, por oportuno, que a circunstância de haver o Juízo determinado a especificação de provas não o impede, agora, de rever tal posicionamento e, consoante a regra do artigo 920, inciso II, 1ª parte do Código de Processo Civil, julgar antecipadamente a lide. Confira-se: “O fato de o juiz haver determinado a especificação de provas não o inibe de verificar, posteriormente, que a matéria versada dispensava que se as produzisse em audiência” (in RSTJ 58/310).

É o caso dos autos, vez que desnecessária dilação probatória, porquanto as alegações controvertidas encontram-se elucidadas pela prova documental, não tendo o condão a prova oral ou pericial de trazer quaisquer esclarecimentos relevantes para seu deslinde. No mais, versa a demanda matéria de direito, tratando-se da interpretação dos ditames constitucionais e legais, tendo em vista a matéria objeto do processo.

Destarte, perfeitamente cabível que se julgue antecipadamente o mérito, sem olvidar que, nos termos do artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal e do artigo 139, inciso II, do Código de Processo Civil, compete ao magistrado velar pela razoável duração do processo, privilegiando a efetividade do processo, quando prescindível a instrução processual (cf. BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Efetividade do processo e técnica processual*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, p. 32-34).

Trata-se de ação de obrigação de fazer consubstanciada na reativação da conta de entregador em aplicativo vinculado do Mercado Livre, bem como indenização por danos morais e lucros cessantes, sustentando a parte autora ter tido sua conta suspensa sem aviso prévio ou justificativa.

No mérito, a ação é parcialmente procedente.

Colhe-se dos autos que a parte autora exerceu atividade de entregadora do Mercado Livre por duas semanas, entre 11 e 24 de março de 2024, auferindo R\$ 196,64 na primeira semana e R\$ 80,00 na segunda (fl. 75).

Infere-se que sua conta, de ID 808205, foi suspensa, apresentando o aplicativo da parte ré a seguinte informação: “Sua conta continuará pausada até que seus ganhos pendentes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

sejam creditados na sua conta bancária alternativa. Isso pode demorar até uma semana” (fl.74).

Depreende-se que a instituição financeira na qual o autor mantém conta corrente rejeitou o pagamento realizado pela parte ré (fls. 52, 53 e 59).

É possível observar, ainda, que a conta foi bloqueada em 25 de março de 2024 por não atender requisitos exigidos pela plataforma (fl. 60).

O e-mail encaminhado pela parte ré estabelece, ainda, que “por questões internas, não recebemos informações pelos motivos exatos que levaram a suspensão da sua conta. Mas você pode conferir nossos termos e condições, (art. 14 (...))” (fl. 60).

É direito da ré encerrar a relação contratual com o autor, tendo em vista que esta não pode ser obrigada a manter entre seus parceiros, aqueles que não mais lhe interessam, podendo ser porque não atendem sua política interna ou porque tenham praticado alguma infração contratual.

No caso dos autos, contudo, observa-se que a ruptura abrupta da conta mantida pelo autor na plataforma foi **irregular e indevida**, haja vista a completa ausência de justificativa da qual pudesse efetivamente se defender, conforme se observa no e-mail encaminhado pela plataforma ré à fl. 60, não restando sequer possibilidade do autor de contestar a suspensão, vez que não há detalhes acerca da suspensão.

Ressalte-se que a parte ré apresentou contestação genérica, na qual as alegações de que o requerente infringiu os termos da plataforma não foram comprovadas por qualquer elemento dos autos.

A parte ré, portanto, não se desincumbiu de seu ônus processual em demonstrar adequadamente as violações aos termos de uso da plataforma supostamente cometidas pelo autor, nos termos do quanto disposto no art. 373, I do Código de Processo Civil.

Incontroverso, ainda, que ao disponibilizar sua plataforma digital para cadastro de entregadores, a suspensão das suas contas não pode ser promovida de maneira arbitrária pela provedora, sendo que a boa-fé objetiva e a função social do contrato exigem, no mínimo, que a requerida comprove eventual violação aos termos de uso da plataforma como forma de preservar as práticas de transparência e o direito de defesa do usuário.

Neste sentido, já decidiu o E. TJSP:

AÇÃO COMINATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. DESATIVAÇÃO DE CONTA EM PLATAFORMA DIGITAL. MARKETPLACE. Autor que requer a reativação de sua conta em plataforma digital, bem como indenização por lucros cessantes e danos morais.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Sentença de improcedência. Apelo do autor. **Ausência de comprovação acerca de eventual violação aos termos de uso do aplicativo.** Contestação intempestiva. Revelia. **Suspensão da conta do autor que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Determinação de reativação da conta de titularidade do autor em plataforma digital de marketplace.** Lucros cessantes. Pedido genérico. Comprovação da receita mensal do requerente que poderia ser demonstrada mediante apresentação de notas fiscais de suas operações. Indenização por lucros cessantes indevida. Danos morais. Ausência de situação vexatória ou humilhante que ultrapasse o mero aborrecimento e dissabor cotidiano. Inexistência de lesão à esfera íntima da requerente. Indenização por danos morais indevida. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1178168-95.2023.8.26.0100; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025, grifo nosso).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE ENTREGA DE MERCADORIAS. DESATIVAÇÃO DE PERFIL PROFISSIONAL. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR LUCROS CESSANTES E DANOS MORAIS. Autor pretende compelir a ré a reativar seu perfil profissional em plataforma tecnológica de entrega de mercadorias, bloqueado em maio de 2.023, bem como sua condenação por danos morais e lucros cessantes decorrentes do bloqueio imotivado, sob a alegação de que nunca teria violado qualquer regra daquela plataforma. Sentença de improcedência. Apelo do autor. **Ausência de comprovação pela ré acerca de eventual violação pelo requerente às cláusulas contratuais estabelecidas. Termos de uso do aplicativo que não dispõem como causa para a inativação da conta a simples existência de dívidas em nome do autor.** Obrigação de o usuário dos serviços fazer prova de renda não corroborada pelo documento quase ilegível juntado aos autos, que sequer aponta o prazo estabelecido para cumprimento da obrigação e denota movimentação sistêmica posterior ao bloqueio da conta. Cédulas de crédito bancário e faturas de cartão de crédito juntadas aos autos que denotam operações com data de vencimento contemporânea ou posterior ao bloqueio realizado. Alegação de duplicidade da conta também não corroborada, dado que a imagem colacionada pela ré denota cadastros em nome de distintos usuários, com e-mails também distintos. **Requerida que não apontou de modo eficaz qualquer conduta do autor contrária aos termos dispostos na cláusula 7ª da contratação. Ausência de qualquer motivo razoável para a suspensão do perfil.** Argumentações genéricas, incapazes de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor,


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

como determina o artigo 373, II, do CPC. Requerida que, mesmo instada no momento oportuno, não manifestou pretensão à produção de qualquer outra prova. Desativação, portanto, que se trata de ato unilateral e abusivo, por violar a boa-fé objetiva, a função social do contrato e o dever de transparência da provedora, não socorrendo a alegação de liberdade de contratação. Determinação de reativação da conta devida. Danos morais, porém, incorrentes. Ausência de situação aviltante, humilhante ou vexatória a configurar lesão à esfera íntima do demandante. Indenização indevida. Lucros cessantes. Verba que não pode ser presumida. Ausência de prova de faturamento nos meses que antecederam ao bloqueio, o que poderia ter sido demonstrado pela simples juntada de extratos bancários. Ausência de provas acerca da existência de lucros cessantes que implica seu indeferimento. Indenização indevida. Sentença reformada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1036781-50.2023.8.26.0405; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025, grifo nosso).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS. BLOQUEIO DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA DO MERCADO ENVIOS. Sentença de parcial procedência. Irresignação da empresa ré. Descabimento. **Abuso do direito da ré constatado no caso concreto. Desativação da conta do parceiro que atua como entregador de mercadorias, que se deu de forma arbitrária, sem quaisquer provas nos autos de violação aos termos de uso. Justificativa para a desativação incerta e genérica.** Ausência de notificação do parceiro sobre supostas atividades em sua conta, oportunizando o contraditório e a ampla defesa antes do bloqueio. Desativação da conta que impactou diretamente a atividade profissional do requerente, que utilizava a plataforma para obter o seu sustento, sendo cabível os lucros cessantes, a ser apurado em fase de liquidação de sentença. Direito do usuário de ser informado de forma clara e precisa sobre as razões para a desativação de sua conta, e ter a oportunidade de contestar as alegações que levaram à tal medida. Dano moral e lucros cessantes configurado. Obrigação de restabelecimento da conta bem imposta, decorrente da responsabilidade civil do fornecedor. Situação que não representa mero dissabor cotidiano, mas ato ilícito passível de indenização (Art. 186 c.c. 927, CC). Fixação operada em R\$ 5.000,00, em sintonia com a norma do art. 944, caput, do CC e com os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação do locupletamento ilícito (Art. 884, CC). Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1002643-58.2024.8.26.0361; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025, grifo nosso).

Apelação. Cominatória c.c. indenização. Mercado livre. **Descredenciamento do autor que atuava como entregador da plataforma. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o motivo do bloqueio da conta. Ausência de indícios de qualquer infração cometida pelo autor aos Termos e Condições de Uso da plataforma. Contestação extremamente genérica que não analisa o caso concreto**, sendo insuficiente para justificar o bloqueio da conta. Danos morais não configurados. Mero descumprimento contratual. Precedentes desta C. Câmara. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1005646-13.2024.8.26.0590; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2024; Data de Registro: 11/12/2024, grifo nosso).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES – **TRANSPORTE DE MERCADORIAS E PRODUTOS POR MEIO DO APLICATIVO MERCADO LIVRE – SUSPENSÃO DA CONTA DO AUTOR NA MODALIDADE ENTREGA, SEM COMPROVADA MOTIVAÇÃO - RESPONSABILIDADE DAS REQUERIDAS - LUCROS CESSANTES DEMONSTRADOS – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – HONORÁRIOS CORRETAMENTE FIXADOS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA MANTIDA – RECURSOS NÃO PROVIDOS** (TJSP; Apelação Cível 1006452-55.2023.8.26.0405; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024).

Diante do exposto, **merece provimento o pedido de reativação da conta do autor na plataforma de entregadores da ré**, reconhecido que sequer lhe foram imputados fatos para a suspensão.

Procedente, ainda, o pedido de indenização por danos morais.

Inegável que a suspensão arbitrária da conta do autor, utilizada para fins de obter sua subsistência, trouxe prejuízos de ordem moral, preocupação e intranquilidade, considerando o tempo em que sua conta permaneceu desativada e, por consequência, prejudicou a subsistência do autor, que comprovou auferir renda a partir das entregas que fazia.

Com efeito, dispõe o Código Civil, em seu artigo 186, que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

O dever de reparação do dano, portanto, surgente em razão do ato ilícito praticado, obrigando a parte a indenizar os danos morais e/ou patrimoniais decorrentes da conduta, nos termos do art. 927 do Código Civil:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

A análise dos autos permite concluir que atendidos os requisitos impostos pelo Código Civil (ato ilícito praticado e dano causado), aptos a fundamentar a indenização pretendida pela parte requerente, pois configurada o abuso do direito na prestação dos serviços da Plataforma Mercado Envios, o dano à esfera moral do usuário e o nexo de causalidade.

Ressalte-se que a questão narrada nos autos ultrapassou a esfera do mero dissabor, devendo a parte ré arcar com indenização em razão dos danos morais suportados, fixada conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e atendendo sua dupla função de reparar o prejuízo e punir o ofensor para que não volte a reincidir.

Neste sentido, aliás, já vem decidindo reiteradamente o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO DE DANOS. BLOQUEIO DA CONTA DO AUTOR NA PLATAFORMA DO MERCADO ENVIOS. Sentença de parcial procedência. Irresignação da empresa ré. Descabimento. Abuso do direito da ré constatado no caso concreto. Desativação da conta do parceiro que atua como entregador de mercadorias, que se deu de forma arbitrária, sem quaisquer provas nos autos de violação aos termos de uso. Justificativa para a desativação incerta e genérica. Ausência de notificação do parceiro sobre supostas atividades em sua conta, oportunizando o contraditório e a ampla defesa antes do bloqueio. Desativação da conta que impactou diretamente a atividade profissional do requerente, que utilizava a plataforma para obter o seu sustento, sendo cabível os lucros cessantes, a ser apurado em fase de liquidação de sentença. Direito do usuário de ser informado de forma clara e precisa sobre as razões para a desativação de sua conta, e ter a oportunidade de contestar as alegações que levaram à tal medida. **Dano moral e lucros cessantes configurado.**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

11ª VARA CÍVEL

AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Obrigação de restabelecimento da conta bem imposta, decorrente da responsabilidade civil do fornecedor. Situação que não representa mero dissabor cotidiano, mas ato ilícito passível de indenização (Art. 186 c.c. 927, CC). Fixação operada em R\$ 5.000,00, em sintonia com a norma do art. 944, caput, do CC e com os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação do locupletamento ilícito (Art. 884, CC). Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002643-58.2024.8.26.0361; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025, grifo nosso).

Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e lucros cessantes – Sentença de procedência – Inconformismo das rés – Não acolhimento – Relação de consumo – **Autor inscrito nas plataformas digitais e que usufrui dos serviços fornecidos pelas rés** – Apelantes que deveriam ter comprovado a existência de motivação idônea para validade do bloqueio da conta do autor – Ausência de notificação do autor sobre supostas atividades em sua conta, oportunizando o contraditório e a ampla defesa antes do bloqueio – **Condutas das apelantes que impediram o apelado de continuar a exercer a atividade de entregador da plataforma Mercado Envios – Falha na prestação de serviço caracterizada – Dever de indenizar** – Valor fixado com razoabilidade e proporcionalidade – Precedentes deste E. Tribunal – Aplicação dos juros a partir da citação – Previsão do art. 405 do Código Civil – Correção monetária a partir da sentença, conforme Súmula 362 do C. STJ – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1064299-94.2022.8.26.0002; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024, grifo nosso).

APELAÇÃO CÍVEL - Relação de Consumo - **Suspensão de Conta em Plataforma de E-commerce** - Alegações de Movimentações Financeiras Suspeitas - Ausência de Previsão Contratual Arbitrária e Subjetiva Teoria Finalista Mitigada - Dano Moral e Material - Lucros Cessantes - Acolhimento. Reconhecida a ausência de previsão contratual clara que limite as transações financeiras realizadas pela apelante, demonstrando a subjetividade e arbitrariedade na decisão das apeladas em suspender a conta. Aplicação da Teoria Finalista Mitigada, considerando a apelante como consumidora final dos serviços prestados pelas rés, configurando relação de consumo protegida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Verificada a falta de documentação comprobatória por parte das rés que justifique as alegações de transações suspeitas, configurando prática abusiva e ilícita. **Bloqueio**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

abusivo da conta da apelante, sem justificativa válida e documentada, acarretando prejuízos à honra objetiva e reputação comercial, gerando direito à indenização por danos morais. Reconhecida a responsabilidade das rés pelo ressarcimento dos danos materiais comprovados e dos lucros cessantes pela inatividade comercial imposta à apelante. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível nº 1063635-26.2023.8.26.0100; Relator JOÃO CASALI; 25ª Câmara de Direito Privado; j: 26/07/2024, grifo nosso).

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Instagram. Conta bloqueada/cancelada imotivadamente. Abuso irretorquível. Defeito do serviço que se identifica na espécie. **Dano moral caracterizado, também na modalidade *in re ipsa*.** Precedentes análogos da Corte e desta Câmara. Teoria do desvio produtivo. Prevalência do risco proveito x quebra da confiança. (...) Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001993-61.2021.8.26.0443; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piedade - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023, grifo nosso).

Apelação Cível. Ação Indenizatória por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer. **Autora que teve seu perfil em rede social administrada pela ré suspenso para averiguações.** Inocorrência de qualquer violação aos termos e diretrizes da plataforma em questão. **Abusiva indisponibilidade de quase quatro meses do perfil, utilizado profissionalmente pela autora, que importou em dano moral.** Valor indenizatório fixado pela sentença (R\$4.000,00), que não comporta redução. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1070497-47.2022.8.26.0100; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2023; Data de Registro: 16/03/2023, grifo nosso).

A fixação do *quantum debeatur* deve ser compatível com a “*reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes*” (CAVALIERI FILHO, Sérgio, Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 98).

Tartuce, ao abordar sua fixação, leciona que o magistrado, agindo com equidade, deve observar quatro critérios para o estabelecimento de seu valor: (i) a extensão do dano; (ii) as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos; (iii) as condições psicológicas das partes e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de SÃO PAULO
FORO REGIONAL II - SANTO AMARO
11ª VARA CÍVEL
AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

(iv) o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima. Para o autor, tais critérios “*podem ser retirados dos arts. 944 e 945 do CC/2002, bem como do entendimento dominante, particularmente do Superior Tribunal de Justiça*” (TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil: volume único / Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2016).

Assim, observando os critérios expostos, **reputo razoável fixar o quantum indenizatório em R\$ 8.000,00**, valor incapaz de gerar o locupletamento ilícito do requerente, nos termos do art. 884 do Código Civil (“*aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários*”).

Trata-se de valor apto a (a) compensar os abalos sofridos pelo parceiro transportador lesado; (b) imprimir caráter punitivo à ré, e; (c) evitar que novas afrontas ao dever de cuidado e diligência como esta ocorram.

Cumprе salientar que, por se tratar de responsabilidade contratual, sob o valor arbitrado a título de danos morais incidirão juros desde a citação e correção monetária, desde a data do arbitramento, nos termos do art. 405 do Código Civil e Súmula n. 362 do C. STJ:

Código Civil, art. 405. Contam-se os juros de mora desde a citação inicial.

STJ, súmula n. 362: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

Cabível, por fim, indenização por lucros cessantes, haja vista que o autor foi indevidamente impedido de continuar a promover as entregas, sobre as quais obtinha sua subsistência.

Observando correta a média apurada pelo requerente, de R\$ 138,32 por semana (fl. 7), uma vez que comprovou o faturamento nas semanas que antecederam ao bloqueio (fl. 75), **cabível condenar a parte ré ao pagamento de lucros cessantes, no importe de R\$ 138,32 por semana**, a contar do dia 25 de março de 2024 (fl. 75), até o efetivo desbloqueio da conta do autor no aplicativo de entregadores, comprovado em 18 de março de 2025 (fl. 150).

Cumprе observar que as informações apontadas são provenientes do sistema da própria parte ré (fl. 75) e que o dano deve ser reparado integralmente, nos termos do art. 944 do Código Civil (“*a indenização mede-se pela extensão do dano*”).

Diante do exposto, julgo **PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação proposta por JEFFERSON DOS SANTOS PINHEIRO em face de EBAZAR.COM.BR LTDA – MERCADO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

11ª VARA CÍVEL

AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

LIVRE, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para:

- (a) **determinar** que a ré proceda à reativação da conta do autor na plataforma por ela mantida e libere os valores retidos, sob pena de multa diária que fixo em R\$ 1.000,00, limitada, por ora, a R\$ 30.000,00, confirmando a tutela de urgência de deferida às fls. 106/107;
- (b) **condenar** a ré a pagar ao autor indenização em razão dos danos morais suportados, no valor de R\$ 8.000,00, corrigidos monetariamente desde a data desta sentença (STJ, súm. 362) e com incidência de juros de mora desde a citação (CC, art. 405); e
- (c) **condenar** a ré a pagar ao autor indenização por lucros cessantes, nos moldes dos demonstrativos juntados com a inicial (fl. 75), no importe de R\$ 138,32 por semana, a contar do dia do bloqueio (25 de março de 2024, fl. 75), até o efetivo desbloqueio da conta do autor no aplicativo de entregadores (18 de março de 2025, fl. 150), com correção monetária da data dos fatos (respectivas semanas, durante o bloqueio, em que os repasses deveriam ter sido efetuados quando a conta estava ilicitamente bloqueada) e juros legais moratórios a contar da citação (CC, art. 405).

A correção monetária e os juros de mora terão incidência da seguinte forma:

- I) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês;
- II) a partir do dia 30/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária observará a variação do IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único do Código Civil), e os de juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, observando as disposições do art. 406 do Código Civil e seus parágrafos.

Por ter sucumbido, condeno o réu ao pagamento das custas e despesas processuais – com correção monetária pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL II - SANTO AMARO

11ª VARA CÍVEL

AV. NAÇÕES UNIDAS, 22.939, SÃO PAULO - SP - CEP 04795-100

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

judiciais do e. TJSP, a contar dos respectivos desembolsos e juros moratórios de 1% ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar do trânsito em julgado deste pronunciamento jurisdicional, quando estará configurada a mora (artigo 407 do CC), bem como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da condenação devidamente corrigido (artigo 85, §2º do CPC), calculados com base nesta, pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do e. TJSP, abrangendo principal e juros (RT 601/78, JTA 80/125; LEX- JTA 74/132), e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar do trânsito em julgado deste pronunciamento jurisdicional, quando estará configurada a mora (artigo 407 do CC).

Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos digitais, devendo a serventia encerrar, previamente, eventuais pendências.

Publique-se. Intimem-se.

São Paulo, 24 de junho de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**