



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 9ª Vara Cível da Comarca de Osasco

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4002325-18.2026.8.26.0405/SP

AUTOR: DALVA CAPELLA CARVALHEIRA LTDA

RÉU: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA

SENTENÇA

Vistos

DALVA CAPELLA CARVALHEIRA LTDA propôs ação de obrigação de fazer em face de MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA sustentando, em síntese, que a autora é uma empresa do ramo de comércio e revenda de cosméticos e produtos de beleza, com atuação no mercado desde o ano de 2005, dotada de expressiva presença no comércio eletrônico por meio da plataforma Mercado Livre, onde mantinha conta ativa com a mais elevada classificação de reputação — "Mercado Líder Platinum" —, com índice de 8/8 em desempenho, taxa de reclamações de 0,08% e registro de 8.211 vendas, com faturamento bruto de R\$ 575.037,00 nos últimos 30 dias anteriores ao bloqueio. Aduziu que, sem qualquer notificação prévia, contraditório ou oportunidade de esclarecimento, foi surpreendida com o cancelamento definitivo de sua conta pela ré. Alegou que as únicas justificativas apresentadas pela plataforma consistiram em referências genéricas a suposta infração à política de privacidade e à propriedade intelectual, além de menção a denúncias formuladas por "marcas", sem individualização das publicações questionadas, sem identificação das condutas reputadas infratoras e sem apresentação de qualquer documento comprobatório. Sustentou a autora que sempre agiu com a máxima diligência na aquisição dos produtos comercializados, os quais eram adquiridos de forma lícita e mediante emissão de notas fiscais, possuindo registro como revendedora oficial das marcas Natura, Boticário e Eudora. Argumentou que as decisões da ré foram fundamentadas exclusivamente em sistema automatizado de inteligência artificial, sem revisão humana individualizada. Pugnou pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor com fundamento na teoria finalista mitigada, diante de sua posição de vulnerabilidade técnica, econômica e informacional perante a ré. Requeru a concessão de tutela de urgência para a reativação imediata da conta, o que foi indeferido na fase de cognição sumária.

Citada, a ré apresentou contestação, na qual, em sede de preliminar, requereu o julgamento antecipado da lide e manifestou desinteresse na realização de audiência de conciliação. No mérito, sustentou que a inabilitação da conta da autora decorreu de denúncias recebidas por meio do Brand Protection Program (BPP) — programa voltado à proteção de direitos de propriedade intelectual —, nas quais foram identificadas publicações de produtos classificados internamente como "FAKES", em suposta violação a direitos das marcas Lacqua Di Fiori e Vizzela. Alegou que a autora apresentou documentação comprobatória em apenas um dos anúncios denunciados, e que tal documentação não foi aprovada, deixando os demais anúncios sem qualquer resposta. Argumentou que a inabilitação se deu em exercício regular de direito, em estrito cumprimento às cláusulas contratuais livremente aceitas pela autora, e que não há obrigação legal de manter relação contratual com usuário infrator.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 9ª Vara Cível da Comarca de Osasco

A autora apresentou réplica, na qual refutou os argumentos da defesa, destacando que a ré reconheceu expressamente não possuir competência técnica para aferir a legitimidade das denúncias recebidas, o que evidencia a ausência de fundamentação objetiva para a aplicação da penalidade máxima. Ressaltou a desproporcionalidade da medida, que saltou diretamente para a inabilitação definitiva da conta sem o escalonamento de sanções previsto nos próprios Termos e Condições da plataforma, e renovou o pedido de procedência da demanda.

É o breve relatório.

Fundamento e decido.

A ré postulou o julgamento antecipado da lide com fundamento no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, asseverando que a causa se encontraria madura para julgamento por versar exclusivamente sobre questão de direito, sendo suficientes os documentos já carreados aos autos.

A irresignação, contudo, não merece prosperar nos termos em que formulada. Com efeito, o próprio pedido de julgamento antecipado da ré revela singular contradição: ao mesmo tempo em que requereu o encerramento prematuro da instrução, limitou-se a apresentar registros internos de seu sistema automatizado como suporte probatório, sem se desincumbir do ônus de demonstrar, de forma concreta e individualizada, os motivos que determinaram o cancelamento definitivo do acesso da autora à plataforma.

A parte que postula o julgamento antecipado assume, com essa postura processual, a responsabilidade de ter apresentado todos os elementos de convicção necessários ao deslinde da controvérsia. Ao eleger esse caminho sem, entretanto, comprovar satisfatoriamente os fatos que alega exercer regularmente, a ré submeteu a si própria ao julgamento da causa no estado em que se encontra — o que, como se verá, opera em seu desfavor.

Superada a questão preliminar, impõe-se delimitar o regime jurídico aplicável à espécie.

A ré sustenta que a relação mantida com a autora é de natureza estritamente civil, regida pela autonomia privada e pela liberdade de contratar, com expressa exclusão do microsistema consumerista. O argumento, contudo, não resiste ao exame dos fatos.

Reconhece-se, de início, que a autora — DALVA CAPELLA CARVALHEIRA LTDA — é empresa de pequeno porte atuante no ramo de comércio e revenda de cosméticos, ostentando, portanto, a condição de fornecedora perante seus próprios clientes, nos termos do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor. Sob a ótica da teoria finalista clássica, que restringe a proteção consumerista ao destinatário final fático e econômico do produto ou serviço, a autora não se qualificaria, a rigor, como consumidora na relação com a ré, porquanto os serviços de intermediação digital por esta prestados integram, instrumentalmente, o exercício da atividade empresarial daquela — e não encerram a cadeia de consumo em seu patrimônio com o exaurimento da finalidade econômica do bem.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 9ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Todavia, a teoria finalista comporta temperamento. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça sedimentou o entendimento de que, nas hipóteses em que a pessoa jurídica contratante — conquanto não seja destinatária final em sentido estrito — se encontra em situação de vulnerabilidade concreta perante o fornecedor, justifica-se a extensão das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, mediante a aplicação da denominada teoria finalista mitigada ou aprofundada. Por essa vertente, a vulnerabilidade não se presume: deve ser demonstrada in concreto, a partir das circunstâncias específicas da relação entre as partes, notadamente o desequilíbrio técnico, informacional ou econômico que coloque o contratante em posição de inferioridade estrutural perante o fornecedor.

No caso vertente, tal vulnerabilidade está cabalmente demonstrada sob três dimensões distintas e convergentes. Do ponto de vista técnico, a autora não detém qualquer acesso aos critérios algorítmicos que governam a plataforma da ré, a classificação das denúncias, o processamento das restrições e a determinação das penalidades aplicáveis — opacidade que a própria ré reconheceu ao declarar, expressamente, na contestação, carecer de competência técnica para avaliar a legitimidade das denúncias recebidas pelo Brand Protection Program. Se a própria gestora da plataforma admite ser incapaz de aferir a procedência das denúncias que embasaram a sanção, com muito mais razão não dispunha a autora de meios para compreendê-las, contestá-las ou antecipar-se a elas. Do ponto de vista informacional, a autora aderiu a contrato de formulário elaborado e interpretado unilateralmente pela ré, sem qualquer possibilidade de negociação das cláusulas, de acesso aos parâmetros internos de fiscalização ou de compreensão prévia dos critérios que determinam a aplicação da penalidade máxima. Do ponto de vista econômico, a autora havia construído ao longo de anos uma presença digital inteiramente apoiada na infraestrutura da ré, atingindo a classificação máxima de reputação e faturamento mensal expressivo, o que a colocava em estado de dependência econômica significativa em relação ao serviço prestado pela requerida.

Presentes, assim, os requisitos que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça exige para a aplicação da teoria finalista mitigada — pessoa jurídica que, embora fornecedora em sua própria cadeia produtiva, encontra-se em situação de vulnerabilidade técnica, informacional e econômica demonstrada na relação específica com o prestador do serviço —, impõe-se o reconhecimento da incidência do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica *sub judice*, com todas as consequências dela decorrentes, notadamente a responsabilidade objetiva da ré nos termos do art. 14 do CDC e a inversão do ônus da prova em favor da autora, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da mesma norma.

Adentrando ao mérito propriamente dito, a questão central consiste em saber se a ré comprovou, de forma concreta e suficiente, a regularidade da medida de inabilitação definitiva da conta da autora. A resposta é negativa, e as razões para tanto são múltiplas e convergentes.

O primeiro e mais grave vício que inquina a conduta da ré reside na ausência de qualquer motivação concreta, específica e individualizada acerca dos motivos que determinaram o cancelamento definitivo da conta da autora.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 9ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Em momento algum — nem no curso do procedimento administrativo interno, tampouco na contestação apresentada nos autos — a ré indicou, com precisão, quais produtos efetivamente teriam sido considerados falsificados, em que consistia a suposta violação de propriedade intelectual atribuída à autora, quais os elementos objetivos que, analisados concretamente, levariam à conclusão de que as mercadorias comercializadas não eram originais, tampouco quais os critérios técnicos adotados para a reprovação da documentação apresentada em relação ao único anúncio (MLB4431711384) no qual a autora logrou oferecer resposta.

A justificativa oferecida pela ré à autora, ainda na fase extrajudicial, resumiu-se a referências genéricas a supostas infrações à política de privacidade e à propriedade intelectual, acompanhadas de menção a denúncias de "marcas", sem que fosse identificada qualquer publicação específica, qualquer produto questionado ou qualquer conduta concretamente imputada. Essa ausência de motivação não é mera falha formal: ela privou a autora da possibilidade real de exercer seu direito de defesa, de regularizar eventuais irregularidades e de compreender as razões da penalidade que lhe foi imposta.

O dever de informar constitui obrigação fundamental do fornecedor de serviços, expressamente consagrado no art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os serviços prestados e sobre os riscos que apresentam. No contexto de relações contratuais que envolvam a aplicação de sanções, esse dever se intensifica: não basta que o fornecedor invoque, em termos abstratos, a existência de infrações — é imperioso que indique, de forma específica, a conduta reputada irregular, os fatos que a sustentam e os fundamentos da penalidade aplicada. Sem essa motivação, a sanção é arbitrária por definição, pois não há como verificar sua proporcionalidade, sua adequação ou mesmo sua veracidade.

A lacuna informacional verificada no presente caso não foi suprida pela contestação. A peça defensiva da ré trouxe, como novidade, a indicação de que as denúncias provieram das marcas Lacqua Di Fiori e Vizzela — informação que sequer havia sido comunicada à autora antes do ajuizamento da ação. Isso demonstra que, até a citação, a autora desconhecia não apenas as publicações que teriam motivado o bloqueio, mas também a identidade das supostas denunciantes. A instrução do processo revelou, assim, que a autora foi penalizada definitivamente sem jamais ter sido informada, de forma suficiente, do que exatamente se lhe imputava.

Além da ausência de motivação, a ré tampouco se desincumbiu do ônus de demonstrar a efetiva ocorrência das irregularidades que alegou.

Com efeito, a ré limitou-se a apresentar capturas de tela de seu sistema interno, nas quais constam registros de denúncias formuladas por terceiros por meio do Brand Protection Program (BPP), indicando a existência de publicações classificadas internamente como "FAKES". Não há, porém, nos autos, qualquer elemento que efetivamente comprove tratar-se de mercadorias falsificadas, quais seriam essas mercadorias e quando teriam sido apresentadas à venda.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 9ª Vara Cível da Comarca de Osasco

A distinção é juridicamente relevante. A existência de uma denúncia atesta apenas que alguém a formulou — não que o fato denunciado corresponde à realidade. A ré, ao criar e operar o Brand Protection Program, assumiu para si a responsabilidade pela gestão das denúncias recebidas e por sua repercussão sobre os usuários da plataforma. Ao admitir que não possui competência técnica para avaliar a legitimidade das denúncias, mas ainda assim aplicar a penalidade máxima com base nelas, a ré criou para si uma contradição insuperável: não pode simultaneamente invocar as denúncias como fundamento da sanção e eximir-se de verificar sua procedência. O risco decorrente dessa escolha operacional não pode ser transferido ao usuário que sofreu a penalidade.

Anote-se, ademais, que as denúncias identificadas na contestação referem-se às marcas Lacqua Di Fiori e Vizzela, e não às marcas Natura, Boticário e Eudora, que constituem o núcleo da atividade comercial da autora e para as quais esta possui registro como revendedora oficial. Tratam-se de anúncios específicos, em número reduzido, dentro de um universo de mais de oito mil transações realizadas nos trinta dias anteriores ao bloqueio, circunstância que a própria ré não impugna. Ainda assim, a ré aplicou a inabilitação definitiva à integralidade da conta, comprometendo toda a atividade comercial digital da autora em razão de denúncias pontuais não verificadas.

A cláusula 7ª dos Termos e Condições da ré contempla um espectro gradual de sanções — aviso, suspensão, restrição temporária e, em último grau, desativação definitiva —, o que evidencia que a intenção contratual era a de que a penalidade máxima fosse reservada para hipóteses de maior gravidade, como medida de último recurso, após o esgotamento das providências menos drásticas. Não há nos autos qualquer registro de advertência formal anterior ao bloqueio, de suspensão temporária ou de restrição parcial que houvesse conferido à autora a oportunidade de regularizar sua situação.

A conduta da ré, ao aplicar diretamente a sanção máxima com base em denúncias não verificadas, sem motivação individualizada e sem oportunidade prévia de defesa à autora, viola frontalmente o princípio da boa-fé objetiva consagrado no art. 422 do Código Civil, o dever de informação assegurado pelo art. 6º, inciso III, do CDC, a vedação a práticas abusivas prevista no art. 39 do mesmo diploma e a norma do art. 51, inciso IV, do CDC, que reputa nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou que sejam incompatíveis com a equidade.

Consigne-se, por fim, que a autora detinha, à época do bloqueio, a mais elevada classificação de reputação na plataforma — "Mercado Líder Platinum" —, com pontuação máxima de desempenho (8/8), faturamento expressivo e índice ínfimo de reclamações. A medida aplicada pela ré, além de desproporcional em face dos fatos alegados, mostrou-se incompatível com o histórico irretocável que a própria plataforma atestara à autora ao longo de anos de relação contratual.

Fixadas tais premissas, é de rigor o acolhimento do pedido de obrigação de fazer, com a determinação à ré de reativar a conta da autora na plataforma Mercado Livre nas condições em que se encontrava antes do bloqueio, com a restauração integral do histórico de reputação, dos anúncios ativos, das avaliações, dos saldos financeiros eventualmente retidos e de todos os demais elementos inerentes à conta empresarial.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 9ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Ante o exposto, com fundamento nos arts. 487, inciso I, e 497 do Código de Processo Civil, **JULGO PROCEDENTE** a pretensão deduzida por **DALVA CAPELLA CARVALHEIRA LTDA** em face de **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA** e, em consequência, **CONDENO** a ré à obrigação de fazer consistente na reativação imediata da conta da autora na plataforma Mercado Livre, restaurando-a nas exatas condições em que se encontrava antes do cancelamento definitivo, com o restabelecimento integral do histórico de reputação — inclusive a classificação "Mercado Líder Platinum" —, de todos os anúncios, avaliações, funcionalidades e saldos financeiros eventualmente retidos.

Para a hipótese de descumprimento, fixo multa diária (astreinte) de **R\$ 1.000,00 (um mil reais)**, sem prejuízo do disposto no art. 536, § 1º, do Código de Processo Civil.

Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados por equidade no valor de **R\$ 1.000,00 (um mil reais)**, nos termos do art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil.

Documento eletrônico assinado por **ROSSANA LUIZA MAZZONI DE FARIA**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610007318106v2** e do código CRC **640d7448**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): **ROSSANA LUIZA MAZZONI DE FARIA**
Data e Hora: 31/03/2026, às 16:54:27

4002325-18.2026.8.26.0405

610007318106.V2