



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000238301

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009624-34.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante EBAZAR.COM.BR LTDA - ME, é apelado TROPICAL OUTLET ARTIGOS DE VESTUÁRIO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

BARRETO E SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009624-34.2025.8.26.0405

Apelante: Ebazar.com.br LTDA - ME

Apelado: Tropical Outlet Artigos de Vestuário Ltda.

Comarca: Osasco

Voto nº 00213

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA EM PLATAFORMA DE VENDAS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ebazar.com.br Ltda., administradora da plataforma digital “Mercado Livre”, interpôs apelação contra sentença que julgou procedente a ação de obrigação de fazer ajuizada por Tropical Outlet Artigos de Vestuário Ltda., determinando a reativação de sua conta de vendas, nas mesmas condições de reputação e pontuação anteriores à suspensão, com multa cominatória.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a suspensão da conta da autora foi abusiva e se a multa cominatória fixada para assegurar o cumprimento da obrigação de reativação da conta é legítima.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio contratual.

4. A ré não comprovou a infração específica atribuível à autora nem o vínculo entre os cadastros, configurando exercício abusivo do direito. A multa cominatória foi corretamente estabelecida para garantir o cumprimento da obrigação de fazer.

IV. Dispositivo e Tese

5. RECURSO DESPROVIDO.

Tese de julgamento: a) a suspensão definitiva da conta sem comprovação de infração específica é abusiva; b) a multa cominatória é legítima para assegurar o cumprimento da obrigação de reativação da conta.

Jurisprudência Citada:

TJSP; Apelação Cível 1052277-43.2018.8.26.0002; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2019; Data de Registro: 12/09/2019.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação (fls. 137/145) interposta por Ebazar.com.br Ltda., administradora da plataforma digital “Mercado Livre”, contra sentença (fls. 124/127) que julgou procedente a ação de obrigação de fazer ajuizada por Tropical Outlet Artigos de Vestuário Ltda., determinando a reativação de sua conta de vendas, nas mesmas condições de reputação e pontuação anteriores à suspensão, bem como fixando multa cominatória para o caso de descumprimento.

Opostos embargos declaratórios pela parte autora (fls. 130/131), foram eles acolhidos pela decisão de fls. 132/133, sendo estabelecido o prazo de cinco dias corridos, contados da intimação pessoal da ré, para reativação da conta, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, limitada inicialmente a trinta dias, restando mantidos os demais termos da sentença.

Inconformada, a ré interpôs apelação. Sustenta que a sentença desconsiderou os fatos e argumentos apresentados na contestação, partindo de premissas equivocadas e desprovidas de rigor técnico. Reitera que a suspensão da conta decorreu da constatação de vínculo entre o cadastro da autora e outro anteriormente inabilitado, identificado sob denominação semelhante, o que justificaria o bloqueio permanente, nos termos do item 4 dos seus Termos e Condições de Uso, que proíbem o gerenciamento de múltiplas contas ou a criação de novos cadastros após aplicação de sanção. Argumenta que a autora aderiu voluntariamente ao contrato eletrônico e às suas cláusulas, devendo prevalecer o princípio do *pacta sunt servanda*, bem como a liberdade de contratação assegurada pela legislação civil e pela Lei da Liberdade Econômica. Acrescenta que agiu em estrito cumprimento de dever legal de garantir a segurança de seus serviços e de seus usuários. No tocante à multa cominatória, sustenta ser indevida sua fixação, por inexistir descumprimento da obrigação, defendendo que eventual coerção somente poderia ser discutida em fase de cumprimento de sentença. Afirma ter atuado com boa-fé durante todo o trâmite processual e que a multa fixada se mostraria excessiva e desproporcional. Invoca, ainda, o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo nº 1.000, sustentando que a imposição de multa deveria observar, de forma subsidiária, as penalidades previstas no art. 400 do Código de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo Civil, após tentativa prévia de outras medidas coercitivas. Requer, assim, a revogação da multa ou, subsidiariamente, a sua redução, com limitação ao valor da obrigação principal, a fim de evitar enriquecimento sem causa. Postula, por fim, a concessão de efeito suspensivo ao recurso, sob o argumento de risco de dano grave e de difícil reparação, e, ao final, a reforma integral da sentença ou, alternativamente, a adequação das verbas sucumbenciais aos parâmetros legais.

Exercido o juízo de admissibilidade, nos termos do art. 1.010, § 3º, do CPC, anota-se que o recurso é tempestivo e está devidamente preparado (fls. 146/147).

Contrarrazões apresentadas às fls. 154/158.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Ajuizou a parte autora a presente ação, alegando que teve sua conta suspensa de forma definitiva e repentina, em dezembro de 2024, sob a justificativa genérica de “*averiguação de infração aos Termos e Condições de Uso*”, sem indicação clara da conduta supostamente ilícita, do direito violado ou da norma infringida, tampouco lhe sendo dada oportunidade para prestar qualquer esclarecimento ou apresentar defesa prévia. Sustentou que a medida lhe causou expressivos prejuízos financeiros, por inviabilizar seu principal canal de vendas.

A tutela de urgência foi inicialmente indeferida (fls. 33/34). Citada, a ré apresentou contestação (fls. 44/54), defendendo a legalidade da inabilitação, ao argumento de que teria sido identificado vínculo entre o cadastro da autora e outro anteriormente suspenso por irregularidades contrárias às políticas da plataforma. Aduziu que os Termos e Condições vedam a criação de novos cadastros por usuários previamente desativados e que a medida adotada configuraria exercício regular de direito, voltado à proteção da segurança do ambiente digital.

Sobreveio sentença de procedência, reconhecendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a abusividade da suspensão definitiva, por ausência de comprovação de infração específica atribuível à autora, bem como por violação dos princípios da boa-fé e da proporcionalidade. Foi determinada a reativação da conta da autora, com condenação da ré ao pagamento das verbas sucumbenciais.

A apelação da ré não comporta provimento.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Ainda que a autora seja pessoa jurídica, utiliza a plataforma digital administrada pela ré como destinatária final do serviço de intermediação de vendas, incidindo, portanto, as normas consumeristas, notadamente os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e do equilíbrio contratual.

É incontroverso que a conta da autora foi suspensa de forma definitiva. A ré sustenta que a medida decorreu da identificação de vínculo entre o cadastro da autora e outro anteriormente inabilitado por infrações aos Termos e Condições de Uso da plataforma, o que, segundo alega, autorizaria o bloqueio permanente do novo cadastro. Ocorre que tal alegação não veio acompanhada de qualquer demonstração concreta dos critérios utilizados para se chegar a essa conclusão.

Em nenhum momento a ré indicou, de forma minimamente específica, qual teria sido a infração cometida pela autora, tampouco esclareceu em que consistiria o suposto vínculo entre os cadastros, limitando-se a afirmações genéricas. Não há nos autos prova de identidade de gestão, de utilização comum de meios de pagamento, de compartilhamento de dispositivos, de IP ou de qualquer outro elemento objetivo que permita imputar à autora conduta ilícita ou violação direta às regras da plataforma.

Nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, incumbia à ré comprovar o fato impeditivo ou extintivo do direito da autora, ônus do qual não se desincumbiu. A simples invocação de cláusulas contratuais que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autorizam a aplicação de sanções não supre a necessidade de demonstração concreta da conduta que ensejaria a penalidade, sobretudo quando se trata da medida mais gravosa prevista no contrato, apta a inviabilizar completamente a atividade econômica exercida pela usuária.

Ainda que se reconheça o legítimo interesse da administradora da plataforma em zelar pela segurança do ambiente digital e de seus usuários, tal prerrogativa não pode ser exercida de modo arbitrário, imotivado ou dissociado das garantias mínimas do devido processo contratual. A boa-fé objetiva impõe deveres anexos de informação, lealdade e coerência, incompatíveis com a imposição de sanção definitiva baseada em presunções abstratas, sem identificação clara da conduta reprovada e sem dar oportunidade à parte afetada de qualquer possibilidade de esclarecimento ou defesa.

A suspensão definitiva fundada exclusivamente na alegação genérica de vínculo com terceiro anteriormente penalizado configura exercício abusivo do direito, nos termos do art. 187 do Código Civil, por romper o equilíbrio contratual e transferir à autora as consequências de conduta que sequer lhe foi imputada de forma concreta.

Nesse sentido:

Ação de obrigação de fazer cumulada indenização por danos morais. Autora que comercializa seus produtos na plataforma de e-commerce do Mercado Livre. Teoria finalista mitigada que autoriza a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, diante da evidente hipossuficiência técnica da autora perante os réus. Reiterados cancelamentos de envio de mercadoria, sem justificativa plausível, promovidos pelo Mercado Livre, que restaram incontroversos. Suspensão e posterior bloqueio definitivo da conta de usuário da autora, sob suspeita de irregularidades, que também restou incontroverso. Réus que, no entanto, sequer especificaram quais as irregularidades supostamente cometidas pela autora. Alegação de exercício regular de direito que não convence. Conduta arbitrária dos réus que não pode ser chancelada de forma indistinta apenas porque encontra previsão nas Condições e Termos de Uso aceitos pelo usuário. A sistemática de vendas do Mercado Livre depende, essencialmente, da experiência dos consumidores, que dão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seu feedback avaliando o negócio, o que alimenta a reputação do vendedor. Situação vivenciada pela autora que ultrapassou o mero aborrecimento. Dano moral configurado. Dano material que, todavia, não restou devidamente comprovado pela autora. Sentença reformada para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais. Sucumbência mínima da autora reconhecida. Recurso provido em parte (TJSP; Apelação Cível 1052277-43.2018.8.26.0002; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2019; Data de Registro: 12/09/2019).

No que se refere à multa cominatória fixada para assegurar o cumprimento da obrigação de reativação da conta, igualmente não assiste razão à apelante. A astreinte foi corretamente estabelecida como meio de coerção destinado a garantir o cumprimento específico de obrigação de fazer, nos termos dos arts. 497 e 537 do Código de Processo Civil, sendo prescindível a prévia ocorrência de descumprimento para sua fixação. Trata-se de técnica processual voltada à efetividade da tutela jurisdicional, cujo valor e limitação temporal podem ser revistos a qualquer tempo, caso se revelem excessivos ou insuficientes.

Mostra-se, ademais, manifestamente descabida a invocação do Tema Repetitivo nº 1.000 do Superior Tribunal de Justiça, cuja questão submetida a julgamento estava relacionada ao *“cabimento ou não de multa cominatória na exibição, incidental ou autônoma, de documento relativo a direito disponível, na vigência do CPC/2015.”* A tese nele firmada foi a seguinte:

Desde que prováveis a existência da relação jurídica entre as partes e de documento ou coisa que se pretende seja exibido, apurada em contraditório prévio, poderá o juiz, após tentativa de busca e apreensão ou outra medida coercitiva, determinar sua exibição sob pena de multa com base no art. 400, parágrafo único, do CPC/2015.

Como se vê, a tese firmada naquele julgamento refere-se exclusivamente ao cabimento de multa na exibição de documento ou coisa, à luz do art. 400 do CPC, em hipóteses de tutela probatória. No caso dos autos, não há pedido de exibição de documentos, nem discussão acerca da aplicação das sanções previstas no referido dispositivo legal, cuidando-se, diversamente, de obrigação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fazer consistente na reativação de conta em plataforma digital, o que afasta por completo a pertinência do precedente invocado.

Diante desse contexto, ausente a comprovação de infração concreta atribuível à autora, abusiva a suspensão definitiva fundada em alegações genéricas e legítima a fixação de multa cominatória para assegurar o cumprimento da obrigação imposta, a sentença deve ser mantida integralmente.

Também não merece acolhimento o pedido subsidiário de redução da multa cominatória, com limitação ao suposto valor da obrigação principal, sob o argumento de evitar enriquecimento sem causa.

A multa diária prevista no art. 537 do Código de Processo Civil não se confunde com cláusula penal, tampouco se destina à recomposição patrimonial da parte beneficiária, possuindo natureza eminentemente coercitiva. Justamente por essa razão, não se submete, por analogia, ao limite previsto no art. 412 do Código Civil, sobretudo em hipóteses de obrigação de fazer desprovida de conteúdo econômico imediato, como ocorre no caso dos autos.

Ademais, o próprio sistema processual estabelece mecanismos suficientes para coibir eventual excesso, ao autorizar o magistrado a modificar ou excluir a multa vincenda sempre que se mostrar insuficiente ou excessiva, nos termos do art. 537, § 1º, do CPC, o que afasta qualquer risco concreto de enriquecimento sem causa.

Inexistente, portanto, fundamento jurídico para a limitação pretendida, a multa fixada deve ser mantida tal como estabelecida.

Em suma, não há razão que justifique a modificação do desfecho dado ao caso pelo juízo de origem.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela parte ré em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, elevando-os de R\$ 1.000,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para R\$ 2.000,00.

Ante o exposto, voto por **NEGAR**
PROVIMENTO ao recurso.

BARRETO E SILVA

Relator