



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300816

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027967-02.2020.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, são apelados CASSIO GARCIA DA ROSA e ANTONIA ALEXANDRE DA FONSECA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), GOMES VARJÃO E RÔMOLO RUSSO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ISSA AHMED
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº: 39579

Apelação nº: 1027967-02.2020.8.26.0002

Comarca: São Paulo – 10ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro

Apelante: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.

Apelados: Cassio Garcia da Rosa, Antônia Alexandre da Fonseca e Luadi Comércio Eletrônico Ltda.

Juíza Prolatora: Cinara Palhares

APELAÇÃO. Compra e venda. Aparelho celular. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença que decretou a parcial procedência dos pleitos formulados na exordial, para condenar as rés, solidariamente, à restituição aos autores do valor pago pelos celulares, no importe de R\$ 2.212,99, bem como ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 3.000,00. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo recorrente que se confunde com o mérito. Apelo do corréu. Pretensão de reforma do julgado para que seja decretada a improcedência dos pleitos formulados na exordial. Irresignação impróspera. Acervo probatório que se revelou hábil a comprovar, de forma inequívoca, as afirmações dos requerentes no que tange ao não recebimento dos aparelhos de telefonia móvel adquiridos, inobstante os pagamentos tenham sido devidamente efetuados pelos requerentes. Rés, por sua vez, que não se desincumbiram do seu ônus probatório, conforme disposto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Corréu apelante que, na hipótese dos autos, tem responsabilidade direta pela má prestação dos serviços que acabou por resultar na ausência de entrega dos produtos aos autores, diante da existência de desacordo comercial entre as requeridas. Condenação pelos danos materiais que era mesmo de rigor. Danos morais. Lesão moral configurada na hipótese dos autos. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano. Autores-consumidores que tiveram seu sossego, paz de espírito e tranquilidade abalados por transtornos causados pelas rés, em razão da má prestação de seus serviços. Ademais, considerável tempo desperdiçado e desgaste dos consumidores na tentativa de solucionar problema ao qual não deram causa, com vistas à rápida solução do imbróglio. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Quantum indenizatório fixado pelo magistrado de primeiro grau (R\$3.000,00) que não comporta minoração, vez que bem abalizado segundo as especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Correção monetária do valor da indenização pelos danos extrapatrimoniais que incide a partir do seu arbitramento (Súmula nº 362 do C. Superior Tribunal de Justiça), acrescida de juros legais de

mora desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil, por tratar-se de ilícito contratual. Julgado monocrático de primeiro grau bem fundamentado, que adequadamente sopesou as teses jurídicas apresentadas pelas partes e bem valorou os elementos cognitivos reunidos nos autos, enfrentando os pontos apresentados em preliminar e, no mérito, enfrentando, de forma clara e precisa, a quaestio iuris submetida ao crivo do Poder Judiciário, apresentando adequada solução à crise de direito material discutida na lide. Razões recursais que, em essência, se limitam a reproduzir argumentos já exaustivamente utilizados pelo réu-apelante no curso de todo o processo. Sentença integralmente ratificada em grau de recurso, à luz do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça.

Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., contra a r. sentença de fls. 1083/1086, que julgou parcialmente procedente a *ação de indenização por danos materiais e morais* promovida por CASSIO GARCIA DA ROSA e ANTONIA ALEXANDRE DA FONSECA, ora apelados, em face da ora apelante e de LUADI COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA., para “*condenar as rés, solidariamente, à restituição ao autor do valor pago pelo produto, no importe de R\$ 2.212,99 (dois mil duzentos e doze reais e noventa e nove centavos)*”, bem como ao “*pagamento de danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais)*”.

Condenadas as requeridas, em razão da sucumbência, a arcarem com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.000,00 (mil reais), nos termos do artigo 85, § 8º do CPC/2015, “*tendo em vista que o percentual sobre o valor da condenação seria irrisório.*”

Nas razões recursais de fls. 1100/1120, o corréu Mercado

Pago Instituição de Pagamento Ltda., sustenta, preliminarmente ilegitimidade passiva *ad causam*, vez que não se trata da fornecedora do produto, atuando apenas na intermediação de pagamento digital entre vendedores e compradores; e que *são descabidas as alegações de que vige a responsabilidade objetiva ao caso, seja porque a relação em questão não se trata de relação especial de consumo, seja porque a atividade desempenhada pela Apelante não se enquadra no âmbito de aplicação da responsabilidade objetiva*. No mérito, em síntese, aduz que aplica-se ao caso, a excludente de responsabilidade trazida pelo artigo 14, §3º, II, do CDC; que *não houve a prática de qualquer ato por parte da apelante que causasse dano à parte apelada ou o dever de indenizar*; que o Mercado Pago foi responsável única e exclusivamente pela intermediação de valores entre as partes, serviço prestado com excelência e sobre o qual não se queixa a parte autora; que *não merecem prosperar contra si os pedidos de condenação ao pagamento de qualquer valor a título indenizatório*; que inexistente prova concreta do dano moral a ensejar o dever de reparação, vez que não demonstrou ter sofrido *qualquer ato humilhante, atentatório ou ofensivo a sua moral*; que o valor fixado a título de danos extrapatrimoniais revela-se exorbitante, comportando minoração; que os juros de mora em relação aos danos morais, devem incidir a partir do arbitramento (data da sentença).

Dessarte, pugna pela reforma da sentença, para que seja decretada a improcedência da ação.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 1121/1122).

Contrarrazões às fls. 1126/1131, pelo desprovimento do apelo.

Sem oposição expressa das partes ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conhece-se do recurso – o que se faz no nos estreitos limites do princípio dispositivo, consubstanciado no brocardo *tantum devolutum quantum appellatum*.

Diante do julgamento do apelo, prejudicado o pedido de recebimento do recurso em seu duplo efeito.

Consta do relatório da r. sentença de primeiro grau, aqui adotado:

“*Vistos.*

*Cassio Garcia da Rosa e Antônia Alexandre da Fonseca, qualificado(a) nos autos, ingressou com a presente AÇÃO DE em face de Luadi Comércio Eletrônico Ltda e Mercadopago.com Representações LTDA, igualmente qualificado(a), alegando, em síntese, que: realizou a compra de 2 aparelhos de celular smartphone Samsung Galaxy A50 Preto 64g, pelo valor total de R\$ 2.212,99 (dois mil duzentos e doze reais e noventa e nove centavos), em 26/11/2019. A compra foi realizada por internet e o autor utilizou o cartão de crédito nº 406168*****1855 de sua mãe, Sra. Antonia da Fonseca, CPF 037.640.488-40, Bandeira VISA, parcelando a compra em 10 vezes por intermédio do MERCADO PAGO. Ocorre que, o autor vem cumprindo com as parcelas do cartão de crédito, mas não recebeu os produtos até a presente data. Pede a antecipação de tutela para determinar a suspensão das cobranças do cartão de crédito e, no mérito, a condenação solidária das rés à restituição dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.*

Citada, a parte ré MERCADO PAGO apresentou contestação, alegando, em síntese, preliminar de falta de

legitimidade passiva, já que atuou como mero meio de pagamento, e, no mérito, aduz que não houve falha na prestação dos serviços, já que a ré é mera facilitadora de acesso aos meios de pagamento, não tendo a autora direito ao programa "compra garantida", pois não preenche os requisitos necessários, já que a compra não foi realizada por intermédio da plataforma Mercado livre. Ademais, a compra foi realizada no dia 07/11/2019, não tendo sido efetuada reclamação dentro de 60 dias, razão pela qual não seria mais possível cancelamento.

Esgotadas as possibilidades de localização da parte ré LUADI, esta foi citada por edital, sendo-lhe nomeado curador especial, que contestou por negativa geral a fls. 1079/1082.”

A preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* suscitada pelo Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., se confunde com o mérito e com ele será devidamente analisada.

Pois bem.

Pese, contudo, a argumentação expendida no apelo, a insurgência não prospera.

A i. magistrada de piso, na bem fundamentada sentença, realizou adequado sopesamento das teses jurídicas apresentadas pelas partes litigantes e bem valorou os elementos cognitivos reunidos nos autos, rechaçando os pontos apresentados em preliminar e, no mérito, enfrentando, de forma clara e precisa, a *quaestio iuris* submetida ao crivo do Poder Judiciário, apresentando adequada solução à crise de direito material discutida na lide.

E isso – aliado ao fato de que o apelante, nas razões recursais

de fls. 1100/1120, se limita, em essência, a invocar os mesmos argumentos por si já exaustivamente utilizados ao longo do feito – torna possível a ratificação do julgado monocrático de primeiro grau, na exata dicção do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, *verbis*:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Cumpre assentar que a jurisprudência consolidada no âmbito do C. Superior Tribunal de Justiça admite a ratificação da sentença em sede recursal por meio do uso da técnica *per relationem*. Por todos:

“AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMBARGOS MONITÓRIOS. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. 1. No julgamento da apelação, o Tribunal local pode adotar ou ratificar, como razões de decidir, os fundamentos da sentença, prática que não acarreta omissão, não implica ausência de fundamentação nem gera nulidade. Precedentes. 2. Agravo interno a que se nega provimento.” (AgInt no AREsp nº 1.075.290/SC, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, STJ, j. 15/03/2018, DJe 20/03/2018)

De proêmio, não há que se falar em ilegitimidade passiva da empresa apelante.

Isso porque, a corré apelante, na hipótese dos autos, tem responsabilidade direta pela má prestação dos serviços que acabou por resultar na ausência de entrega dos produtos aos autores.

Conforme bem pontuado pelo magistrado *a quo* em suas

razões de decidir:

*“Quanto a alegação de isenção de responsabilidade pela não entrega dos produtos ao autor, no presente caso, **a culpa da ré não decorre do simples fato de ser meio de pagamento, tal como alegado.***

*De acordo com a documentação juntada pelo autor, **a ré tem responsabilidade direta pela má prestação dos serviços que resultou na ausência de entrega do produto ao autor.***

Isso porque, conforme carta de fls. 900/901, a corré LUADI declarou que a falha na entrega do produto se deveu a desacordo comercial havido com a ré MERCADO PAGO, pois esta não estaria repassando os valores pagos pelos produtos, sendo devedora de mais de 1,5 milhão à LUADI, valor esse que está sendo cobrado judicialmente no processo n. 1074186-10.2019.8.26.0002. O autor também juntou a petição inicial deste processo, no qual consta exatamente esta narrativa descrita resumidamente na referida carta, detalhando que as operações questionadas abrangem o período da compra efetuada pelo autor.

Não poderá o consumidor, portanto, ser prejudicado em decorrência do desacordo comercial entre as partes.

Resta inequívoca, portanto, a responsabilidade da corré não apenas pela devolução dos valores pagos pelo autor, mas também, pelo ressarcimento dos danos causados, inclusive de ordem moral.”

No mais, os documentos carreados com a inicial são hábeis a comprovar as afirmações dos autores, sobretudo no que tange ao não

recebimento dos aparelhos de celular adquiridos, inobstante os pagamentos tenham sido devidamente efetuados pelos requerentes.

A parte autora, portanto, logrou elidir, nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC, os fatos constitutivos do direito invocado na exordial.

Correta, portanto, a assertiva do magistrado sentenciante: *“houve pagamento integral do produto, já que as parcelas foram todas cobradas pela ré e adimplidas pelo autor. Dessa forma, deverá ser efetuada a restituição integral do valor pago, com juros e correção monetária a partir da data da compra.”* (g.n.).

Os réus, por sua vez, não se desincumbiram de seu ônus probatório, conforme determina o artigo 373, inciso II, do CPC, que dispõe: *“O ônus da prova incumbe: (...) II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.”*

Reconhece-se, assim, que houve falha na prestação do serviço pelas requeridas, ensejando o direito dos autores de serem indenizados tanto pelos danos materiais, quanto pelos extrapatrimoniais.

Nessa linha intelectual, igualmente acertada a judiciosa sentença no que se refere à condenação dos requeridos ao pagamento de indenizatório por danos morais.

É cediço que o dano moral é aquele que afeta os direitos da personalidade e, de alguma forma, ofende a moral e a dignidade da pessoa.

Como escolia o saudoso jurista Yussef Said Cahali, *“(…) multifacetário o ser anímico, tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado,*

*qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral*¹.

A situação vivenciada pelos requerentes certamente extrapola a seara do mero aborrecimento ou inadimplemento contratual, vez que tivera seu sossego, paz de espírito e tranquilidade abalados em decorrência de todos os fatos narrados na exordial.

Isso sem falar no considerável tempo desperdiçado na tentativa de solucionar os inúmeros problemas aos quais não deu causa, tendo sido decorrentes da falha na prestação de serviços pelas requeridas, do que também resulta dano moral a ser indenizado.

Apropriada ao caso a “Teoria do Desvio Produtivo” que, aplicada ao consumidor, se consubstancia no fato de ser submetido a longas jornadas ao se deparar com defeito em um produto ou serviço.²

Segundo o doutrinador [precursor do tema no Brasil, o jurista Marcos Dessaune], *a atitude do fornecedor ao se esquivar de sua responsabilidade pelo problema, causando diretamente o desvio produtivo do consumidor, é que gera a relação de causalidade existente entre a prática abusiva e o dano gerado pela perda do tempo útil*.³

Sobre o tema, confira-se alguns julgados desta C. Câmara, reconhecendo que o fornecedor/prestador de serviços tem o dever de indenizar o tempo perdido pelo consumidor, ou seja, o seu desvio produtivo, na resolução de problemas causados pelo fornecedor:

¹ In “Dano moral”, 3ª ed., rev., ampl. e atual. conforme o Código Civil de 2002. São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 22.

² <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>, acesso realizado em 10/04/2023.

³ Idem.

*“Empreitada. Ação indenizatória. Ausência de recurso dos réus contra o capítulo da sentença que declarou a rescisão do contrato por sua culpa exclusiva e os condenou ao pagamento das importâncias mencionadas. Dano moral caracterizado. Não bastasse a angústia causada pelo atraso na obtenção do financiamento bancário e da obra, ambos a cargo da empreiteira contratada, além da subtração de material que precisou ser repostado, exigindo gasto adicional e imprevisto do apelante, o quadro delineado demonstra, ainda, que houve desgaste excessivo para tentar resolver o problema, que desborda do mero aborrecimento. **Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.** Precedentes do Col. STJ e desta E. Corte. Verba indenizatória fixada em R\$ 10.000,00, valor compatível com as circunstâncias do caso e com as finalidades da condenação. Recurso provido.”*

- (TJSP; Apelação Cível 1001039-16.2020.8.26.0648; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 21/09/2022; Data de Registro: 21/09/2022) – (grifou-se)

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE. CÁLCULO APURADO UNILATERALMENTE. AUSÊNCIA DO CONTRADITÓRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. **PERDA DO TEMPO ÚTIL DE VIDA.** SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS (ART. 85, § 11, DO CPC/15).*

Recurso provido.” -

(TJSP; Apelação Cível 1021380-90.2022.8.26.0002; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2022; Data de Registro: 19/10/2022) – (grifou-se)

*“Apelação. Autor que pleiteia seja restabelecido o fornecimento de energia bem como fixação de danos morais no importe de R\$20.000,00 (vinte mil reais). Sentença de procedência. Apelo da Ré para que seja a ação julgada improcedente. Aduz que não fora comprovados os danos morais. Autor que apela adesivamente pugnando pela majoração do quantum fixado a título de danos morais. Cadastro do Autor alterado para nome de terceiro desconhecido a ele. Concessionária que não conseguiu explicar tal situação, alegando apenas que não houve troca de titularidade. Contas apresentadas pelo Autor e não impugnadas que se encontram em nome de terceiro. Suposta solicitação de desligamento definitivo não comprovado pela Ré. Corte indevido de energia elétrica. Danos morais configurados in re ipsa. **Tempo perdido pelo consumidor para resolver problema que não deu causa.** Danos morais que merecem majoração para o importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), em consonância com o entendimento reiteradamente praticado por essa Colenda Câmara de Direito Privado. Sentença parcialmente reformada. **RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PARCIALMENTE PROVIDO.”** - TJSP; Apelação Cível 1008388-94.2021.8.26.0079; Relator: L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento:*

24/10/2022; Data de Registro: 31/10/2022) – (grifou-se)

Até para que não parem dúvidas quanto ao acerto da judiciosa decisão de primeira instância, faz-se a transcrição de importante trecho do julgado ora examinado:

“Com relação aos danos morais, entendo pela sua ocorrência, já que o produto adquirido era de primeira necessidade, sendo a parte autora privada da sua utilização. Ademais, o consumidor deverá ser indenizado pelo desvio produtivo, pois foi obrigado a socorrer-se do Poder Judiciário para fazer valer o seu direito de restituição dos valores pagos, despendendo tempo e dinheiro que certamente seriam empregados na sua atividade produtiva e momentos de lazer.

Em casos como o presente, evidencia-se a função punitiva do dano moral. Por certo, deixar o fornecedor impune representa um incentivo à condutas lesivas como a presente, e, por consequência, um rebaixamento na qualidade do mercado de consumo em geral.

Contudo, apesar da empresa envolvida ser de grande porte e de grande capacidade econômica, o valor a ser fixado deverá ser proporcional ao prejuízo sofrido, já que o dano limitou-se à esfera íntima do autor, não denotando qualquer gravidade excepcional, sendo certo que o dano moral não pode gerar enriquecimento sem causa para o consumidor.”

Assim, era mesmo de rigor o acolhimento do pleito indenizatório pelos danos extrapatrimoniais.

Registre-se, por oportuno, que a condenação em danos morais

visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no caso *sub examine*, considerando o transtorno sofrido pelos autores, reputo que o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) fixado na r. sentença, se mostra adequado e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento dos requerentes e atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta dos prestadores de serviço.

Destarte, deve ser mantido o valor fixado na r. sentença a título de danos morais.

E, como acertadamente constou da judiciosa sentença, o valor fixado a título de indenização por danos morais (R\$ 3.000,00) deverá ser acrescido de correção monetária a partir arbitramento (Súmula 362 do STJ), acrescida de juros legais de mora desde a citação, ante a relação contratual, nos termos do artigo 405 do Código Civil.

A r. sentença, portanto, deu adequada solução à lide, desmerecendo reparos.

Assim, para evitar inútil e desnecessária repetição, são dispensáveis outros fundamentos, diante dos que foram bem deduzidos na r. decisão guerreada, que fica integralmente mantida.

Registre-se que o julgador não está obrigado a rebater item

por item as alegações das partes, podendo ater-se ao que é essencial para a entrega da prestação jurisdicional.

Considerando o desprovimento do recurso e, com fundamento no §11 do art. 85 do CPC, majoro, - exclusivamente em desfavor da corré Mercado Pago -, os honorários advocatícios de sucumbência devidos aos patronos dos autores em R\$ 300,00 (trezentos reais).

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos constantes da fundamentação.

ISSA AHMED
RELATOR