



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000414887

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019133-81.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante/apelado MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada/apelante ADRIANA PIRES GOMES SANTOS e Apelado AMB TICKETS E TURISMO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da corré e deram parcial provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1019133-81.2024.8.26.0224

Apelantes/Apelados: Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.;

Adriana Pires Gomes Santos

Comarca: Guarulhos – 8ª Vara Cível

COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL POR PLATAFORMA “ON LINE”. Ação de indenização por danos materiais e m orais. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Compra de ingressos no site da primeira requerida, com pagamento por meio da plataforma Mercado Pago. Cancelamento da primeira compra que foi posteriormente lançada na fatura do cartão de crédito da autora. Corré que atua exatamente como plataforma de pagamento e não efetuou o estorno. Cobrança em duplicidade indevida. Restituição em dobro. Art. 42 do CDC. Pretensão de obter condenação da ré ao pagamento de indenização por dano extrapatrimonial. Situação que não ultrapassou os limites do aborrecimento comum, sem repercussão alguma nos direitos da personalidade. Dano moral incorrente. Sentença modificada em parte. Recurso da corré desprovido, recurso da autora parcialmente provido.

Voto nº 31.929

Cuida-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 198/202, proferida pelo MM Juiz Luiz Gustavo de Oliveira Martins Pereira, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar as rés, solidariamente, a procederem a devolução do valor referente a compra online (pedido nº 228148 cartão final 0645) de dois ingressos do evento “Camarote Ponto Com”, através do site da primeira requerida QueroAbadá.com.br, no total de R\$ 2.400,00 (dois mil e

quatrocentos reais), a ser devidamente corrigido pela Tabela divulgada pelo E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a partir do desembolso e acrescidos de juros de mora, pela taxa legal, conforme preceitua o art. 406 do Código Civil e seu §1º (com redação dada pela Lei nº 14.905/24), a ser apurada pela metodologia a ser divulgada pelo Banco Central, a partir da citação. Diante da sucumbência recíproca, condenou, por igual, as partes ao pagamento das custas e despesas processuais. Arbitrou os honorários do advogado da parte autora em R\$700,00 (setecentos reais) e da parte ré em R\$ 500,00 (quinhentos reais).

Apelam ambas as partes. A corré Mercado Pago (fls. 214/226), alegando em síntese, que a transação foi realizada entre a apelada e o vendedor, ou seja, fora da plataforma Mercado Livre, através do site deste, sem qualquer vínculo ou ingerência do Mercado Pago, que foi apenas o meio de pagamento.

Diz que atuou como mera instituição financeira dispondo o meio de pagamento, não sendo parte da cadeia de consumo.

Assim, defende ser parte ilegítima.

Aponta que o pagamento foi contestado diretamente na administradora do cartão, e, no momento que recebeu o *chargeback* realizou o estorno do pagamento.

Argumenta que a administradora do cartão de crédito providencia o cancelamento da transação, cabendo à ela realizar

a regularização das faturas.

Aduz que não foram observados os requisitos do programa compra garantida.

Recorre também a autora (fls. 241/247), aduzindo, a seu turno, ser cabível a restituição em dobro, nos termos do art. 42 do CDC

Pleiteia a condenação por danos morais.

Contrarrazões às fls. 235/239 e 254/247.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais relativa a prestação de serviços de comércio eletrônico.

Narra a autora que, em 27.11.2022, realizou a compra *on line* de dois ingressos para o evento “Camarote Ponto Com”, por meio do site da 1ª requerida, para evento na cidade de Salvador em 18.02.2023, que foi pago por intermédio da plataforma *corrê*, no valor de R\$2.400,00 a ser efetivado em 5 parcelas de R\$480,00.

Em dezembro/2022, recebeu ligação informando que a compra teria sido cancelada por ter sido contestada no banco, de modo que era necessária a utilização de outro cartão, o que foi feito.

No entanto, em fevereiro/2023, constou em sua fatura a cobrança das parcelas que anteriormente foram canceladas.

A ação foi julgada parcialmente procedente e é objeto dos presentes recursos.

Com efeito, é certo que a transação comercial foi realizada diretamente entre a autora e a vendedora (Camarote Ponto Com), agindo o Mercado Pago apenas como a plataforma de gerenciamento de pagamento, repassando o crédito diretamente ao vendedor.

No entanto, no caso concreto não se trata de ausência de entrega do produto, e sim de cobrança em duplicidade pela mesma transação (compra de 2 ingressos para evento).

Vale destacar a atuação direta da corré Mercado Pago para a solução do problema como se pode aferir dos documentos de fls. 24/42.

Portanto, em se tratando exatamente do estorno do pagamento da primeira compra, a instituição intermediadora do pagamento é prestadora do serviço e deve ser responsabilizada nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

De conseguinte, cabível a restituição em dobro do

valor indevidamente cobrado na fatura do cartão da autora, nos termos do art. 42 também do CDC.

Por fim, no que tange ao pedido de indenização por danos morais, a narrativa dos danos descritos pela autora se restringe ao caráter material em sua essência.

Com efeito, a falha na prestação dos serviços se restringiu à cobrança na fatura em duplicidade da compra anteriormente cancelada.

Ou seja, uma vez preservadas sua imagem, integridade psíquica, honra, dentre outros atributos da sua esfera moral, de caráter objetivo e subjetivo, não tendo tido os fatos narrados o condão de repercutir negativamente em quaisquer dos seus direitos da personalidade, de indenização a compensar danos desta natureza não há de se cogitar.

Aqui não se está a negar o agastamento decerto experimentado decorrentes da chateação para eventual solução do problema, porém o ocorrido não passa de situação que gera mero aborrecimento comum na sociedade contemporânea, o qual não se revela apto a atingir negativamente a honra ou outro aspecto da esfera moral da autora.

Portanto, não há nos autos qualquer indício de sofrimento ou angústia por parte do autor/apelante que extrapole o mero

aborrecimento, de modo que a situação vivenciada não ultrapassou os limites do convívio em sociedade, não havendo demonstração de abalo à honra que tenha atingido bens da personalidade ou a ocorrência de sofrimento negativo intenso.

Assim, a r. sentença recorrida deve ser modificada em parte **condenar as rés à devolução em dobro (art. 42 CDC) dos valores referentes à primeira compra que foi cancelada (R\$2.400,00)**, mantida no mais por seus próprios e mais estes fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da corré e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para os fins acima.

Sem majoração, em sede recursal, dos honorários advocatícios em razão da sucumbência recíproca.

Maria de Lourdes Lopez Gil
Relatora