



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417484

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002039-69.2023.8.26.0220, da Comarca de Guaratinguetá, em que é apelante MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA, é apelada COOPERI - ASSOCIAÇÃO DO RESIDENCIAL COOPERI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

FABIO TABOSA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: Mercadolivre.com Atividades de Internet Ltda.

Apelada: Associação do Residencial COOPERI

Apelação nº 1002039-69.2023.8.26.0220 – 4ª Vara de Guaratinguetá

Voto nº 31.538

Prestação de serviços. Demanda indenizatória ajuizada por pessoa jurídica usuária de serviço de aplicativo de vendas contra a gestora da respectiva plataforma digital (Mercado Livre). Impossibilidade de acesso da usuária a reembolso por compra cancelada, ante o depósito dos valores em plataforma diversa (Mercado Pago). Imputação de falha na prestação dos serviços da ré em suas atividades. Ônus da prova em contrário que, no caso, era naturalmente da ré, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Ré que não se desincumbiu desse encargo, limitando-se a indicar a necessidade de cadastramento autônomo no Mercado Pago para acesso ao reembolso, o que não basta, em termos genéricos, à demonstração da regularidade da garantia de acesso ao saldo devedor. Diversas tentativas de acesso à conta pela autora, com cumprimento das orientações da ré, sem sucesso. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Ressarcimento direto do valor do pedido cancelado efetivamente devido. Danos morais, todavia, não caracterizados. Inexistência de elementos a ensejar a ocorrência de comprometimento da honra objetiva ou imagem da pessoa jurídica. Transtornos que não dão margem a dano moral no tocante a pessoa jurídica, ausente no tocante a ela psique passível de afetação. Inaplicabilidade ao caso da figura do desvio produtivo. Indenização por dano moral descabida. Sentença reformada nessa parte. Demanda parcialmente procedente. Apelação da ré parcialmente provida para tal fim.

VISTOS.

A r. sentença de fls. 217/222 julgou parcialmente procedente demanda ajuizada por pessoa jurídica usuária de serviço de aplicativo de vendas contra a gestora da respectiva plataforma digital (Mercado Livre), tendo por fundamento alegada falha na prestação dos serviços, consistente na impossibilidade de acesso a reembolso por compra cancelada, ante o depósito do valor em plataforma diversa (Mercado Pago). Considerou MM. Juiz, para tanto, incontroversa a falta de

entrega do pedido e a impossibilidade de acesso da autora à conta do Mercado Pago, na qual teria sido processado o respectivo reembolso, entendendo pela falha na prestação dos serviços da ré. Deu, assim, por resolvido o contrato de compra e venda do produto e condenou a ré na devolução do valor pago de R\$ 84,05 (oitenta e quatro reais e cinco centavos), corrigido desde a data do desembolso e acrescido de juros legais de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação. Entendeu, outrossim, pela caracterização da ofensa extrapatrimonial, tendo em vista o incômodo e transtorno psicológico causado à cliente, pelas tentativas frustradas de solução do problema, condenando a ré ao pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor inferior, contudo, ao montante de R\$ 13.200,00 (treze mil e duzentos reais) pleiteado na inicial.

Apela tão somente a ré (fls. 225/236), insistindo na disponibilidade do reembolso no Mercado Pago, empresa utilizada para a intermediação dos valores, mediante criação de conta e envio de documento para o serviço da respectiva empresa, acrescentando não bastar o cadastro na plataforma do Mercado Livre, reiterando, nesse sentido, não ter havido recusa quanto ao ressarcimento ou falha na prestação dos serviços. Refuta, ademais, a indenização por dano moral concedida, sustentando a impossibilidade pela própria natureza de associação da autora, além da inexistência de ofensa ao seu nome, fama, reputação ou imagem, e serem insuficientes para configurar ofensa patrimonial mero descumprimento contratual, qualificando, ainda, de excessivo o valor arbitrado. Bate-se, em conclusão, pela reforma da r. sentença, com o julgamento de improcedência da demanda ou, subsidiariamente, com a redução da indenização imposta.

O recurso, que é tempestivo, foi devidamente processado, com apresentação de contrarrazões pela apelada no prazo legal (fls. 242/247).

É o relatório.

Prospera em parte o inconformismo.

Não, contudo, no tocante a falha da ré quanto à disponibilização do valor de reembolso do pedido.

Pois bem. Em que pese incontroversa a disponibilização do

reembolso na conta do Mercado Pago, a autora demonstrou ter tentado acesso ao saldo por diversos meios, dirigindo-se insistentemente à prestadora de serviços para a tentativa de solução do problema, inclusive enviando os documentos exigidos e foto própria para comprovar sua identidade, mesmo assim não obtendo sucesso quanto ao acesso à conta, conforme comunicações apresentadas a fls. 35/48.

De mais a mais, o ônus da prova no caso, quanto à regularidade dos serviços, era da fornecedora, à luz do art. 12, § 3º, do CDC (ônus regular, diga-se, nada tendo a hipótese dos autos a ver com a figura da inversão do ônus da prova).

A apelante-ré, porém, não fez qualquer prova a respeito, limitando-se a indicar a necessidade de cadastramento autônomo no Mercado Pago, o que não basta, em termos genéricos, à demonstração da regularidade da garantia de acesso ao saldo devedor, haja vista a manutenção da impossibilidade do acesso da autora pelos menos fornecidos.

Assim, inexorável o reconhecimento da falha no serviço e da procedência do pedido ressarcimento do valor do pedido cancelado.

Assiste razão à apelante, entretanto, quanto à indenização por danos morais, não havendo que cogitar de qualquer reparação a esse título.

O fato de se reconhecer a possibilidade de caracterização de dano moral quanto a pessoas jurídicas não significa que possa ele ser identificado pelos mesmos parâmetros aplicáveis às pessoas físicas; tomado o dano moral como a lesão de elementos extrapatrimoniais vinculados à personalidade, pode-se identificar traços comuns, como no caso da afetação da honra ou do bom nome, havendo todavia outros aspectos que se restringem às pessoas físicas, como os que dizem respeito às dores físicas, ao sofrimento psicológico e a outras formas em geral de perturbação da psique.

No caso dos autos, não se discute que a autora tenha passado por transtornos ao tentar acessar o reembolso do pedido cancelado, causado pela falha da ré.

Ocorre que problemas dessa ordem, é bom que se diga, mesmo no tocante a pessoas físicas, só adquirem relevância jurídica quando muito desbordantes da normalidade, ou quando provocam especial sofrimento, fora daí não

sendo indenizáveis.

No caso dos autos, o problema não se pode dizer de grande gravidade, tratando-se de valor reduzido e sem grande repercussão, de todo modo tendo sido reparado em termos suficientes pela devolução da quantia, tal qual determinado.

Quanto a pessoas jurídicas, os aborrecimentos do cotidiano com ainda maior razão não geram direito reparatório, porque, nesse caso, inexistente sofrimento psicológico identificável; se as dificuldades decorrentes do ilícito provocam dano de alguma espécie, podem adquirir importância sob outra ótica, como restrições porventura trazidas ao exercício da atividade empresarial. Mas, aí, traduzem-se normalmente em danos materiais, que devem ser de toda forma devidamente identificados e justificados, com base concreta, não especulados ou genericamente acenados como mero pretexto a dar conteúdo a uma tentativa de penalização, de alguma forma, do indigitado ofensor.

Podem, no extremo, eventuais falhas de serviço ter reflexos de natureza extrapatrimonial, em se tratando de pessoas jurídicas, como no tocante ao comprometimento da honra objetiva ou imagem da pessoa jurídica, mormente se empresária. Mas não há como pretender que efeito excepcional dessa ordem se tenha produzido, no caso concreto, junto ao mercado, pois sequer há mínima alegação ou elemento indicativo em tal sentido.

Por outro lado, não se desconhece outrossim o desenvolvimento em sede doutrinária de tese que busca justificar o dever de indenizar o tempo desperdiçado. Segundo explicitam Tarcísio Teixeira e Leonardo Silva Augusto, a teoria tem como fundamento o desperdício de tempo (entendido esse como recurso produtivo escasso) injusto e intolerável, diante do que se reconhece a existência de nova modalidade de dano de natureza extrapatrimonial. Essa nova modalidade de dano tem sido admitida por parte da jurisprudência para responsabilizar fornecedores pela “perda de tempo” do consumidor, conforme anotam os autores:

“(...) quando o fornecedor disponibiliza no mercado de consumo produtos ou serviços defeituosos e, em vez de prontamente solucionar os problemas verificados, trata o consumidor com desídia e

descaso, deixando de sanar a falha dentro do prazo legal, compelindo-o, assim, a desviar seu tempo das atividades desejadas, como o lazer, o trabalho, o convívio familiar, para solucionar o problema verificado, acaba violando seu dever jurídico originário e verificada a ocorrência do dano, exsurge para o fornecedor o dever de indenizar a lesão causada, isto é, o dever de indenizar o tempo desperdiçado.” (O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo), in Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, v. 110, p. 177/209, jan./dez.2015).

Mas, como facilmente se percebe, pelas próprias bases de sua construção, dirige-se ela aos transtornos e inconvenientes causados em pessoas físicas, pelo embaraço ao desenvolvimento das atividades do cotidiano, não fazendo sentido cogitar de desvio produtivo, como fonte de dano moral, quanto a pessoas jurídicas de qualquer natureza.

Nesse sentido, fica acolhida em parte a pretensão recursal, para afastar a indenização por danos morais concedida, reformando-se no particular a r. sentença para julgar parcialmente procedente a demanda.

O decaimento das partes pode-se dizer recíproco, motivo pelo qual determina-se o rateio igualitário da sucumbência, pagando cada parte metade do total relativo às custas e despesas processuais; quanto aos honorários, pagará a autora o equivalente a 10% (dez por cento) do valor pleiteado a título indenizatório, com atualização da data do ajuizamento, ao passo que a ré suportará honorários advocatícios arbitrados, equitativamente, em R\$ 800,00 (oitocentos reais).

Ante o exposto, **dá-se parcial** provimento ao apelo.

FABIO TABOSA

Relator