



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000281852

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1010301-48.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CIELO S.A., é apelado EASY FOR PAYMENT ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA.

ACORDAM, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL nº 1010301-48.2021.8.26.0100

APELANTE: CIELO S.A.

APELADO: EASY FOR PAYMENT ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE
CRÉDITO LTDA

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 39830

AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE RESSARCIMENTO – Prestação de serviços de credenciamento a meios de pagamento - Sentença de parcial procedência - APELAÇÃO DA RÉ – Admissibilidade do pedido de reforma – Arguição de nulidade de cláusula contratual e inexigibilidade das multas aplicadas - Cobrança de multas contratuais decorrentes de "chargebacks", consoante previsto no parágrafo primeiro da Cláusula 13ª do contrato de credenciamento firmado entre as partes – Autora subcredenciadora, que se sujeita às normas e auditorias do programa de Monitoria do Instituidor (Bandeira Mastercard) por participar do arranjo de pagamento (art. 2º, VIII e art. 11, da Circular do BACEN 3.682/2013) e tinha ciência inequívoca das penalidades e riscos decorrentes de seu negócio, ao descumprir as normas de segurança a que está submetida, com elevação do percentual de transações fraudulentas detectadas – Vedação ao comportamento contraditório – Precedente desta C. Corte, envolvendo as mesmas partes, causa de pedir e contrato - SENTENÇA REFORMADA, para julgar improcedente a ação, invertidos os ônus sucumbenciais – RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de “*ação declaratória com pedido de ressarcimento*” ajuizada por **EASY FOR PAYMENT ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO LTDA** em face de **CIELO S/A**, julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença às fls. 654/658, cujo relatório é adotado, para desconstituir a obrigação representada pelas multas contratuais decorrentes de "chargebacks", ocorridos no período de 24/03/2019 a 31/07/2020, e condenar a requerida ao pagamento, em favor da autora, da quantia de R\$263.736,02,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

acrescida de correção monetária, pelos índices divulgados na Tabela Prática do E. TJSP, desde os respectivos descontos e, juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação. Em razão da sucumbência mínima da autora, condenou a ré ao reembolso das custas, despesas processuais, e ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.

Apela a ré (fls. 661/674), sustentando, em síntese: **(a)** *ILEGITIMIDADE PASSIVA DA CIELO – MULTA APLICADA PELA BANDEIRA MASTERCARD - PROGRAMAS DE MONITORIA DE CHARGEBACK – REGULAMENTAÇÃO PELO BANCO CENTRAL* (fl. 667, item II.II); **(b)** *VIOLAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS – CONCRETIZAÇÃO DE OPERAÇÕES FRAUDULENTAS – DA APLICAÇÃO DE MULTAS PELA BANDEIRA MASTERCARD – CIÊNCIA INQUÍVOCA DA FORMA DE CÁLCULO* (fl. 669, item II.III); **(c)** a forma de cálculo da multa é clara e foi aplicada em seus exatos termos (fl. 669, item 30); **(d)** as cobranças discutidas nos autos se deram em razão da atividade fraudulenta exercida pela própria Apelada, que tinha ciência inequívoca de todas os riscos e penalidades envolvidos em sua atividade (fl. 671, item 32); **(e)** a Apelada, além de demonstrar possuir amplo conhecimento sobre procedimentos de segurança, optou por não contratar uma ferramenta antifraude, reconhecia a ocorrência de fraudes e, inclusive, que o seu recebimento se dava em grandes volumes (fl. 672, item 38); **(f)** o contrato de credenciamento deve ser interpretado como foi executado ao longo dos anos, com a devida aplicação da Cláusula 13ª (fl. 673, item 45); **(g)** autonomia das partes na negociação dos contratos empresariais,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

mínima intervenção estatal e dever de respeito e observação da alocação de riscos definidos em contrato (fl. 674, item 47).

Recurso tempestivo (fl. 660), preparado (fls. 675/676) e contrarrazoado às fls. 693/701.

Houve oposição ao julgamento virtual do recurso (fls. 706 e 709).

É o relatório.

Trata-se de *ação declaratória com pedido de ressarcimento*, na qual a autora afirma atuar no ramo de administração e intermediação entre os portadores de cartão de crédito, câmbio, meios de pagamento, lojistas parceiros e bandeiras de cartão. Firmou com a requerida, em 2017, o “Contrato de Credenciamento ao Sistema Cielo”, por meio do qual a ré passou a processar todos os meios de pagamento realizados por cartões das Bandeiras Visa, MarterCard, Elo, Hipercard, dos clientes geridos pela Autora.

Afirma que, a partir de março de 2019, a requerida passou a aplicar multas com valores aleatórios em razão do “Programa de Monitoria de Chargeback da Bandeira Mastercard”, as quais chegaram ao valor de R\$ 263.736,02, aduzindo a nulidade da cláusula contratual (parágrafo primeiro da cláusula 13ª), eis que, apesar de prever a possibilidade de aplicação de multa, não especifica de forma líquida e certa o seu valor, bem como a inexigibilidade das multas aplicadas entre 24.03.2019 e 31.07.2020, devendo a ré ser condenada à devolução dos valores. .



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

De início, não comporta acolhimento a preliminar de ilegitimidade passiva da ré, por ser a responsável pela aplicação das multas, fundamentada no instrumento contratual firmado entre as partes, debitando os valores da agenda financeira da autora.

No mais, importante destacar que a empresa autora não se trata de estabelecimento comercial que não teve o repasse dos valores das vendas de seus produtos pela aplicação da sanção *chargeback*, após contestação da compra pelo consumidor final; portanto, a jurisprudência mencionada na petição inicial, não se aplica ao caso dos autos.

Com efeito, a requerente é subcredenciadora, ou seja, intermediadora entre o credenciador (Cielo) e os estabelecimentos comerciais, seus clientes, para aceitação de instrumento de pagamento (cartão), tornando-se participantes do arranjo de pagamento por aderir a ele, nos termos do art. 2º, VIII e art. 11, da Circular do BACEN 3.682/2013:

Art. 2º - Para os efeitos deste Regulamento, as expressões e termos relacionados são definidos como segue:

VIII - subcredenciador: participante do arranjo de pagamento que habilita usuário final recebedor para a aceitação de instrumento de pagamento emitido por instituição de pagamento ou por instituição financeira participante de um mesmo arranjo de pagamento, mas que não participa do processo de liquidação das transações de pagamento como credor perante o emissor. (Inciso acrescentado pela Circular DC/BACEN Nº 3886 DE 26/03/2018).

Art. 11. As instituições de pagamento e as instituições financeiras, inclusive quando atuam como subcredenciador ou como instituição domicílio, bem como os prestadores de serviço de rede e demais entidades que executam outras atividades previstas nas modalidades de participação expressamente estabelecidas no regulamento do arranjo de pagamento, tornam-se participantes ao aderirem a um arranjo de pagamento. (Redação do caput



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dada pela Circular DC/BACEN Nº 3886 DE 26/03/2018).

Assim, como participante do arranjo, a requerente está submetida à processos de auditoria pelo instituidor do arranjo de pagamento, no caso concreto, a Bandeira Mastercard, à qual é facultada “realizar testes, auditar os participantes ou usar outros meios que julgar necessários para certificar-se do cumprimento dos procedimentos estabelecidos” bem como o “acompanhamento de fraudes em cada instituição participante” (Art. 4º, IV e §2º, da Circular do BACEN 3.682/2013).

E, compulsando os autos, notadamente as tratativas via e-mail entre as empresas litigantes (fls. 594/604), observa-se que a autora sempre teve ciência inequívoca das penalizações por elevado número de *chargebacks* aplicadas pelo programa de Monitoria da Mastercard, decorrentes do risco de seu negócio, inclusive ajustando a forma de pagamento das multas junto à ré e se comprometendo a procurar atenuar a quantidade excessiva de fraudes detectadas (fls. 601/602), sem, contudo, aderir ao programa antifraude recomendado.

Ou seja, com o ajuizamento da presente ação, a requerente não observou o princípio da proibição de comportamentos contraditórios (“*venire contra factum proprium*”) e, consoante estabelecido no art. 113, § 1º, inciso I, do Código Civil:

Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.

§ 1º A interpretação do negócio jurídico deve lhe atribuir o sentido que: (Incluído pela Lei nº 13.874, de 2019)

I - for confirmado pelo comportamento das partes posterior à celebração do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

negócio; (Incluído pela Lei nº 13.874, de 2019)

Com efeito, a requerente tinha plena ciência acerca dos riscos de sua atividade ao descumprir reiteradamente as normas de segurança a que está submetida (cláusula 4ª do contrato de credenciamento¹ – fl. 22), com índices de *chargebacks* superando os aceitos pela Bandeira, não podendo ser desonerada de seu ônus contratual expressamente previsto no parágrafo primeiro, da Cláusula 13ª, do contrato de credenciamento (fl. 25), segundo a qual:

Parágrafo Primeiro – De acordo com as regras do sistema de monitoramento de comportamento de fraudes e CHARGEBACKS estabelecido pela CIELO e/ou INSTITUIDORAS DE ARRANJO DE PAGAMENTO, caso o CLIENTE atinja um percentual de TRANSAÇÕES suspeitas ou irregulares de acordo com as escalas pré-definidas pela CIELO e/ou INSTITUIDORAS DE ARRANJO DE PAGAMENTO, o CLIENTE será informado pela CIELO para regularização e, caso não haja redução no índice de TRANSAÇÕES suspeitas ou irregulares, ou no índice de CHARGEBACK, o CLIENTE poderá ser multado e/ou ter o seu CONTRATO rescindido, sem prejuízo das demais cominações previstas neste CONTRATO.

Quanto à falta de previsão expressa acerca do valor líquido e certo da penalidade em referida cláusula, tal fato, por si só, não enseja a sua nulidade, pois, como supramencionado, os valores são estabelecidos conforme o programa de monitoria estipulado pela Mastercard (fls. 605/606), ao qual a autora está submetida tanto por força da cláusula 4ª do contrato de credenciamento, quanto por se tratar de uma subcredenciadora participante do arranjo de pagamento.

¹ Cláusula 4ª – O CLIENTE, ao aderir a este CONTRATO, se subordinará sem restrições, a todas as suas normas e condições e a quaisquer outras condições e regras operacionais e de segurança a serem instituídas pela CIELO, pelas INSTITUIDORAS DE ARRANJO DE PAGAMENTO e/ou pelo PCI COUNCIL.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ademais, o *caput* da cláusula 13ª estabelece que a contratante concorda em se sujeitar a alterações nos procedimentos de realização das transações, de forma a obter maior segurança, bem como o comportamento da própria parte autora durante toda a relação jurídica confirma a licitude do procedimento e o seu conhecimento acerca da possibilidade de sanções e suas formas de cobrança.

No mesmo sentido, veja-se o seguinte precedente desta C. Corte, em caso análogo envolvendo as mesmas partes e mesma causa de pedir, inclusive o mesmo contrato, diferindo apenas acerca do período impugnado das penalidades (*chargeback*) cobradas:

APELAÇÃO – Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Não acolhimento – A r. sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do RITJSP – Partes que firmaram contrato de credenciamento – Autora que participa diretamente nos arranjos de pagamento gerenciados pela ré, integrando a cadeia de serviços – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor na relação jurídica travada entre as litigantes – Cláusula contratual que prevê a possibilidade de a agravante aplicar penalidade no caso de alto índice de "chargebacks" e transações fraudulentas – Parâmetros de aplicação de multa devidamente informados à demandante, restando claro seu método de incidência – Demandante que se recusou a contratar empresa antifraude para controlar seu índice de "chargebacks", mostrando postura desidiosa em relação à solução da questão – Autora que, ademais, foi notificada diversas vezes acerca da multa e do programa de monitoramento operado pela recorrente – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001230-60.2020.8.26.0228; Relator Desa. Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/02/2023; Data de Registro: 07/02/2023 – g.n.)

Deste modo, inexistindo irregularidades, comporta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afastamento o decreto de inexigibilidade da obrigação ao pagamento da multa contratual de R\$263.736,02, decorrente de *chargebacks*.

A r. sentença deve, portanto, ser reformada para julgar improcedente a ação.

Alterado o resultado do julgamento, deverá a parte autora arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, ressaltando-se a incidência do entendimento vinculante firmado pelo C. STJ no Tema Repetitivo 1.076².

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator

² “i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa.
ii) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo” (destaquei).