



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287232

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1036874-71.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante REDECARD S/A, é apelado J L M OLIVEIRA LTDA.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO
RELATOR

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 57892
APEL.Nº: 1036874-71.2023.8.26.0224
COMARCA: GUARULHOS
APTE. : REDECARD S/A
APDO. : J L M OLIVEIRA LTDA
JUIZ : ANA CAROLINA MIRANDA DE OLIVEIRA

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA – CONTRATO DE MEIOS DE PAGAMENTO – INDEVIDA REALIZAÇÃO DE ESTORNOS AOS CONSUMIDORES, O QUE SE DEU SEM A ANUÊNCIA DA AUTORA - SITUAÇÃO QUE EVIDENCIA A INSEGURANÇA E DESCONFORTO PELOS SERVIÇOS INCORRETAMENTE PRESTADOS, POIS NÃO ATENDERAM AS EXPECTATIVAS MÍNIMAS, ESTAS NECESSÁRIAS AO ADEQUADO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO CONTRATUAL ASSUMIDA, RAZÃO PELA QUAL SURGE O DEVER DE INDENIZAR/COMPENSAR – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – RECORRENTE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE COMPROVAR A REGULARIDADE DOS ESTORNOS QUESTIONADOS – OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR/COMPENSAR CONFIGURADA - VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO, ESTE DA ORDEM DE R\$ 3.500,00, QUE NÃO SE MOSTROU IRRISÓRIO OU EXCESSIVO – REAPRECIACÃO MINUCIOSA DA R. DECISÃO HOSTILIZADA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA – RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação interposto contra R. Sentença que vem encartada a fls. 323/329, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação de Reparação por Danos Materiais e Morais, esta proposta por **J L M OLIVEIRA LTDA** contra **REDECARD S/A**,

momento em que o Juízo acolheu parcialmente a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para o específico fim de: **)CONDENAR a ré REDECARD S/A ao pagamento do valor estornado no montante de R\$33.193,04, com correção monetária desde a data em que foram feitas as vendas e juros de mora desde a citação; II)CONDENAR a ré o pagamento de danos morais no valor de R\$3.500,00, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora desde a citação. Ante a sucumbência da parte ré, condeno-a ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, os quais arbitro em 10% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §2º do Código de Processo Civil, corrigidos desde a prolação da sentença e juros a partir do trânsito em julgado. Em caso de concessão integral de justiça gratuita, observar o disposto no artigo 98 e seguintes.**

Inconformada com os limites definidores da R. Sentença como proferida, dela recorre a ocupante do polo passivo da lide, conforme dão conta suas razões que foram juntadas a fls. 335/345, para tanto clamando pela integral reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois conforme alega, o Juízo não enfrentou com a devida correção as questões como colocadas a sua apreciação no feito, uma vez que a relação jurídica firmada entre as partes não deve ser tutelada pelo Código de Defesa do Consumidor, isso porque a contratante não figura como destinatária final dos serviços contratados, o que afasta o instituto da inversão dos ônus probatórios. Assim, dá conta a inconformada que se mostra indevida sua condenação a reparar os danos que a autora alega ter sofrido, isso porque os estornos de valores questionados se deram mediante requerimento da própria contratante, através de “login” e “senha” de uso exclusivo da demandante, razão pela qual possam ser reconhecidos presentes, sejam os danos, tanto de ordem material, quanto de ordem moral, porqua indevidamente fixados, motivo pelo qual pediu para que seja integralmente acolhido seu inconformismo, com a decorrente reforma da R.

Decisão que agora submete a ataque, de sorte a que venha a ter por julgada improcedente a ação como intentada, com a consequente inversão dos ônus decorrentes da sucumbência.

Processado o recurso, a seguir a recorrida apresentou suas devidas contrarrazões (fls. 355/360), momento em que se bateu pela manutenção da R. Sentença como proferida, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O recurso como intentado pela ocupante do polo passivo da relação instaurada não deve ser merecedor de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença agora hostilizada se mostraram adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto encartado ao feito.

Nessa toada, e em termos mais específicos, sempre diante da efetiva e completa análise das provas juntadas ao conjunto dos autos, de rigor firmar entendimento no sentido de que o posicionamento adotado em 1º Grau se mostrou plenamente adequado a realidade do feito, porque conta com adequado suporte nos elementos de cognição colhidos, o que se constata no momento em que se viram parcialmente acolhidas as pretensões inicialmente deduzidas, daí porque deve se ter por integralmente ratificados os fundamentos adotados pela D. Sentenciante, pelos quais bem resultou definido que:

“(…).

Inicialmente, cumpre destacar o caráter consumerista do feito. Como é cediço, consumidor é toda pessoa

física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Assim, a parte autora está inserida numa típica relação de consumo, pois se enquadra no conceito de consumidor, previsto no artigo 2º, da Lei 8.078/90.

No caso, ainda que a autora se utilize dos serviços da ré para fomentar sua atividade empresarial, deve ser aplicada a mitigação da teoria finalista, diante da vulnerabilidade da autora.

A autora é pessoa jurídica do ramo alimentício, sendo hipossuficiente diante da ré, que detêm o controle das transações financeiras dos pagamentos feitos no cartão de crédito pelos consumidores. Neste sentido, é o entendimento deste E; TJSP:

APELAÇÃO CÍVEL. "Ação declaratória de inexistência de débitos c.c pedido de restituição em dobro e indenizatória por danos morais" (sic). Contrato de gestão de pagamentos. Descontos de valores decorrentes de quatro transações validadas por código de autorização. "Chargeback". Sentença de procedência. Irresignação dos demandados. Cerceamento de defesa. Julgamento antecipado da lide. Controvérsia acerca da regularidade ou não dos descontos efetuados na conta corrente da autora que prescinde de expedição de ofícios às emissoras de cartão de crédito, uma vez que a prova existente nos autos é suficiente para solucionar a lide, permitindo ao julgador conhecer do pedido independentemente de outras provas. Princípio da livre apreciação das provas e do convencimento motivado (art. 370, do CPC). Preliminar não acolhida. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Contratante que, embora não seja destinatária final, utilizando o serviço como insumo essencial e finalístico da atividade empresarial, figura na condição de consumidora por equiparação, em virtude de notória hipossuficiência técnica. Precedentes do A. STJ. Corrê GetNet que promoveu descontos dos valores das transações na conta mantida pela demandante no Banco Santander, sob o argumento da existência de questionamentos das compras pelos titulares dos cartões, sem, no

*entanto, qualquer prova hábil ou fundamento para tanto. Ônus que lhe competia. Inteligência dos Art. 373, II e 434, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC. Abusividade da cláusula que autoriza a retenção pela credenciadora ("chargeback"). Risco que não pode ser repassado ao lojista, eximindo-se a demandada de responsabilidade por falha no dever de segurança. Responsabilidade objetiva e solidária configurada. Ressarcimento da quantia estornada bem reconhecida. Danos morais. Possibilidade de a pessoa jurídica sofrer dano moral, por possuir honra objetiva. Caso, entretanto, em que os avisos de negativação não chegaram a se consumir. Ausência de abalo ao bom nome comercial da contratante. Precedente desta C. 24ª Câmara. **RECURSO PROVIDO EM PARTE.** (TJSP; Apelação Cível 1022496-79.2019.8.26.0506; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2022; Data de Registro: 04/08/2022)*

A ré caracteriza-se por ser fornecedora, como descrito no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O diploma consumerista fez por bem definir fornecedor para abarcar em sua conceituação um amplo espectro de pessoas. Preconiza o dispositivo supramencionado que fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Assim, nos termos do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

É a denominada responsabilidade objetiva que, em

se tratando de demandas de natureza consumerista, somente é admissível aceitar como excludentes a inexistência de defeito na prestação de serviço e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Sem demonstração de alguma destas causas pelo fornecedor de serviços, este responde, ainda que não vislumbrada sua culpa.

Posto isto, cumpre frisar que, ordinariamente, na sistemática delineada pelo processo civil pátrio para a produção de provas, impõe-se ao autor, na fase instrutória, o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito, bem como, ao réu, a prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do demandante, conforme preleciona o artigo 373, incisos I e II do Código de Processo Civil.

Todavia, para a facilitação da defesa do direito do consumidor em Juízo, e de modo a compensar as desigualdades organizacionais verificadas no plano fático, o Código de

Defesa do Consumidor permite ao julgador atribuir o encargo probatório ao fornecedor, quando, a critério do Magistrado e segundo as regras ordinárias de experiência, for verossímil a alegação ou for hipossuficiente o consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, analisando-se o caso concreto, as alegações da parte autora são verossímeis, além de ser hipossuficiente em relação à ré, portanto se faz necessária a imposição da inversão do ônus da prova. Mesmo porque, a autora não pode ter o ônus de produzir prova negativa de que não pedido o cancelamento das vendas feitas.

Pois bem.

icou incontroverso que a autora mantém contrato com a ré para utilização de máquinas de cartão de crédito para utilização comercial em seu estabelecimento, bem como que houve o estorno de vendas que foram efetuados no período entre janeiro e fevereiro de 2023, em que a autora permaneceu sem acesso ao aplicativo, totalizando o valor de R\$33.193,04.

Embora a ré tenha alegado que a solicitação de cancelamento partiu da própria autora, os documentos juntados pela ré não são suficientes para comprovar tal alegação, haja vista que não possuem detalhes sobre o modo pelo qual os pedidos de estorno das compras foram feitos, sendo os relatórios de fls. 78/80 e os "prints" de fls. 81/90 imprestáveis para demonstrar que a solicitação partiu da própria autora, haja vista que foram produzidos unilateralmente.

Aliás, não seria crível que a autora solicitasse o cancelamento de vendas neste elevado valor, causando estranheza que a ré tenha procedido ao cancelamento sem tomar maiores cautelas, verificando a ausência de possibilidade de fraude.

Inclusive, a própria ré informou não descartar a possibilidade de fraude ocorrida, conforme e-mail de fls. 31. Cabe ressaltar que não é possível a aplicação de excludente de responsabilidade, haja vista que se trata de caso fortuito interno, inerente ao risco do negócio empreendido pela ré, não podendo se eximir de sua responsabilidade.

Diante disso, ficou demonstrada a falha na prestação dos serviços da ré. Não tendo a ré comprovado a regularidade dos cancelamentos das vendas, de rigor a condenação da ré a efetuar o pagamento deste valor à autora.

Quanto aos danos morais, estes ficaram configurados. O cancelamento de vendas no montante de R\$33.193,04 sem qualquer explicação certamente abala as finanças da autora, aliado ao fato de que a ré, após tentativas por parte da autora de solucionar o problema de forma administrativa, conforme documentos fls. 19/43, não proporcionou atendimento razoável à consumidora, deixando-a completamente desamparada e, ainda a perda do tempo útil da parte autora caracterizado no caso, não se trata de mero dissabor do cotidiano, configurando danos a seus direitos extrapatrimoniais.

Diante da peculiaridade do caso concreto,

considerando todos os danos sofridos pela parte autora, e o descaso da ré para resolver os problemas, certo que a fixação de indenização no valor de R\$3.500,00 revela-se razoável para os objetivos que devem nortear a reparação dos danos morais. (...)”.

Diante da situação que vem demonstrada no curso do desenrolar do feito, de rigor que se tenha em mente que a conduta adotada pela casa de pagamentos, por si só já se mostra suficiente para caracterizar os danos impostos a ocupante do polo ativo da relação, sejam estes de cunho material, sejam de cunho moral, o que permite concluir pela necessária reparação/compensação dos prejuízos causados pela falha na prestação dos serviços de pagamentos promovidos pela ré, daí porque se mostra verdadeiramente imperativa a manutenção da condenação que a ela foi imposta, esta no que decorre de sua responsabilização pelo quanto vem narrado no feito, uma vez que enquanto instituição de pagamentos, não agiu com a mínima diligência que dela se esperava no desenvolvimento de suas atividades, se mostrando adequada, portanto, a integral manutenção dos termos constantes da R. Sentença que se tem por indevidamente guerreada no que toca a determinação de restituição dos valores indevidamente movimentados da conta mantida pela demandante, exatamente como discutido no feito.

Superada mais esta questão, e no que diz respeito a ocorrência de dano moral passível de compensação, de rigor reconhecer que os reclamos assim deduzidos pela ré também não mereçam acolhimento por parte desta Tuma Julgadora, uma vez que o entendimento adotado pela D. Sentenciante se mostrou plenamente adequado a realidade que emerge do conjunto dos autos pois, conforme se pode observar do todo processado, isto porque dá conta o conjunto probatório, é fato de que os valores destinados à autora, o que se tem por força do desenvolvimento de suas atividades, foram indevidamente estornados, sendo certo que não resultou demonstrado que a demandante tenha

efetivamente solicitado a devolução de tais valores, motivo pelo qual se mostra possível concluir que a instituição de pagamentos pecou no desenvolvimento de suas atividades, sendo certo, por outro lado, que a ocupante do polo ativo trouxe ao feito elementos suficientes para dar adequado suporte ao acolhimento de sua pretensão, tanto indenizatória quanto compensatória, exatamente como apresentadas e bem acolhidas pelo Juízo.

Acrescente-se no enfrentamento dos pontos em reapreciação, que é caso de se ter por certo que a responsabilidade das instituições de pagamento se estabelece tanto no contrato de fornecimento de terminais eletrônicos (maquinetas), como na prestação do serviço de administrar o credenciamento, captura, processamento e liquidação de transações para pessoas físicas ou jurídicas. Assim, ao operar pelos sistemas que elegeu adequados para tocar seus serviços, estes que são vendidos aos seus clientes, inclusive com a utilização das práticas informatizadas, é evidente que a requerida recorrente assume, como no caso assumiu, riscos inerentes aos tipos de operação desenvolvidas, principalmente quando alega contar com sistema de segurança que, ao ser exigido, para nada se prestou.

Em complemento, forçoso dizer ainda que o registro de débitos, estes que se tem por indevidos, evidenciam a sensação de insegurança e desconforto impostos a contratante, o que decorre dos serviços insuficiente e ineficientemente prestados pela ré, notadamente porque não atenderam às expectativas mínimas de segurança necessárias ao cumprimento da obrigação contratualmente assumida, esta consistente no dever de guarda e controle dos pagamentos promovidos mediante uso de cartão junto aos terminais eletrônicos administrados pela demandada.

Destarte, surge de forma insuplantável o dever da ré no que toca a indenizar/compensar a autora, mormente em referência aos danos morais, estes que foram impostos a demandante que, ao ver indevidamente estornados os valores decorrentes do desempenho de sua atividade comercial, teve de forma clara e cristalina, irremediavelmente quebrada a confiança que deve imperar nas relações desta natureza, o que foi totalmente desprezado pela ré, uma vez que, no episódio, agiu com patente descaso no trato de seus negócios com a demandante.

Superados tais aspectos, necessário dizer, agora especificamente no que toca ao alegado exagero na definição do “*quantum*” fixado a título de compensação extrapatrimonial, que razão igualmente não assista a inconformada, uma vez que o valor de condenação imposto pela R. Sentença, este da ordem de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), não se mostrou em nada excessivo, ao menos em relação aos malefícios experimentados pela ocupante do polo ativo da relação, porque definidos com razoável observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sempre levando ainda em consideração o Juízo, o fato de que a reparação pelo dano suportado deve ser compreendida como justa punição imposta contra aquele que atenta contra a honra, o nome, ou mesmo contra a imagem de outrem, sem gerar, contudo, qualquer espécie de enriquecimento indevido, de ganho fácil com que possam se beneficiar as partes.

Diante de tais considerações, de rigor reconhecer que a R. Sentença sob ataque se mostra capaz de comportar plena manutenção, uma vez que de maneira adequada o Juízo enfrentou todas as questões submetidas a sua apreciação no feito, motivo pelo qual deve seu entendimento ser preservado por inteiro, preservação esta que se dá com o mais pleno suporte em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, exceto no que toca aos Honorários Advocatícios devidos, estes que agora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se tem por majorados para 15% sobre o valor da condenação, o que se dá em atenção ao quanto vem disposto pelo artigo 85, §11, do CPC hoje em vigor.

Pelo exposto, é caso de se negar provimento ao recurso, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator