



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293417

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1107383-14.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ESTRADA CENTRO COMERCIO DE ACESSORIOS E SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDA, é apelado SAFRAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. V. U."**, de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1107383-14.2023.8.26.0002

Apelante: Estrada Centro Comercio de Acessorios e Servicos Automotivos Ltda

Apelado: Safrapay Instituição de Pagamento Ltda

Comarca: São Paulo - Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Guilherme Silva e Souza

Voto nº 1856

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos da autora. A autora alega confisco arbitrário de créditos devido a *chargeback* em transações online, pleiteando a responsabilidade da ré, restituição de valores e indenização por danos materiais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

A questão em discussão consiste em determinar se a ré, como intermediadora de pagamentos, é responsável pelos prejuízos decorrentes de *chargeback* em transações online.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A relação entre as partes é de insumo, não de consumo, não se aplicando o Código de Defesa do Consumidor. A cláusula de *chargeback* é válida, e a ré atua apenas como intermediadora, sem ingerência na autorização das transações. A autora não comprovou cautela nas transações, assumindo o risco de fraudes.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A relação de insumo não caracteriza relação de consumo. 2. A responsabilidade por *chargebacks* não recai sobre a intermediadora quando não há comprovação de falha na prestação do serviço.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp nº 2.189.393/AL, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 06.03.2023. TJSP, Apelação Cível 1006742-15.2023.8.26.0003, Rel. Henrique Rodrigo Clavasio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 22.07.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 172/174, cujo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados em inicial por entender ser a ré uma empresa de meios de pagamento, não tendo ela responsabilidade na autorização da transação. Condenou, ainda, a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Irresignada, em apelação (fls. 177/185), sustenta que houve confisco arbitrário e ilegal de créditos pela recorrida, decorrente de *chargebacks* em sete transações de venda realizadas por meio de pagamentos online. Argumenta que a ré, como prestadora de serviços de processamento de pagamentos, deveria ser responsabilizada pelos prejuízos causados pela falha na prestação do serviço. A apelante defende a existência de uma relação de consumo entre as partes, ressaltando que a Safrapay não apenas facilita os pagamentos, mas também processa, autoriza e liquida as transações, sendo, portanto, responsável pela segurança das operações. Alega que a cláusula contratual que transfere a responsabilidade pelos *chargebacks* ao lojista é abusiva e viola o princípio da boa-fé objetiva. Aponta que a decisão de primeiro grau não considerou as provas anexadas aos autos, como conversas com os consumidores e documentos que demonstram a regularidade das transações. Diante disso, requer a reforma da sentença para o reconhecimento da responsabilidade da apelada, a restituição dos valores retidos indevidamente, além da condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais. Por fim, pleiteia a inversão do ônus sucumbenciais e a fixação de honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

Contrarrazões às fls. 191/195.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e recolhido o preparo (fls. 793/794).

A parte apelada manifestou-se com oposição ao julgamento virtual (fls. 200/201).

É o relatório.

O recurso não merece provimento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Primeiramente, é importante anotar que não é de consumo a relação jurídica mantida entre as partes, pelo contrário, trata-se de relação de insumo, voltada a fomentar a atividade empresarial exercida pela apelante, cujo objetivo é promover a circulação de riquezas e obter lucro.

Assim, não se aplica o Código de Defesa do Consumidor ao caso, visto que a autora utiliza os serviços do réu com o fim de implementar atividade comercial por ele desenvolvida, a fim de viabilizar meios de pagamentos facilitados aos seus clientes.

A ré foi contratada pela autora para prestação de serviços de gestão e intermediação de pagamentos, com utilização de máquina para realização de transações comerciais da requerente. Portanto, inequívoco que os serviços prestados pela requerida são utilizados para o incremento da atividade comercial da autora, caracterizando-se relação de insumo e não de consumo.

Desse modo, não sendo a requerente consumidora final, não tem incidência o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, é o entendimento do C. STJ:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EMBARGOS À EXECUÇÃO. CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. NÃO INCIDÊNCIA DO CDC. TEORIA FINALISTA MITIGADA. HIPOSSUFICIÊNCIA NÃO EVIDENCIADA. EXCESSO DE EXECUÇÃO. ÔNUS DA PROVA DO EMBARGANTE. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE VALOR DISCRIMINADO E ATUALIZADO DO DÉBITO. SÚMULA 83/STJ. NULIDADE DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS, AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULAS 282 E 356 DO STF. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo (teoria finalista ou subjetiva). Contudo, tem admitido o abrandamento da regra quando ficar demonstrada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da pessoa jurídica, autorizando, excepcionalmente, a aplicação das normas do CDC (teoria finalista mitigada). Precedentes. 2. O entendimento adotado no acórdão recorrido coincide com a jurisprudência assente desta Corte Superior, circunstância que atrai a incidência da Súmula 83/STJ. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no AREsp n. 2.189.393/AL, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 6/3/2023, DJe de 21/3/2023.)

Porém, a constatação acima não compromete a análise da lide tal como posta.

Cinge-se a controvérsia na ocorrência de operação denominada *chargeback* baseada em contestação de compra realizada por informe do respectivo titular do cartão.

Como se sabe, *chargeback* é o cancelamento de uma venda feita com cartão de débito ou crédito, pelo não reconhecimento da compra por parte do portador (titular do cartão) ou por não obedecer a transação às regulamentações previstas no respectivo contrato, o que implica o não creditamento do valor ou no estorno lançado a débito.

Aqui, vale ressaltar que a cláusula contratual que prevê a operação de *chargeback* é válida, isto é, numa situação de fraude, poderia se cogitar a retenção dos valores e a não efetivação do repasse de recebíveis ao estabelecimento comercial.

A apelada Safrapay atua como intermediária do pagamento, captando dados eletrônicos por meio de máquinas de cartão de crédito ou nas transações pelo *e-commerce*, transmitindo às operadoras de cartões de crédito (bandeiras) de quem efetua pagamento ou compras, e retornando-os ao estabelecimento comercial.

No caso, as operações contestadas os foram pelos consumidores à própria administradora de seu cartão, não tendo a apelada qualquer ingerência quanto à autorização de venda, pois atua com a mera intermediação das informações eletrônicas entre o estabelecimento comercial e a administradora do cartão.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Como bem pontuado em sentença: *“A autorização para a operação emitida pela administradora do cartão de crédito ou pelo banco emissor, indicando, exclusivamente, que cartão tem suficiente saldo para a referida transação, sem qualquer responsabilidade da requerida pela higidez do pagamento ou pela autenticidade da transação de fundo.”*

Não bastante, também não comprovou, a apelante, que a apelada tenha sido beneficiária da quantia retida. Inexiste, portanto, nexos de causalidade entre a conduta da apelada (intermediadora do pagamento) e o dano alegado, o que obsta o acolhimento do pedido de ressarcimento, posto que não tem, a apelada, qualquer ingerência no tocante à emissão do plástico, administração ou liberação/autorização de venda. A atuação da recorrida, como referido, é circunscrita à mera intermediação de informações eletrônicas entre lojista e administradora. Nada mais.

Mas, ainda que assim não o fosse, é cediço que em situações negociais regulares, a jurisprudência majoritária deste Egrégio Tribunal de Justiça considera nulas as cláusulas contratuais que transferem ao estabelecimento comercial a responsabilidade por transação não reconhecida pelo titular do cartão de crédito, uma vez que se trata de risco inerente à atividade da ré na exploração da sua atividade comercial, todavia, os fatos mostrados neste processo revelam que a autora não tem razão, porque não agiu com a devida cautela no ato das transações.

O entendimento de responsabilidade da ré prevalece somente quando não existe demonstração de que o estabelecimento comercial tenha concorrido com culpa ou negligência para a ocorrência da fraude cometida por terceiro.

Aqui, é incontroverso que as vendas foram realizadas por meio de pagamento online disponibilizado por ocasião da transação.

Por meio desta modalidade, não é apresentado pelo comprador o cartão de crédito utilizado para a transação.

De tal modo, cabe ao vendedor, responsável pela transação comercial, verificar se a compra é efetivamente realizada pelo titular do cartão de crédito.

Ora, justamente por tratar-se de venda com menor segurança, dependerá



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da conduta do vendedor a higidez da negociação, devendo adotar as cautelas mínimas que se fizerem necessárias.

Em hipótese semelhante, já decidiu este E. TJSP:

Declaratória e Indenizatória cartão de crédito Contrato de credenciamento sistema Chargeback Operação contestada/não reconhecida pelo titular do cartão - Venda efetuada a partir de 'link de pagamento' - Procedimento e processamento de vendas, que significa a não apresentação presencial do cartão de crédito pelo adquirente Questões prejudiciais Superação - Vício ou desvio no negócio a que se vincularam as partes Não reconhecimento - Natureza da relação jurídica (lojista e empresa ré - empresa de adquirência, que atua na captura da transação) e não incidência do CDC Legalidade e regularidade da regra de vinculação - Regularidade do cancelamento e do não creditamento, estorno ou do lançamento a débito - Simples autorização de transação pelo sistema que não implica sua validade e sim da mera disposição de crédito e ausência de restrição - **Comprovação da veracidade e correspondência de dados entre comprador e titular do cartão Ônus do comerciante - Hipótese de 'e-Commerce' - Disposição contratual e negligência que explicita desvio contratual - Incidência dos princípios da probidade e boa-fé e do princípio da 'pacta sunt servanda' - Artigo 422 do Código Civil Ação improcedente Sucumbência revertida. Recurso provido.** (TJSP; Apelação Cível 1006742-15.2023.8.26.0003; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/07/2024; Data de Registro: 25/07/2024). Grifei.

Todavia, depreende-se pelo conjunto probatório constante dos autos, que a autora contribuiu ativamente para a ocorrência prejuízo. Ao não exigir uma comprovação mínima de que os compradores eram, de fato, titulares dos cartões, assumiu também o risco de realizar a transações que se mostraram fraudulentas.

Não há, nos autos, qualquer prova, por menor que seja, de que a autora tenha se certificado que os compradores eram titulares dos cartões que utilizavam, ou até mesmo provas da efetiva entrega dos produtos adquiridos no estabelecimento



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autor à pessoa que de fato os comprou.

Ou seja, ao aceitar a cessão de créditos de vendas formalizadas online, sem que fossem tomadas as cautelas necessárias para impedir fraudes, a autora arriscou-se a não obter o repasse do valor da venda, como descrito nas cláusulas contratuais e das quais não pode alegar ignorância.

Ocorre, portanto, que, também neste cenário, a recusa ao pagamento pela ré é legítima, pois se encontra em estrita observância à cláusula de *chargeback*, que não é considerada ilegal, pois prevista contratualmente, devendo prevalecer o princípio do *pacta sunt servanda*.

Nesse sentido:

APELAÇÃO AÇÃO DE COBRANÇA Vendas a cartão de crédito através da internet Cancelamento das operações pelo banco emissor/administrador do cartão Retenção do valor da venda pela ré Chargeback Sentença de procedência Insurgência recursal da ré Transações contestadas pelo real portador do cartão Cartão não presente Ausência de cautela, pela autora vendedora, acerca da titularidade do cartão Venda à distância desprovida de medidas de segurança Contrato que permite a retenção dos valores em caso de fraude Precedentes Sentença reformada para julgar improcedente a ação PROVIDO. (Apelação Cível RECURSO 1036133-29.2021.8.26.0506; Relatora: Ana Catarina Strauch; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 19/06/2024).

Apelação. Ação de cobrança, em regresso. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. Pagseguro que atuou como mera intermediadora da operação. Ausência de nexo causal entre os danos sofridos pelo cliente da instituição financeira e a atuação da ré como intermediadora dos pagamentos. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1010740-64.2023.8.26.0011; Relator (a):Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros -2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2024; Data de Registro: 18/03/2024).

É certo, pois, que a parte apelada atua como mera intermediadora nas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transações bancárias realizadas por meio do uso de cartão, sendo responsável pelo repasse dos valores transferidos pelo banco emissor do cartão ao fornecedor/prestador de serviços.

Para a realização do repasse é imprescindível que haja a transferência dos valores pelo banco emissor do cartão. Assim, para deslinde da questão, que se limita à análise da atuação da apelada credenciadora, pouco importa verificar a regularidade do negócio jurídico entabulado entre a apelante e o consumidor, pois tal análise foge ao escopo de atuação da parte apelada, que está restrita ao repasse dos valores autorizados pelo banco emissor do cartão.

E, no caso dos autos, restou demonstrado de forma inequívoca que houve processo de *chargeback*, iniciado pelos verdadeiros titulares dos cartões junto aos bancos emissores, que resultou na negativa de transferência dos valores à empresa de pagamento (fls. 156/162).

Aqui, fica claro que as compras não foram realizadas pelos verdadeiros donos dos cartões, bem como que o estabelecimento comercial não se preocupou em estabelecer um vínculo seguro entre comprador e dono do cartão. Pelo menos, tal cautela não ficou demonstrada em momento algum dos autos, restando evidenciado o descumprimento de normas de segurança e de prevenção por parte do estabelecimento comercial, tendo este violado seus deveres de lealdade e cooperação que são impostos aos contratantes, e, devido a sua própria incúria, as vendas foram contestadas pelos reais titulares dos cartões.

Ademais, a demonstração de que o negócio jurídico entre a apelante e comprador aconteceu, não altera o fato de que o pagamento do preço não se efetuou, e para a realização do repasse é imprescindível que haja a transferência dos valores pelo banco emissor do cartão. Levando-se em consideração que a apelada atua como mera intermediadora nas transações bancárias realizadas por meio do uso de cartão, sendo responsável pelo **repasse dos valores transferidos pelo banco emissor do cartão ao fornecedor/prestador de serviços**, uma vez ausente essa transferência dos valores pelo banco emitente, em decorrência de *chargeback*, torna-se devida a retenção de valores. (g.n.)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Assim, não há que se falar em responsabilização da ré Safrapay e nem em restituição de valores. Nada impede, entretanto, que a autora, caso queira, pleiteie o que entender devido na via adequada contra aqueles que efetuaram a compra em seu estabelecimento.

Dessa forma, de rigor a manutenção da r. sentença nos exatos termos em que proferida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, mantendo a r. sentença pelos seus próprios e jurídicos fundamentos, e majorando a verba honorária devida ao patrono da apelada para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º, do CPC.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso. A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

RUI PORTO DIAS

Relator