



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295557

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028915-67.2022.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SANDY MODA PLUS SIZE LTDA, é apelada REDECARD S/A.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente a advogada Nariman Klemonire de Miranda Santos Chichinato, OAB/SP 395.532.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E ALEXANDRE COELHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica

NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1028915-67.2022.8.26.0003 (Voto nº 4744)

APELAÇÃO DA AUTORA – Operação de *chargeback* – Venda de mercadorias com intermediação da ré – Contestação das transações realizadas – Ausência de demonstração efetiva de fraude, ou de falha perpetrada pela autora, que justificasse os aludidos cancelamentos – Perda dos valores das negociações pela vendedora – Dano material evidenciado – Ré prestadora do serviço de intermediação de pagamento, a quem caberia oferecer segurança e efetividade nas transações – Responsabilidade objetiva – Teoria do Risco do Negócio – Reconhecimento da responsabilidade e consequente dever da ré em indenizar - PRECEDENTES DO E. TJSP – Dano moral não configurado – Autora, pessoa jurídica, não se desincumbiu de demonstrar que sofreu abalo em reputação comercial, tampouco prejuízos que tenham afetado sua honra objetiva ou o exercício da atividade empresária – RECURSO PROVIDO EM PARTE.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de ***apelação*** interposta pela autora contra a respeitável sentença exarada nas fls. 252/257 (fls. 269/298), proferida pelo MMº. Juízo da 5ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, ***deve ser reformada***, consoante fundamentos a seguir expostos.

Basicamente, alega a apelante que, entre os dias 25 de outubro e 30 de novembro de 2022, ***realizou a venda de produtos para diversos clientes*** (fls. 04 e 37/42), ***em cerca de R\$ 300.000,00***, todas as operações realizadas através de meios de pagamento autorizados pela ré, com o envio das mercadorias aos compradores.

No entanto, dentro desse lapso temporal, ***diversas das transações foram contestadas***, sob o argumento de que seriam fruto de fraude (fls. 04).

Diante disso, considerando que houve autorização nas operações com efetiva entrega das mercadorias, almeja a responsabilização da ré em arcar com o dano material e moral sofrido, haja vista a abusividade de sua cláusula de *chargeback* (fls. 21).

A ré, por seu turno (fls. 57/76), apresentou contestação intempestiva (fls. 253), sobrevindo, ainda assim, a r. sentença que ***julgou improcedente o pedido inicial***.

Nesse passo, mesmo muito respeitando o pensar da ilustre prolatora do *decisum* atacado, reputo que seu veredito merece ***reforma***, pois partindo-se das premissas – sobre as quais ***não*** há qualquer controvérsia –, de que ***a empresa autora realizou as vendas de mercadorias através de cartões de crédito – com intermediação da ré –***, a presente análise se destinará apenas a verificar ***eventual responsabilidade da apelada pelos prejuízos materiais suportados pela apelante***, eis que, após a contestação dos titulares dos cartões, as transações foram estornadas (fls. 37 – “Cancelamento e estornos”).

E nesse passo, entendo que caberia à ré, que presta à apelante serviços de intermediação de pagamentos nas vendas que esta realiza, ***provar que houve falha da autora para justificar o cancelamento das transações e a retenção de seus créditos***.

Nesse passo, cumpre destacar que, em contato com um dos gerentes da ré (fls. 45/48), este já dispôs que ***"mesmo enviando a documentação o valor não será devolvido, infelizmente não há o que fazer"*** (fls. 46).

Aliás, em que pese o instrumento contratual mantido entre as partes (fls. 87/115), a este Juízo ***se afigura leonina e iníqua a cláusula 28.1, indicada às fls. 99, que atribui ao vendedor a irrestrita e absoluta responsabilidade pela ocorrência do denominado "chargeback"***.

Ora, supõe-se que **a empresa autora teria decidido contratar os serviços da ré – inclusive para transações sem apresentação física de cartão** (fls. 98) –, **justamente por crer na confiabilidade de seu sistema**, no afã de obter maior tranquilidade negocial ao celebrar com terceiros suas transações comerciais; outrossim, **inexistem** elementos de convicção **minimamente consistentes** na direção de que a apelante tenha sido negligente ao efetuar as suas vendas.

Em outro giro verbal é de se dizer que, **mesmo que afastada a incidência do Código de Defesa do Consumidor**, era **fundamental** que a ré **provasse** o concurso da autora para alguma fraude evidenciada, a teor do que estatui o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Nesse passo, na sua estreita esfera de ação, **a autora nada mais fez do que acatar os pedidos de compra recebidos, não** cabendo a ela responder pelos prejuízos de eventual falha do sistema de segurança da ré ou de terceiras empresas, *in casu*, as que administram as **bandeiras** dos cartões de crédito.

Dentro desse giro argumentativo, observo que é o caso da apelada ser responsabilizada pela ausência de repasse de valores e consequente dano material suportado pela autora, pois ao lançar-se no lucrativo mercado de intermediação de vendas pela rede mundial de computadores, **atrai para si os riscos de sua empreitada, incluindo o de ser vítima de uma fraude!**

Como é cediço, **determinados riscos são próprios ao negócio exercido pela apelada e devem ser por ela absorvidos**, sob pena de ferir o princípio da boa-fé que deve nortear as relações privadas.

Em casos análogos, é nesse sentido que se tem decidido reiteradamente, inclusive em julgado deste relator, quando titular da 6ª Turma Recursal Cível do Colégio Recursal deste Estado:

"RECURSO INOMINADO DA RÉ – Operação de *chargeback* - Venda de mercadorias com intermediação da recorrente – Titulares que contestam as transações realizadas através de cartões de crédito - Mercadorias efetivamente entregues – Ausência de demonstração efetiva de fraude, ou de falha perpetrada pela autora que justificasse o aludido cancelamento - Perda do valor da negociação pela vendedora - Dano material evidenciado – Ré prestadora do serviço de intermediação de pagamento, a quem caberia oferecer segurança e efetividade nas transações - Responsabilidade objetiva – Teoria do Risco do Negócio – Dever de indenizar mantido – Precedente desta 6ª Turma Cível – RECURSO DESPROVIDO, nos termos do artigo 46, da Lei nº 9.099/95." (TJSP; Recurso Inominado Cível 0008601-97.2023.8.26.0451; Relator (a): Marco Antonio Barbosa de Freitas - Colégio Recursal; Data do Julgamento: 28/05/2024 - grifei)

"COBRANÇA. Contrato de Credenciamento ao Sistema Cielo. Apelada objetiva liberação de valores retidos pela apelante em razão de suspeita de fraude através do mecanismo de *chargeback*. Recorrente não se desincumbiu de demonstrar a irregularidade dos procedimentos adotados pela autora que autorizasse retenção/ausência de repasse dos valores negociados pela demandante e pagos através de cartões de crédito pelos supostos fraudadores. Outrossim, ainda que a recorrente defenda a ocorrência do *chargeback*, razão pela qual os pagamentos processados não foram repassados à empresa autora, não se desincumbiu a Cielo de demonstrar a lisura de tal procedimento. Descumprimento de seu ônus probatório contido no art. 373, II do CPC. Repasse dos valores à empresa contratante é medida que se impõe. Sentença mantida. Aplicação do artg. 252 do RITJSP. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1007114-80.2023.8.26.0320; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Data do Julgamento: 17/01/2024; Data de Registro: 17/01/2024)

"RETENÇÃO DE RECEBÍVEIS DE CARTÃO DE CRÉDITO - FRAUDE NAS TRANSAÇÕES – PROCEDIMENTO DE VERIFICAÇÃO REALIZADO PELO ESTABELECIMENTO COMERCIAL – RESPONSABILIDADE OBJETIVA POR RISCO DA ATIVIDADE DA FORNECEDORA DO SISTEMA DE PAGAMENTO POR CARTÃO - Pretensão de reforma da r. sentença de procedência – Descabimento – Hipótese em que não há prova de que o estabelecimento comercial tenha concorrido para a ocorrência das supostas fraudes – Transações autorizadas pela administradora do cartão de crédito – Contrato não assinado pela autora – Alocação integral do risco em desfavor do comerciante que foi realizada em contrato de adesão - Impossibilidade de imposição de renúncia antecipada a direitos decorrentes da natureza do negócio (CC, art. 422) – Fraude que integra o risco da atividade da empresa fornecedora do sistema de pagamento por cartão – Responsabilidade objetiva por fortuito interno (CC, art. 927, parágrafo único; Súmula 479, do STJ) – Bloqueio indevido de valores – Liberação dos recebíveis que é devida –

Precedentes do TJSP – Sentença de primeiro grau mantida – Recurso desprovido.” (TJSP - AC nº 1009507-16.2019.8.26.0482 - Rel^a. Des^a. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, j. 08.06.21, v.u. - grifei)

Cumpre salientar, contudo, que o valor a ser restituído à autora não é aquele de R\$ 318.854,00 almejado na inicial (fls. 21, item “e”), posto que esta quantia corresponde ao “total bruto” de vendas (fls. 37), quando na realidade apenas **R\$ 82.936,35** compôs os **“cancelamentos e estornos”** (fls. 37), sendo somente esta a quantia que lhe é devida.

No que toca ao **dano moral**, é certo que a pessoa jurídica pode se sujeitar a abalo dessa ordem (**Súmula nº 227, STJ** e art. 52, CC).

Todavia, quando se trata de pessoa dessa natureza, o dano moral tem como baliza a **honra objetiva**, exigindo-se a **efetiva comprovação** de que eventual ato ilícito perpetrado pelo adversário **gerou abalo à reputação comercial** – isto é, na imagem perante clientes em seu segmento de atuação – ou **afetou o pleno exercício da atividade empresária a comprometer a continuidade da pessoa jurídica**.

Em outras palavras, há necessidade de **demonstração objetiva do prejuízo alegado**, visto que as pessoas jurídicas não possuem honra subjetiva e, com isso, **não se admite dano moral presumido**.

Nesse sentido, destaco fragmentos dos votos proferidos, respectivamente, pelo Ministro Luis Felipe Salomão, no AgRg no AREsp nº 389.410/SP e pelo Ministro Raul Araújo, no AgInt no AREsp nº 2.726.432/RS:

“Toda a edificação da teoria acerca da possibilidade de pessoa jurídica experimentar dano moral está calçada na violação de sua honra objetiva, consubstanciada em atributo externalizado, como uma mácula à sua imagem, admiração, respeito e credibilidade no tráfego comercial. Assim, a violação à honra objetiva está intimamente relacionada à publicidade de informações potencialmente lesivas à reputação da pessoa jurídica” (AgRg no AREsp 389.410/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. em 2.2.2015 – grifei)

“Para a pessoa jurídica, o dano moral é fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural, como decorrência intrínseca à existência de ato ilícito. O dano moral para a pessoa jurídica deve estar objetivamente caracterizado, com demonstração de prejuízo ou abalo à imagem comercial.”
(AgInt no AREsp 2726432/RS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, Julgado em 29.11.2024 – grifei)

Destarte, porque ausente ofensa à reputação, à imagem e ao bom nome da pessoa jurídica, ***não há que falar em recomposição em pecúnia do patrimônio moral, circunscrevendo-se a situação à mera crise contratual.***

Dessa forma, por tudo quanto acima expendido, a respeitável sentença lançada em Primeiro Grau deverá ser ***reformada***, a fim de ***reconhecer a responsabilidade da ré*** pelos prejuízos sofridos pela autora.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, ***DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO, a fim de que a ré restitua à empresa autora a quantia de R\$ 82.936,35 (oitenta e dois mil, novecentos e trinta e seis reais, e trinta e cinco centavos)***, cujo montante deverá ser acrescido dos consectários legais desde as respectivas vendas, observando-se o disposto nos arts. 389 e 406, do Código Civil.

Diante desse desfecho, decaindo a autora de parte dos pedidos, mas não substancial, configurada a sucumbência recíproca, impondo-se a redistribuição das despesas processuais, que deverão ser rateadas igualmente entre as partes (art. 86, CPC), incluindo-se aí honorários advocatícios da parte adversa, que ora ***ARBITRO em 15% do valor atualizado da condenação*** (art. 85, § 2º, CPC).

P. I. C.

São Paulo, 27 de março de 2025.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR