



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000301278

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1047728-54.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado CENTER SHOP DO ANIMAL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1047728-54.2023.8.26.0506

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado(a): Center Shop do Animal Ltda

Foro Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível

Juiz: Dr(a) Alex Ricardo dos Santos Tavares

Voto nº 2153

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS.
RECURSO DESPROVIDO**

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, determinando a devolução de R\$2.294,18, acrescidos de juros e correção, além de condenar a ré ao pagamento de custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor e se a cláusula de chargeback é abusiva.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplicação da teoria finalista mitigada, reconhecendo a hipossuficiência técnica da autora e a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

4. A cláusula de chargeback é considerada abusiva por transferir o risco da atividade empresarial ao comerciante, violando o princípio da boa-fé objetiva.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Aplicação da teoria finalista mitigada em relações de consumo com hipossuficiência técnica. 2. Cláusula de chargeback abusiva por transferir riscos ao comerciante.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 373, II, art. 537, art. 85, § 2º.

Jurisprudência Citada: STJ, AgInt no AREsp 1.454.583/PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 27.08.2019; TJSP, Apelação Cível 0006995-93.2023.8.26.0011, Rel. Paulo Sergio Mangerona, j. 23.02.2025; TJSP, Apelação Cível 1061720-05.2024.8.26.0100, Rel. Luís H. B. Franzé, j.

13.02.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 323/327, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Center Shop do Animal Ltda** em face de **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**, julgada parcialmente procedente, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, acolho em parte os pedidos da autora, nos moldes do art. 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de: a) condenar a ré, a proceder a devolução (liberação) em favor da autora, da quantia de R\$2.294,18, acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e corrigida monetariamente a contar do bloqueio, cuja liberação deverá ocorrer no prazo de 05 dias após o trânsito em julgado, sob pena de multa de R\$5.000,00.

Pelo princípio da causalidade, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados, por equidade, em R\$1.500,00, corrigido desde o arbitramento e juros a partir do trânsito em julgado, a fim de não aviltar o nobre exercício da advocacia.(...)”.

O réu, em seu recurso (fls. 330/339) alega que a relação entre as partes não é de consumo, razão pela qual não deve ser aplicado as regras da legislação consumerista. Esclarece que como empresa de intermediação do pagamento, apenas transmite informações do cartão ao banco, sem ingerência das liberações, recusas e contestações de compras. Sustenta culpa exclusiva de terceiro e inexistência de defeito na prestação de serviços da apelante. Requer a revogação da multa fixada pelo eventual descumprimento da obrigação de fazer ou a sua redução, além da diminuição dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 375).

Contrarrazões (fls. 364/374).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O autor ingressou com a presente ação, informando que disponibiliza seus produtos em plataformas de classificados on-line, com pagamento via PAGSEGURO. Relata que o pagamento de R\$ 2.294,18, relativo a 5 transações, foi retido pela ré sob a justificativa de contestação por parte dos compradores.

Como bem decidiu a sentença, a relação estabelecida entre as partes deve ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que o negócio tenha sido celebrado com a finalidade de incrementar atividade empresarial, deve-se adotar a teoria finalista mitigada, que permite a incidência das normas consumeristas sempre que for constatada a hipossuficiência técnica e/ou financeira do tomador do crédito, mesmo que este não seja o destinatário final do serviço.

Confira-se o entendimento do C. STJ a respeito do tema: *“Nos termos da teoria finalista mitigada, a qual está consolidada na jurisprudência do STJ, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que se verifique a hipossuficiência técnica e/ou financeira do adquirente dos produtos ou serviços, ainda que não seja destinatário final deles”*. (STJ. 4ª Turma. AgInt no AREsp 1.454.583/PE, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 27/8/2019).

No caso em exame, a hipossuficiência técnica da empresa autora está bem demonstrada, uma vez que a ré detém o monopólio de informações, dados e documentos referentes aos serviços prestados, colocando a contratante em nítida desvantagem no vínculo negocial.

Dessa forma, estando caracterizada a vulnerabilidade da parte autora, é plenamente cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, assim como de seu artigo 6º, VIII, que autoriza a inversão do ônus da prova em favor da empresa demandante.

Veja-se julgados exemplificativos:

“Apelação. Relação de consumo. Teoria finalista mitigada. Vulnerabilidade técnica e econômica da empresa autora reconhecida. Venda de produtos. Pagamento aprovado. Mercadoria entregue. Requerida que bloqueou valores alegando contestação (chargeback). Abusividade da cláusula que prevê a retenção de valores após a transação ter sido efetivamente autorizada. Dano moral não configurado.

Sentença reformada. Recurso da autora provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 0006995-93.2023.8.26.0011; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2025; Data de Registro: 23/02/2025)

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. GESTÃO DE PAGAMENTOS. CHARGEBACK. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de procedência da ação. Insurgência recursal do réu visando, em preliminar, o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva, e, no mérito, o afastamento de sua responsabilidade pelo ressarcimento do valor relativo ao "chargeback". 2. INCIDÊNCIA DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA. Aplicação da "teoria finalista", que permite a mitigação do requisito de ser a parte destinatária do produto ou serviço, quando houver situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva. Entendimento do C. STJ. 3. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. Gestora de pagamentos. Atuação na cadeia de fornecedores, respondendo solidariamente pelos danos. 4. CLÁUSULA DE CHARGEBACK. Ausência de repasse de recebíveis. Contestação da compra pelo cliente. Autora que agiu com cautela quando do fornecimento dos serviços. Parte ré que não comprovou a existência de fraude na transação. Risco do negócio que não pode ser atribuído ao comerciante. Pedido subsidiário para o desconto da taxa de intermediação que deve ser indeferido, eis que referida taxa se destina à remuneração dos serviços e já foi descontada na operação. 5. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária 10% para 15% sobre o valor da condenação (CPC/15, art. 85, §11)”. (TJSP; Apelação Cível 1061720-05.2024.8.26.0100; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

Vê-se dos autos que a apelante bloqueou valores de

venda do autor em sua plataforma amparada em disposição contratual, que prevê procedimento de reversão de pagamento, ou “chargeback” a partir de contestações de negócios jurídicos formuladas por compradores contra o vendedor.

No entanto, a cláusula invocada para conferir validade ao procedimento adotado de retenção de pagamento fere o princípio da boa-fé objetiva, pois transfere o risco inerente da sua atividade empresarial ao comerciante, o que permite o reconhecimento de sua abusividade, independentemente de solicitação expressa.

Não se afigura lícito transferir ao loja/estabelecimento comercial a responsabilidade objetiva da administradora do sistema pelos riscos da atividade por ela explorada, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

O apelante tem na “segurança” a base de sua marca e não pode descuidar de sua obrigação perante o autor, que aceita o pagamento de suas mercadorias por meio do sistema viabilizado e desenvolvido pela ré, remetendo os respectivos produtos aos consumidores tão somente após a devida autorização proporcionada pelo próprio operador.

Dessa forma, deve incidir a “teoria do risco profissional”, que está lastreada na obrigação de o réu suportar os danos inerentes aos riscos de sua conduta, independentemente da aferição do elemento subjetivo para a caracterização da responsabilidade civil.

No caso em apreço, mesmo após terem sido devidamente autorizadas e processadas pela administradora de pagamentos, não pode, posteriormente, eximir-se da obrigação de repassar o valor da venda, devendo mesmo suportar os riscos inerentes ao seu próprio negócio, sobretudo quando o autor comprovou a entrega dos produtos e apresentou nota fiscal das vendas (fls. 51/100).

Como restou bem analisado pelo magistrado sentenciante:

“Ora, a partir do momento que a ré concede ao estabelecimento comercial a autorização para efetuar vendas, por intermédio de sua máquina de cobrança e aplicativos, assumem o risco de sua atividade profissional, não se podendo de forma unilateral e leonina, transferir tais riscos ao estabelecimento comercial.

A cláusula de chargeback mencionada pela ré, a qual

autoriza o cancelamento e não repasse dos valores vai contra os normas insculpidas na legislação consumerista, uma vez que prova claro desequilíbrio contratual, eis que transfere ao comerciante a responsabilidade civil objetiva da administradora do sistema pelos riscos da atividade por ela explorada de captura, transporte, processamento de informações e liquidação e transações, cuja responsabilidade é prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Em outras palavras: ao conceder ao vendedor a informação de que o pagamento estava liberado, as rés assumiram o risco inerente à sua atividade empresarial, que é justamente a de prestar serviços voltados à intermediação de vendas, como gestora de pagamento na forma eletrônica.

Desse modo, de rigor a procedência do pedido de restituição (liberação), devendo as rés procederem à devolução da quantia indevidamente descontada (R\$2.294,18), sequer impugnado pelas rés, acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP a contar de cada desconto indevido”.

Dessa forma, não se verifica qualquer conduta negligente por parte da autora, que comprovou satisfatoriamente os fatos constitutivos do seu direito, não tendo a ré se desincumbido de seu ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, conforme exigido pelo artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, o que conduz ao reconhecimento da falha na prestação de serviços da ré.

Com relação à determinação de desbloqueio no prazo de 05 dias após o trânsito em julgado sob pena de multa de R\$ 5.000,00, também não merece qualquer reparo.

Sabe-se que a fixação de multa é instrumento legal de apoio ao cumprimento de ordens judiciais exaradas nas ações condenatórias de obrigação de fazer e/ou não fazer, que visa a garantir a máxima efetividade da determinação imposta, sob pena de esvaziamento da sua imperatividade.

O escopo não é obrigar o réu a pagar o valor arbitrado, mas servir de estímulo ao cumprimento facultativo da obrigação na forma determinada pelo comando judicial.

Nessa toada, dispõe o art. 537 do CPC:

Art. 537: A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença,

ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.

Diante disso, tem-se que a fixação de multa pelo descumprimento de ordem judicial é plenamente cabível. O valor da multa também não deve ser reduzido, a fim de não perder seu caráter intimidador.

Quanto aos honorários advocatícios, estes devem ser fixados de modo a bem remunerar o zelo e o trabalho do advogado na defesa de seu cliente e igualmente condizente com a complexidade da causa e o tempo da duração da demanda, em atenção aos critérios do artigo 85, § 2º, do CPC, o que foi observado na decisão recorrida.

Sem qualquer reparo a sucumbência fixada.

Fica mantida, portanto, a íntegra a r. sentença, majorados os honorários devidos pela ré para R\$ 1.800,00, em atenção ao artigo 85, §11 do CPC.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR