



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000316956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008815-13.2022.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante REDECARD S/A, é apelado E. G. DARÓS ME - SUPERMERCADO DARÓS.

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, 31 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação n.º 1008815-13.2022.8.26.0320

Apelante: Redecard S.A.

Apelado: RD Daros Supermercados Eireli

Comarca: Limeira – 4ª Vara Cível

Juiz(a): Dr(a). Marcelo Ielo Amaro

Voto n.º 2171

APELAÇÃO. AÇÃO DE COBRANÇA. CHARGEBACK. PROCEDÊNCIA DA PRETENSÃO INICIAL PARA CONDENAR A RÉ A PAGAR AS QUANTIAS RETIDAS. RECURSO DA RÉ. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. ALEGAÇÃO DE QUE A AUTORA NÃO FISCALIZOU AS VENDAS FRAUDULENTAS. IMPOSSIBILIDADE DE O RÉU ATRIBUIR ESSE ÔNUS À AUTORA. DISPOSIÇÃO CONTRATUAL QUE VIOLA A PROIBIDADE E BOA-FÉ OBJETIVA. OBRIGAÇÃO DO RÉU DE EVITAR FRAUDES E DE MANTER SEU SISTEMA SEGURO. OPERADOR ASSUME O RISCO INERENTE À ATIVIDADE EMPRESARIAL, NÃO PODENDO DESCURAR DE SEU DEVER PERANTE O ESTABELECIMENTO COMERCIAL, QUE ACEITA O PAGAMENTO DE SUAS MERCADORIAS VIA CARTÃO, APÓS A DEVIDA AUTORIZAÇÃO. TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL. SENTENÇA MANTIDA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto pela intermediadora de pagamentos ré contra a sentença que julgou procedente a ação, condenando-a ao pagamento de R\$ 14.067,62, com correção monetária e juros de mora, além das custas processuais e honorários advocatícios.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em analisar a: (i) alegação de nulidade do julgamento por cerceamento de defesa; e (ii) a responsabilidade da ré por falha na prestação dos serviços de intermediação de pagamentos.

III. Razões de Decidir

3. O julgamento antecipado do processo não ofende as garantias constitucionais do devido processo legal, pois a responsabilidade do réu por falha na prestação dos serviços está em discussão.

4. A ré, ao disponibilizar o serviço de pagamentos, deve garantir a segurança das transações, não podendo transferir o risco da atividade à autora. A cláusula que

permite a retenção de valores em caso de suspeita de fraude é abusiva.

IV. Dispositivo e Tese
5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A responsabilidade pela segurança das transações é da intermediadora de pagamentos. Cláusulas que transferem o risco ao comerciante são abusivas.

Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 370, parágrafo único; Código Civil, art. 422, parágrafo único do art. 927.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1084797-53.2018.8.26.0100, Rel. Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 30.09.2020; TJSP, Apelação Cível 1004449-53.2020.8.26.0011, Rel. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 26.02.2021.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Redecard S.A.** contra a r. sentença de fls. 307/312, cujo relatório se adota, que julgou procedente os pedidos iniciais nos autos da ação proposta por **RD Daros Supermercados Eireli** para o fim de condenar a ré a pagar a quantia de R\$ 14.067,62, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação. A ré foi condenada a arcar com as custas processuais e honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Sustenta, preliminarmente, a nulidade do julgamento ante o cerceamento de defesa. No mérito, alega que o contrato celebrado entre as partes é lícito, incluindo as cláusulas que dispõem sobre o estorno de transações. Ressalta que a autora não tomou as cautelas necessárias para verificar se os clientes que efetuaram as compras eram os reais titulares dos cartões, o que afasta a responsabilidade da ré. Assim requereu a reforma da sentença para julgar os pedidos iniciais improcedentes.

Apresentadas contrarrazões (fls. 331/343).

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido (fls. 345 e 364/365).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta, foi celebrado entre as partes contrato de intermediação de pagamentos por meio do qual a ré se comprometeu a prestar serviços de meios de pagamento à autora (fls. 23/50).

A autora utilizou-se do sistema disponibilizado pela ré para oferecer seus produtos online e realizou vendas no montante de R\$ 14.067,62 (fls. 17/56). No momento de receber o pagamento, não obteve sucesso. Ao entrar em contato com a ré, foi informado que os pagamentos haviam sido bloqueados em razão de fraude nas transações.

A ré aduz que o julgamento é nulo, pois requereu o envio de ofício aos bancos para atestar que as transações não foram realizadas pelos verdadeiros titulares de cartões utilizados. E como teve o seu direito de defesa cerceado, não poderia o juiz julgar improcedente a demanda com base na alegação de que o réu não se desincumbiu do seu ônus probatório.

Conforme é cediço, o juiz é o destinatário das provas e, desde que o faça motivadamente, pode indeferir a produção daquelas que considerar impertinentes, desnecessárias ou meramente protelatórias, de acordo com a redação do artigo 370, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

No presente caso, o julgamento antecipado do processo não representa ofensa às garantias constitucionais do devido processo legal. Isso porque o que está em discussão é a responsabilidade do réu por falha na prestação dos serviços. Assim, não há que se falar em cerceamento de defesa, motivo pelo qual afasto a preliminar de nulidade da sentença.

In casu, a ré bloqueou o repasse dos valores, pois as transações seriam fraudulentas. De acordo com o narrado, as compras foram realizadas por terceiros não titulares dos cartões e a autora não teria cumprido com a sua obrigação de fiscalizar as transações.

É fato incontroverso que as compras foram realizadas com cartões de crédito, por intermédio do estabelecimento comercial da autora e de forma online. Neste contexto, cumpre destacar que a ré ao disponibilizar aos seus parceiros comerciais o serviço de pagamentos com a utilização de cartão, ainda que de maneira online, tem de se garantir a segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar ao máximo a ocorrência de fraudes.

Isso porque é a ré que detém o conhecimento técnico sobre a rede, sendo remunerada para garantir transações comerciais confiáveis. Dessa forma, não se pode transferir o risco da atividade à autora, em claro desequilíbrio técnico e econômico com relação à credenciadora, posto que eventuais fraudes configuram fortuito interno, não afastando a sua responsabilização.

Ademais, não há provas de que a autora tenha atuado de forma imprudente ou negligente no desenvolvimento de sua atividade comercial. Ao

contrário, a documentação juntada (fls. 51/56) demonstra que ela utilizou o próprio sistema disponibilizado pela ré para finalização das vendas, bem como apresentou as notas fiscais com os respectivos comprovantes de entrega das mercadorias (fls. 17/22).

Deveras, mostra-se abusiva a cláusula que possibilita, em caso de suspeita de fraude, a retenção das quantias oriundas de transação comercial, mesmo após ter sido efetivamente aprovada pelo próprio operador do sistema. O dispositivo contratual viola, evidentemente, a probidade e a boa-fé que se espera no âmbito das relações negociais, conforme preceitua o artigo 422, do Código Civil.

Assim, ainda que as cláusulas referentes ao sistema de “chargeback”, no âmbito do contrato de intermediação de pagamento (Cláusulas n.º 23 e 23.1 – fls. 33, n.º 27 – fls. 34, n.º 28 e 28.1 – fls. 34/35 e n.º 29 e 29.1 – fls. 35), autorizem a negativa de pagamento das transações que tenham sido supostamente realizadas de forma irregular pelo estabelecimento comercial que se utilize do serviço de intermediação, tal disposição não deve prevalecer.

Interpretação diversa poderia ocorrer caso ficasse demonstrado que o vendedor foi avisado pela intermediadora do sistema de pagamento em tempo hábil sobre a ocorrência de fraude para que não enviasse seus produtos, o que não aconteceu. Com efeito, os produtos foram entregues pela autora diante da ausência de qualquer manifestação pela ré. Esta somente avisou a autora sobre o risco das transações após ser questionada a respeito dos pagamentos retidos.

Observa-se que quando a operadora transmite ao lojista a autorização para concretização da venda, ela assume o risco inerente a sua atividade empresarial de prestar serviços voltados a soluções transacionais pela rede.

Dessa forma, incide a “teoria do risco profissional”, que está lastreada na obrigação de a ré 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, a atividade desenvolvida pela ré pode gerar dano ou risco de dano, sendo fonte de responsabilidade civil objetiva, em consonância com o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, in verbis: *“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados na lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, riscos para os direitos de outrem”*.

A ré tem na “segurança” a base de sua marca e não pode descuidar de sua obrigação perante a autora, 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 pela própria operadora.

(fls. 309/310: A esse respeito, a r. sentença consignou de forma clara

“Frisa-se, à exaustão, não emergiu dos autos nenhuma prova produzida pela ré, sequer indícios de que a empresa autora, através de seus prepostos, tenha agido de má-fé ou com culpa no momento da transação realizada com o cliente, ao se utilizar dos serviços prestados pela ré; pelo contrário, a prova produzida pela autora, sob o crivo constitucional do contraditório, revelou o contrário, ou seja, que a autora se pautou pela observância das cautelas exigidas para a transação, nos moldes contratuais.

Não há, portanto, como isentar a ré e atribuir a responsabilidade à autora, seja porque houve contestação posterior da venda, seja porque um dos documentos (cópia do cartão), solicitados, frisa, após a aprovação da venda pela ré, não correspondesse ao mesmo emissor do cartão que efetuara a compra. Frisa-se, o cartão que efetuara a compra, no momento da operação, fora aprovado pela própria ré e, somente depois de cinco meses da aprovação, diante da contestação das compras, a ré procedeu ao resgate, negando o repasse.”.

Assim, não cabe à autora controlar a autenticidade das transações com cartão utilizado à distância, ainda mais quando se trata de transação que recebeu autorização da ré.

A fiscalização do uso do cartão de crédito é ato inerente à atividade empresarial da intermediadora de pagamentos, figurando-se verdadeiro abuso de direito contratual a transferência desse dever ao vendedor.

Ao negar o pagamento de operações que a ré inicialmente autorizou e não informou serem suspeitas em tempo hábil, a ré deixou de atuar conforme os deveres de segurança e de informação que dele legitimamente se poderia esperar.

Portanto, causado o dano material pelo defeituoso serviço prestado, deve a ré ressarcir os efetivos prejuízos sofridos pela parte autora.

Neste sentido:

“APELAÇÃO – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA DE PAGAMENTO DE CARTÕES – “CHARGEBACK” – Pretensão de reforma da respeitável sentença que julgou procedente pedido de

declaração de nulidade de cláusula contratual, com a condenação ao repasse de valores – Descabimento – Hipótese em que houve a retenção indevida do repasse de quantias de transações aprovadas, sob a alegação de contestação pelos titulares dos cartões - Suspeita de fraude – Cláusula contratual que viola a boa-fé objetiva – Ré que não pode atribuir esse ônus ao cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço prestado, considerando-se que cabe à ré o dever de evitar fraudes e de manter seu sistema seguro e atualizado – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1084797-53.2018.8.26.0100; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2020; Data de Registro: 30/09/2020) (g.n.).

“APELAÇÃO – Ação de procedimento comum – Pretensão da parte autora que consiste no recebimento dos valores referentes a créditos de vendas realizadas à distância – Retenção de quantias pela ré em razão de "chargeback" (cancelamento de compra em virtude do não reconhecimento da transação pelo titular do cartão de crédito) – Sentença de procedência – Apelo da ré – CERCEAMENTO DE DEFESA – Expedição de ofícios a operadoras de cartões que se afigura providência despicienda – Desnecessidade da prova – O cerceamento de defesa apto a acarretar a nulidade reclama a supressão da prova indispensável, útil, anomalia esta que, "in casu", não ocorreu – Precedentes do STJ e TJSP – PRELIMINAR AFASTADA – MÉRITO - Dano material – Ocorrência – Abusividade da cláusula contratual que possibilita a retenção de quantias oriundas de transações comerciais após ter sido efetivamente aprovada pela operadora – Suspeita de fraude – Disposição contratual que viola a probidade e a boa-fé objetiva – Risco que não pode ser repassado ao lojista ou ao consumidor – Teoria do risco profissional – Impossibilidade de a ré atribuir esse ônus ao seu cliente e se eximir da responsabilidade em relação ao serviço prestado de forma defeituosa, considerando-se que cabe a ela o dever de evitar fraudes e de manter seu sistema seguro e atualizado – Ao autorizar o comerciante a efetuar a venda pelo cartão, a operadora assume o risco inerente a sua atividade empresarial de prestação de serviços, que tem na "segurança" a base de sua marca, não podendo

descurar de seu dever perante o estabelecimento comercial, que aceita o pagamento de suas mercadorias mediante cartão de débito ou crédito, após a devida autorização – Precedentes – Sentença mantida – SUPERADA A PRELIMINAR, RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004449-53.2020.8.26.0011; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2021; Data de Registro: 26/02/2021) (g.n.).

Ademais, foi efetivamente demonstrado o prejuízo sofrido pela autora (fls. 17/22 e 51/56). Assim, deve ser mantida a r. sentença, quanto à condenação da ré ao pagamento da quantia descrita de R\$ 14.067,62, correspondente às vendas realizadas pela autora.

Diante da manutenção do julgado, majoro os honorários de sucumbência então arbitrados em desfavor da ré para o equivalente a 13% do valor da condenação.

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, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR