



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340190

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013170-75.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante CIELO S.A., é apelado ERBUS INDUSTRIAL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com determinação. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível - Digital

Processo nº 1013170-75.2024.8.26.0068

Comarca: 2ª Vara Cível - Barueri

Magistrado(a) prolator(a): Dr(a). Daniela Nudeliman Guiguet Leal

Apelante(s): Cielo S.A.

Apelado(a)(s): Erbus Industrial Ltda.

Voto nº 20277

Apelação cível. “Cautelar antecedente, com pedido de tutela de urgência inaudita altera pars” (sic). Sentença de procedência do pedido. Inconformismo da ré. Descabimento.

Caso concreto. Parceria entre autora e CIELO para recebimento de pagamentos decorrentes de transações comerciais realizadas. Ausência de relação de consumo, nos moldes dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990, porque o negócio jurídico foi firmado para incrementar a atividade empresarial da requerente. Contudo, contratantes obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé. Artigo 422 do Código Civil.

“Chargeback”. Ausência de boa-fé na cláusula contratual que atribui exclusivamente ao contratante (autora) a responsabilidade por transação não reconhecida pelo titular do respectivo cartão, autorizando a contratada (CIELO) a suspender ou mesmo reter o pagamento realizado. Nulidade dessa cláusula, diante de sua abusividade, pois é a operadora que responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço prestado, diante da teoria do risco do seu negócio. Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil. Não demonstrada negligência, má-fé ou omissão por parte da autora nas cautelas necessárias ao seu alcance, no momento da transação impugnada, a manutenção do julgado é de rigor. Precedentes desta E. 15ª Câmara de Direito Privado.

Sentença de procedência do pedido mantida, com majoração da verba honorária de sucumbência.

Recurso não provido, com determinação.

Trata-se de apelação cível interposta contra a sentença de fls. 547/550, que, nos autos da “Cautelar antecedente, com pedido de tutela de urgência *inaudita altera pars*” (*sic*), julgou procedente o pedido, confirmando a liminar deferida, para declarar inexigível o débito de R\$ 70.688,47, devendo a ré excluir definitivamente todas as restrições em nome da autora, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, até o limite de vinte salários mínimos, caso tenha negativado o nome da autora.

O julgado também especificou que a requerida arcará com o pagamento das despesas, custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da causa.

Recorre o réu, alegando nulidade por ausência de designação de audiência de conciliação, bem como nulidade da citação.

Salienta que, ao serem contestadas as vendas realizadas pela autora, solicitou o envio de documentos para a correlata confirmação, uma vez que o portador do cartão de crédito não concordava ou reconhecia a transação (“chargeback”).

Aduz que a requerente não realizou qualquer expediente

nesse sentido, motivo pelo qual não era possível a confirmação da compra, podendo haver retenção de valores, sem a ocorrência de ato ilícito.

Afirma que a inclusão do nome da parte contrária no cadastro de inadimplentes ocorreu em exercício regular de direito, diante da força obrigatória dos contratos.

Argumenta ser impossível a declaração de inexigibilidade do débito ou de nulidade do contrato, bem como ter havido excesso na fixação da verba honorária de sucumbência.

Requer o provimento do recurso, com a reforma da sentença.

Apelação cível tempestiva, preparada e contrariada.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, afasto a tese de nulidade por ausência de designação de audiência de conciliação (fl. 674), pois a composição pode se dar a qualquer tempo, judicial ou extrajudicialmente, independentemente da presença das partes em juízo.

Também desacolho o argumento de nulidade da citação (fl. 675), ante o comparecimento espontâneo da ré aos autos, informando o integral cumprimento da obrigação (fls. 128/129).

No presente caso, como afirmado pela autora na causa de pedir, ela é credenciada à ré pelo sistema CIELO, para “receber pagamentos decorrentes de transações comerciais realizadas” (*sic*, 1º § de fl. 2).

Logo, não se há falar em relação de consumo, nos moldes dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990, porque o negócio jurídico foi firmado para incrementar a atividade empresarial da requerente.

A respeito, em caso diverso, veja-se o seguinte julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO COMERCIAL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GASES. CLÁUSULA PENAL COMPENSATÓRIA. DESPROPORCIONALIDADE NÃO IDENTIFICADA.

APLICAÇÃO DO CDC. IMPOSSIBILIDADE. INSUMOS ADQUIRIDOS PARA INCREMENTO DE ATIVIDADE COMERCIAL. AUSÊNCIA DE SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE. CONTORNOS FÁTICOS DA LIDE. SÚMULAS 5 E 7 DO STJ. AGRAVO DESPROVIDO.

1. Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, é possível a redução da cláusula penal se a obrigação principal tiver sido cumprida em parte ou se o montante da penalidade for manifestamente

excessivo.

2. "Nos termos da jurisprudência do STJ, é inaplicável o diploma consumerista na contratação de negócios jurídicos e empréstimos para fomento da atividade empresarial, uma vez que a contratante não é considerada destinatária final do serviço" (REsp 2.001.086/MT, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/9/2022, DJe de 30/9/2022).

3. No caso dos autos, a Corte de origem concluiu que a recorrente não se reveste da qualidade de consumidora destinatária final de serviço e tampouco está cristalizada a sua vulnerabilidade, pois se trata de contrato de fornecimento de insumos (gases) para reconhecido incremento de atividade empresarial de duas grandes empresas, não havendo nenhum elemento probatório que indique o contrário. Incidência da Súmula 7/STJ.

4. Agravo interno desprovido".

(AgInt no AREsp 2248321 / SC, Rel. Ministro Raul Araújo, E. Quarta Turma, julgado em 30/10/2023, DJe 09/11/2023).

Porém, mesmo diante de uma relação estritamente comercial entre as partes litigantes, tem-se que "Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé", como preconiza o artigo 422 do Código Civil.

Sobre o tema, os ensinamentos de autores diversos, coordenados por Regina Beatriz Tavares da Silva e Ricardo Fiuza, na obra Código Civil comentado, 10ª ed., São Paulo, Saraiva, 2016, página 450:

"Cuida-se de dispositivo específico sobre os princípios

da probidade e da boa-fé. O Código de 1916 não ofereceu tratamento objetivo a respeito.

O primeiro princípio versa sobre um conjunto de deveres, exigidos nas relações jurídicas, em especial os de veracidade, integridade, honradez e lealdade, deles resultando como corolário lógico o segundo.

O princípio da boa-fé não apenas reflete uma regra de conduta. Consubstancia a eticidade orientadora da construção jurídica do atual Código Civil. É, em verdade, o preceito paradigma na estrutura do negócio jurídico, da qual decorrem diversas teorias, dentre as quais a teoria da confiança tratada por Cláudia Lima Marques no alcance da certeza e segurança que devem emprestar efetividade aos contratos”.

Pois bem.

O “Contrato de Credenciamento ao Sistema CIELO”, juntado pela ré com sua contestação (fls. 264/299), traz no “Anexo I – Definições” (fls. 300/303) a explicação do “chargeback”, do seguinte teor:

“**CHARGEBACK** - Contestação por parte do EMISSOR ou do PORTADOR de uma TRANSAÇÃO efetuada pelo CLIENTE que poderá resultar na não realização do pagamento ou no estorno do crédito efetuado pela CIELO ao CLIENTE”.

E, na cláusula 40, § 2º, do contrato, consta a seguinte previsão para o “chargeback” (fl. 293):

“**Parágrafo Segundo.** Em caso de suspeita de fraude ou qualquer outra atividade ilícita, a CIELO poderá, no momento efetivo da rescisão, suspender o pagamento das TRANSAÇÕES pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data da rescisão para que a CIELO

verifique quais TRANSAÇÕES foram objeto de estorno, débito, cancelamento e/ou CHARGEBACK. Decorrido o prazo acima, o CLIENTE deverá contatar a CIELO para solicitar o pagamento de eventual saldo existente”.

Ora, não há boa-fé na cláusula contratual que atribui exclusivamente ao contratante (autora) a responsabilidade por transação não reconhecida pelo titular do respectivo cartão (“chargeback”), autorizando a contratada (CIELO) a suspender ou mesmo reter o pagamento realizado.

Logo, referida cláusula é nula, diante de sua abusividade, pois é a operadora que responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço prestado, diante da teoria do risco do seu negócio, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, lecionam autores diversos, coordenados por Regina Beatriz Tavares da Silva e Ricardo Fiuza (*op. cit.*, página 839):

“O Código Civil, ao regular a responsabilidade civil, alarga a aplicação da responsabilidade objetiva, com a adoção da teoria do risco criado, já que o parágrafo único deste dispositivo estabelece a sua aplicação não só nos casos previstos em leis especiais, mas também quando a atividade normalmente desenvolvida pelo agente implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem, embora mantenha o sistema em que a regra geral é a responsabilidade subjetiva, conforme art. 186: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito””.

Sobre a nulidade da cláusula que transfere ao cliente a responsabilidade em caso de “chargeback”, anoto os seguintes julgados desta E. 15ª Câmara de Direito Privado:

“Apelação. Ação declaratória de nulidade de cláusula contratual c/c reparação por danos materiais. Contrato de credenciamento para transações com cartão. Venda autorizada pela instituição credenciadora. Cancelamento do repasse dos valores devidos pela venda realizada através do cartão de crédito, sob a alegação de fraude praticada contra o titular do cartão (cláusula 'chargeback'). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Legitimidade passiva aferida in status assertionis. Preliminar que se confunde com o mérito. 2. Contrato de credenciamento ao recebimento de pagamentos por meio de cartões magnéticos. Cláusulas que permitem a retenção ou estorno dos valores quando a operação é cancelada, porque acolhida a contestação do titular do cartão, no sentido de que houve fraude e de que não realizou a indigitada despesa ("chargeback"). Ilegalidade. A responsabilidade da administradora e da instituição financeira credenciadora é objetiva, decorrente da teoria do risco do negócio (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). Ao oferecer meios para o comerciante efetuar a venda pelo cartão de crédito ou débito, a parte ré assumiu o risco inerente à sua atividade empresarial, que é justamente a de prestação desse tipo de serviço oferecido aos estabelecimentos comerciais, para que possam expandir seus negócios. Ausência de prova de negligência ou má-fé da parte autora. Condenação da ré ao pagamento dos valores devidos pela operação. 3. Impossibilidade de desconto de eventual taxa de administração (MDE) do valor da condenação. Pedido genérico desprovido da correspondente prova a respeito da sua incidência no caso concreto. 4. Sentença mantida, com majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido”. (Apelação cível nº 1004304-40.2023.8.26.0189 - Rel. Des. Elói Estevão Trolly - E. 15ª Câmara de Direito Privado - j. em 10/03/2025).

“Direito civil. Contrato de prestação de serviços. Chargeback. Retenção de valores. Nulidade de cláusula contratual. Responsabilidade objetiva. I. Caso em exame 1. Ação de cobrança buscando o pagamento de R\$ 36.984,47, decorrente de operação de venda via cartão de crédito, cujo repasse foi retido pela ré sob alegação de "chargeback". II. Questão em discussão 2. As questões em discussão consistem em: (i) verificar a legalidade da cláusula de "chargeback" que autoriza a retenção de valores sem comprovação de fraude; (ii) estabelecer a responsabilidade da operadora de meios de pagamento na hipótese de ausência de repasse. III. Razões de decidir 3. A relação jurídica não se submete ao Código de Defesa do Consumidor, configurando-se como relação de insumo destinada ao fomento da atividade empresarial da autora. 4. Incumbe à ré, nos termos do art. 373, II, do CPC, o ônus de demonstrar a regularidade de sua conduta e a existência de fraude nas operações que fundamentaram o "chargeback". 5. Não houve comprovação da fraude alegada pela ré nem de qualquer procedimento administrativo que justificasse a retenção dos valores. 6. A cláusula de "chargeback", ao transferir integralmente o risco de fraudes para a autora, é abusiva e contrária aos princípios da boa-fé objetiva e da segurança nas relações negociais. 7. A operadora de meios de pagamento responde objetivamente pela segurança e eficiência do sistema que disponibiliza, sendo indevida a retenção unilateral dos valores da transação. IV. Dispositivo e tese 8. Recurso não provido. Tese de julgamento: "1. A cláusula de 'chargeback', que transfere integralmente ao credenciado os riscos de fraudes nas operações, é abusiva e nula, por violar os princípios da boa-fé objetiva e da segurança contratual. 2. A operadora de meios de pagamento responde objetivamente pela eficiência e segurança do serviço prestado." Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373, II; CF/1988, art. 170; CC, art. 422. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1098767-52.2020.8.26.0100, Rel. Elói Estevão Troly, j. 22.06.2021; TJSP, Apelação Cível nº 1026801-87.2019.8.26.0577, Rel. Jairo Brazil Fontes Oliveira, j. 15.12.2020". (Apelação cível nº 1079309-10.2024.8.26.0100 - Rel. Des. Achile Alesina - E. 15ª Câmara de Direito Privado - j. em 04/02/2025).

“Ação de indenização por danos materiais e morais - Prestação de serviço de sistema de pagamento - Retenção de valores em razão da suspeita de fraude perpetrada por terceiro - "Chargeback" - Inadmissibilidade - Não demonstrada omissão por parte da autora apelada nas cautelas necessárias e ao seu alcance, no momento da transação impugnada - Risco inerente à atividade desenvolvida pelo réu apelante, de modo que inviável sua transferência ao parceiro comercial - Fortuito interno - Precedentes deste E. TJSP e C. 15ª Câmara - Danos morais não caracterizado - Ausência de ofensa a direitos da personalidade - Demanda julgada parcialmente procedente - Sentença mantida - Recurso do réu improvido”. (Apelação cível nº 1006798-33.2023.8.26.0008 - Rel. Des. Mendes Pereira - E. 15ª Câmara de Direito Privado - j. em 27/03/2024).

“AÇÃO DE COBRANÇA. Procedência da ação, com consequente apelo da ré. Apelante que alega se tratar de subadquirente. Fraude. Risco inerente à atividade da apelante. Autora apelada que agiu com cautela quanto à venda discutida e efetuou a entrega dos produtos. Cláusula "chargeback" que não prepondera sobre os princípios da boa-fé objetiva e da segurança que se espera nas relações. Responsabilidade incabível de imputação ao lojista. Devolução do valor que é devida. Sentença mantida. Apelação não provida”. (Apelação cível nº 1104974-62.2023.8.26.0100 - Rel. Des. Jairo Brazil - E. 15ª Câmara de Direito Privado - j. em 23/02/2024).

Assim, não demonstrada negligência, má-fé ou omissão por parte da autora nas cautelas necessárias ao seu alcance, no momento da transação impugnada, mantenho a sentença de procedência do pedido.

A verba honorária de sucumbência, fixada no mínimo legal, sem excessos, é majorada para 12% do valor da causa, nos

termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Uma única observação há que ser feita, com relação ao argumento de insuficiência do preparo, lançado em contrarrazões (fl. 703), uma vez que, realmente, o montante de R\$ 320,00 (fls. 693/694) não correspondeu à integralidade da taxa judiciária recursal, como indicado na certidão de fl. 696.

Nesses contornos, determino à recorrente a complementação do preparo, no prazo de 5 dias, sob pena de inscrição na dívida ativa.

Postas tais premissas, por meu voto, nego provimento ao recurso, com determinação.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois *“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”* (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator