



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000341258

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1145281-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CIELO S.A., é apelado A ESQUINA CONFECÇÕES LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 39887

APEL. Nº: 1145281-24.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL - 7ª VARA CÍVEL

JUIZ: SANG DUK KIM

APTE.: CIELO S/A

APDA.: A ESQUINA CONFECÇÕES LTDA. – ME

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DECLARAÇÃO DE NULIDADE DE CLÁUSULA CONTRATUAL JULGADA PROCEDENTE – CONTRATO DE AFILIAÇÃO AO SISTEMA DE CARTÃO DE CRÉDITO – relação de consumo caracterizada – apelante que é sociedade empresária de responsabilidade limitada atuante no ramo de comércio varejista de vestuário feminino e masculino e acessórios em geral – aplicação da teoria finalista mitigada – presença de excepcional vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional a atrair a incidência da referida teoria – inversão do ônus da prova cabível – vendas com pagamento por meio do cartão de crédito – estorno de valores pela administradora, pertinentes a essas vendas sob a alegação da ocorrência de irregularidades nas transações – chargeback – inadmissibilidade – compras autorizadas – alegação posterior da ocorrência de irregularidades nas transações referentes às vendas que deve ser suportada pela apelante – precedentes – devolução do montante retido das vendas efetuadas que se impunha.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – manutenção da verba como estipulado na sentença (15% do valor da condenação) – montante razoável para remunerar condignamente a atuação profissional havida nos autos.

Resultado: – sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP - recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “A *ESQUINA CONFECÇÕES LTDA – ME* ajuizou a presente ação em face de *CIELO SA*, alegando, em síntese, que: a) efetuou venda pelo aplicativo da requerida; b) portador do cartão alegou não reconhecer transação; c) houve suspensão do pagamento pela requerida; d) fez a entrega dos produtos após a aprovação e reserva do valor feitas pela ré; e) não pode ser responsabilizada por fraudes de terceiro; f) nulidade de cláusula “chargeback”. Pleiteia restituição do valor retido e reconhecimento de nulidade da cláusula 34 do contrato. Citada, a ré apresentou contestação, aduzindo, em suma, que: a) apenas verifica se cartão existe e se possui saldo para a transação; b) banco emissor do cartão entra em contato com a intermediadora da venda em caso de conflito e, caso não haja solução, a bandeira do cartão realiza arbitragem; c) autora não apresentou os documentos tidos como necessários pela bandeira do cartão; d) ausência de falha na prestação de serviços; e) irregularidade das vendas da autora; f) validade de cláusulas contratuais. Pugna pela improcedência. Juntou documentos a fls. 91/357. Houve réplica em fls. 361/369”.

A ação foi julgada nos seguintes termos: “Ante o exposto, com resolução de mérito nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil, julgo *PROCEDENTE* a ação para declarar nula a cláusula 34 do contrato de adesão e para condenar a ré a transferir a quantia correspondente às vendas retidas, com atualização monetária pelo IPCA-E (art. 389, caput, do CC) e acrescido de juros pela taxa legal (art. 406, CC) ao mês a contar da retenção”. À ré também foram carreados os encargos sucumbenciais, fixada a verba honorária em 15% sobre o valor da condenação. A sentença se encontra a fls. 370/373.

Inconformada, a ré interpôs apelação (fls. 376/393). Dentre outros argumentos, asseverou a impossibilidade de incidência do CDC, eis que o sistema de pagamento utilizado pela autora serve como incremento na sua atividade empresarial. Não estão presentes os requisitos para aplicação da teoria finalista aprofundada. Sua responsabilidade limita-se dentro das possíveis falhas relacionadas às atividades que desempenha. Atua como mera empresa de credenciamento. Expôs

que a suposta fraude ocorreu em momento posterior às autorizações, no âmbito da relação entre consumidor e a instituição de crédito. E esta lhe determina a compensação de crédito. Não tem poder decisório quanto à liberação, compensação ou estorno de valores. Insiste que as transações foram canceladas pelas operadoras de cartão de crédito. A autora não tomou cuidados mínimos na transação cancelada. Não observou os procedimentos de segurança recomendados. Tratando-se de operação à distância, a análise da idoneidade da compra não pode ser realizada simultaneamente à venda, mas em etapas. Deve haver a autorização da compra, emitida pelo banco emissor do cartão. A autora não enviou os documentos solicitados para início do procedimento *chargeback*, deixando subentendido que o portador não tinha ciência da compra. Inexistente ato ilícito, não pode ser condenada pelos danos materiais. O não repasse de valor está previsto na cláusula 21ª. Descabido o reconhecimento da abusividade das cláusulas pertinentes à segurança nas transações. Não há justificativa para fixação dos honorários em valor acima do mínimo legal. Portanto, devem ser readequados. Pelo que expôs, para tais fins pugnou pelo provimento do recurso.

Em resposta (fls. 431/441), a apelada basicamente pediu que fosse desprovido o recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido. Dessa forma, comporta conhecimento.

A lide foi assim decidida: *“Restou inconteste que foi retido valor em razão de alegada fraude nas transações. Igualmente incontrovertido a entrega das mercadorias, pois não impugnada na contestação – ex vi art. 341 do Código de Processo Civil. As partes controvertem a respeito da distribuição contratual da responsabilidade. Inicialmente, cumpre elucidar que, em sua defesa, a requerida indica que faz simplesmente a verificação da existência do cartão e a existência de saldo, de sorte que, verificados tais elementos, seria aprovada a transação. Ocorre que tais dados são características sine qua non para que haja uma transferência, visto que o próprio banco não poderia autorizar transação alguma ausentes aqueles requisitos. Dessa maneira, a ré tenta se esquivar de qualquer responsabilidade, alegando não realizar, efetivamente, nenhuma função,*

tendo em vista o supracitado. Assim, a requerida, alicerçada no contrato que igualmente busca afastar qualquer responsabilidade, participaria nos lucros das contratantes sem ter de arcar com quaisquer riscos. Evidentemente, o cenário averbado não corresponde à realidade. A intermediadora confere os dados da transação e, com isso, autoriza-a, de modo que é de responsabilidade da ré verificar se há fraude de qualquer natureza. Seria completamente utópico firmar contrato oneroso em que não há responsabilização alguma pela prestação. Portanto, há claro desequilíbrio na cláusula 34 do contrato, haja vista que essa disposição contratual remove completamente a responsabilidade da ré. Dessarte, reconheço a invalidade da referida cláusula isentaria totalmente a requerida dos ônus de sua posição contratual. Ainda, é salutar que o entendimento deste E. Tribunal de Justiça é pacífico no que tange à matéria objeto da lide. (...) Reconhecido o desequilíbrio contratual, legítima a pretensão de recebimento do valor, uma vez que incumbia à ré verificar se havia ou não fraude na operação. Logo, cabe à requerida arcar com o prejuízo da fraude, devendo repassar o importe devido à requerente. Naturalmente, a ré é responsável pelos danos oriundos da falha de sua prestação na relação jurídico-negocial”.

A sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer “a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel. Min. Fernando Gonçalves).

Aos argumentos desenvolvidos pelo i. magistrado “a quo”, são acrescidos os seguintes comentários.

Para caracterização da relação de consumo, necessário que as

partes se enquadrem nos conceitos legais de fornecedor e de consumidor. O art. 3º do Código de Defesa do Consumidor estabelece que *“fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, comercialização de produtos ou prestação de serviços”*.

Por outro lado, o art. 2º do mesmo diploma legal conceitua consumidor como *“toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”*. Aqui a definição se mostra mais problemática, pois é necessário algum esforço hermenêutico para se buscar o sentido que a lei quis emprestar ao referido 'destinatário final'.

A delimitação do alcance da expressão passa necessariamente pela análise da causa da aquisição do produto ou utilização do serviço. A interpretação puramente literal do dispositivo legal levaria à conclusão de que também seria destinatário final aquele que adquire ou utiliza um produto ou serviço para o fim de integrá-los em seu processo de produção ou de prestação de serviços a terceiros, o que, evidentemente, não se dá.

Em princípio, o legislador parece ter adotado a chamada teoria finalista, pela qual consumidor seria todo aquele que retira definitivamente do mercado o produto ou serviço, **desde que não seja para utilizá-lo como insumo de atividade econômica**. Todavia, casos há em que a adoção pura e simples do critério propugnado na referida teoria contrastaria com o próprio escopo do Código de Defesa do Consumidor que, em última análise, é a proteção da parte que se mostra vulnerável frente ao poderio econômico, técnico ou jurídico do fornecedor.

Nessa esteira, em casos excepcionais e desde que demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou fática, doutrina e jurisprudência têm defendido a mitigação da aplicação do critério puramente finalista, de forma que as regras e princípios pertinentes à legislação consumerista alcancem também *“determinados consumidores profissionais, como pequenas empresas e profissionais liberais. Quer dizer, não se deixa de perquirir acerca do uso, profissional ou não, do bem ou serviço; apenas, como exceção, e à vista da hipossuficiência concreta de determinado adquirente ou utente, não obstante seja um profissional, passa-se a*

considerá-lo consumidor” (STJ-4ª T., REsp 661.145/ES, Rel. Min. Jorge Scartezzini, j.22.02.05, DJ 28.03.2005).

Pois bem. No caso dos autos, a apelada se enquadra no conceito de consumidor dado pela teoria finalista mitigada. Embora tenha efetivamente contratado os serviços prestados pela apelante para fomentar sua atividade econômica, ela é claramente vulnerável perante a contratada.

Com efeito, a apelada é sociedade empresária de responsabilidade limitada, conforme estabelecido no instrumento particular de alteração contratual de empresa (fls. 11/17). Sua atuação é voltada ao *comércio varejista de vestuário feminino e masculino e acessórios em geral*. Apresenta capital social de R\$ 10.000,00. A vulnerabilidade da apelada em relação à apelante, quanto aos serviços bancários e de intermediação de vendas feitas por meio de cartões, é inequívoca, apresentando-se em seus aspectos fático (capacidade econômica), técnico (conhecimento da sistemática dos serviços), jurídico (cláusulas do contrato de adesão para intermediação de vendas com cartões) e informacional (aspectos dos contratos e serviços geralmente não divulgados nas peças publicitárias dos fornecedores).

Diante de tais circunstâncias, a despeito da natureza de insumo dos serviços contratados, restou caracterizada a excepcional vulnerabilidade técnica, jurídica, fática e informacional da apelada a atrair a incidência da teoria finalista mitigada.

Assim, a inversão do ônus da prova é cabível no caso em exame. Em verdade, cumpre à apelante comprovar as razões pelas quais se dão os estornos por ela implementados, em relação aos créditos da apelada (*chargeback*).

Nesse sentido, prova alguma foi trazida com a defesa, além de cópias do instrumento de contrato e aditamentos.

A cláusula que transfere toda a responsabilidade pelas vendas questionadas ao lojista, isentando de maneira integral a operadora do sistema quanto às vendas autorizadas, é claramente abusiva e desequilibra a relação contratual.

A responsabilidade da apelante decorre da natureza do negócio. A apelante se apresenta normalmente como parceira comercial das instituições financeiras que fornecem os cartões de crédito e débito. Ela oferece serviços (e dispositivos eletrônicos) aos lojistas para possibilitar a concretização de

operações pelos referidos meios de pagamento. Faz o controle da higidez das operações.

Não tivesse a apelante efetiva participação nas operações, ela não procederia ao bloqueio dos valores buscados pela apelada, o que é incontroverso nos autos.

Não há como afastar a responsabilidade da apelante para que se dessem as vendas realizadas pela apelada. Por isso, não podia posteriormente exigir da associada os valores pertinentes às vendas que autorizou.

É fato que há cláusula contratual padrão que autoriza o estorno ou o não pagamento pela administradora ao comerciante se o portador do cartão não reconhecer a transação – a chamada cláusula de “*chargeback*”. Contudo, para isso prevalecer, deve a administradora provar que o comerciante não cumpriu com todas as obrigações constantes do contrato, notadamente no que tange às medidas de segurança. O que não fez a apelante no caso dos autos.

Com efeito, na hipótese em tela não houve demonstração de qualquer desídia da parte da apelada, muito embora, sem lastro probatório, a apelante tenha afirmado o contrário. Consigne-se que a apelante não demonstrou o fato impeditivo do direito da apelada, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. A partir do momento que autorizou o uso do cartão, cabia à apelante comprovar que a apelada não agiu com as cautelas necessárias no momento das vendas e essa prova ela não produziu.

A par disso, patenteou-se a negligência da apelante quanto ao controle das vendas no caso, ao autorizar a venda de expressivo valor de R\$ 5.050,00 para só posteriormente proceder ao bloqueio da quantia que deveria repassar à apelada.

De ordinário, sabe-se como se processa o sistema. Se é identificado o uso indevido do cartão, a apelante obsta a utilização dele e as vendas não se realizam. Justamente por isso, não é aceitável que a apelante, mesmo depois de aprovar o uso do cartão, retenha o valor devido ao lojista, por contestação do portador do instrumento de pagamento, ou por outro motivo qualquer. Salvo se demonstrar que houve negligência da parte do lojista.

Caso se aceite a premissa da apelante, de que ela pode estornar

os valores referentes ao negócio sempre que o questionamento do consumidor a respeito do lançamento é acolhido, nenhum lojista faria vendas mediante o pagamento com cartão de crédito. Mesmo pagando alto percentual sobre o negócio para a apelante a título de taxa de administração, o lojista nunca teria certeza de recebimento do valor da venda. O risco do negócio seria exclusivamente do lojista. Não da administradora.

Embora a apelante, de ordinário, tente fazer crer que há divisão dos riscos com os lojistas, se o contrato de adesão for interpretado estritamente, o cenário será o oposto. O prejuízo decorrente de vendas fraudulentas, ainda que autorizadas pelo administrador do cartão – ou pelos bancos parceiros, tanto faz – seria carreado integralmente aos lojistas. Isso revela o abuso da cláusula do contrato que assim prevê – contrária à boa-fé objetiva – no que toca ao estorno dos valores impugnados pelos usuários dos cartões de crédito.

O ponto principal da questão é que a apelante não nega ter fornecido a autorização para a apelada concluir as vendas por cartão. Ao contrário, insiste no argumento de que a lojista não tomou as cautelas necessárias para evitar possíveis fraudes, mesmo sem provas a respeito.

Por implicar clara violação à boa-fé objetiva – princípio insculpido no artigo 422¹ do Código Civil –, é impossível que o negócio se dê conforme preconiza a apelante. Segundo sua ótica particular, quando o pagamento é feito, o lojista recebe. Já quando é impugnada a venda e aceito o questionamento, a despeito da precedente autorização, aí o lojista arca com o prejuízo.

Quem deve arcar com o prejuízo é quem administra o sistema e recebe comissão para tanto. Essa é a função da apelante. É ela quem controla os negócios realizados pelos portadores dos cartões. É ela quem autoriza que o negócio seja feito – e não deve conceder a autorização, à menor suspeita de fraude. Ao menos para o lojista, a autorização para que o negócio seja concretizado emana da apelante.

O estorno ou o não repasse do valor do negócio ao lojista só ocorrerá se ele **não cumprir com todas as obrigações do contrato. Não se a apelante autoriza a realização de um dado negócio – realizado presencialmente ou pelo meio cada vez mais disseminado da internet – e depois se arrepende de**

¹ Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

ter assim agido.

Dessa forma, autorizada a venda, o lojista faz jus ao recebimento do valor que lhe é devido – o valor da venda. E, no caso, se for aceito qualquer questionamento sobre a venda, é a apelante – não o lojista – que arca com o prejuízo.

Nesse sentido, os seguintes julgados:

“Ação declaratória de abusividade de cláusula contratual c/c pedido de indenização por dano material. Cartão de crédito. Lojista que efetuou a venda após autorização da administradora de cartão de crédito. Sentença de improcedência. Impossível a retenção dos valores decorrentes de transação autorizada pela administradora de cartão de crédito. Risco que decorre da própria atividade. Precedentes. Valor devido ao estabelecimento. Sucumbência invertida. Decisão reformada. Recurso provido” (Apelação nº 0028719-32.2013.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP, Des. Rel. Virgílio de Oliveira Júnior, j. 02/06/2014, v.u.);

“AÇÃO DE COBRANÇA - AUTORA FILIADA A SISTEMA OPERACIONAL ADMINISTRADO PELA RÉ, CONSISTENTE NA DISPONIBILIZAÇÃO DE MEIO DE PAGAMENTO MEDIANTE CARTÕES DE DÉBITO E CRÉDITO - ESTORNO DE VALORES RELATIVOS A VENDAS REALIZADAS PELA AUTORA APÓS AUTORIZAÇÃO DA RÉ, EM RAZÃO DE TEREM SIDO CONTESTADAS PELOS TITULARES DOS CARTÕES – NÃO CABIMENTO - PREJUÍZO QUE DEVE SER SUPOSTO PELA RÉ, PORQUE DECORRENTE DO PRÓPRIO RISCO DA ATIVIDADE LUCRATIVA QUE DESENVOLVE - INTELIGÊNCIA DO PARÁGRAFO ÚNICO, DO ART. 927, DO CÓDIGO CIVIL- ATITUDE CONTRATUAL ILÍCITA POR PARTE DA AUTORA NÃO DEMONSTRADA - AÇÃO JULGADA PROCEDENTE - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO IMPROVIDO” (Apelação nº 0032405-65.2012.8.26.0068, 23ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP,

Des. Rel. Paulo Roberto de Santana, j. 27/11/2013, v.u.);

“REPARAÇÃO DE DANOS. Prestação de serviços de gestão de pagamentos. Bloqueio da conta de recebimento da autora. Retenção do saldo. Inadmissibilidade. Chargeback. Nulidade de pleno direito. Ofensa aos princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato. Inteligência dos arts. 421 e 422 do Código Civil. Precedentes. Não bastasse, inoccorrência de fraude, conforme admitido pela ré. Superveniente liberação dos valores. Controvérsia acerca do saldo, que a autora alega ser maior do que o valor liberado pela ré. Ausência de prova do saldo alegado pela autora, ônus que lhe cabia (art. 373, I, do NCPC). Sentença reformada nesse ponto. Danos morais. Ocorrência. Retenção que atingiu parcela do patrimônio da comerciante e afetou sua subsistência. Valor reparatório fixado em R\$ 6.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida nesse ponto. Recurso provido em parte” (Apel. Cível nº 1011169-36.2020.8.26.0011, 12ª Câmara de Direito Privado, TJ/SP, Des. Rel. Tasso Duarte de Melo, j. 22/09/2021, v.u.).

A respeito da invalidade da cláusula de “chargeback”, merecem particular referência as percucientes observações lançadas pelo Des. Tasso Duarte de Melo, na apelação acima colacionada:

“...além de não apresentado qualquer indício de inidoneidade das transações realizadas pela Apelada (que a Apelante acabou por reputar legítimas, liberando os valores, embora após decorrido o prazo máximo contratualmente estipulado para o bloqueio, como se verá adiante), é nula de pleno direito a cláusula denominada chargeback, que permite a retenção de valores por meio da gestora da plataforma de pagamentos, por atentar contra os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato... No caso dos autos, a previsão contratual de retenção de valores pela Apelante em caso e suspeita de fraude é nula de pleno direito, por provocar claro

desequilíbrio contratual, pois transfere ao lojista/estabelecimento comercial a responsabilidade objetiva da administradora do sistema pelos riscos da atividade, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil... Ora, por lucrar diretamente com o sistema de pagamento, deve a credenciadora assumir os riscos de falhas que venham a possibilitar a atuação de estelionatários, sem transferir para o seu cliente o risco próprio da sua atividade empresarial”.

Por fim, considera-se que o percentual arbitrado a título de honorários sobre a condenação resultará montante razoável para remunerar condignamente a atividade profissional havida nos autos. Não comporta, assim, qualquer redução.

Por tais motivos adicionais e pelo que dela constou, a r. sentença merece ser prestigiada.

Em vista da sucumbência recursal, a verba honorária devida pela apelante ao procurador da apelada é majorada em 2% da base de cálculo eleita na sentença. Trata-se de aumento suficiente para remunerar a atividade desenvolvida nesta sede – limitada ao oferecimento de contrarrazões.

Nestes moldes, **nega-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA

Relator