



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354892

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001257-97.2024.8.26.0100, da Comarca de Santo André, em que é apelante PARTIU VIAJAR AGÊNCIA DE VIAGENS EIRELI, é apelado CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 7ª 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 LIA PORTO (Presidente sem voto), LUIZ ANTONIO COSTA E MIGUEL BRANDI.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

ADEMIR MODESTO DE SOUZA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001257-97.2024.8.26.0100.

Apelante: **Partiu Viajar Agência de Viagens Eireli.**

Apelada: **CVC Brasil Operadora e Agência.**

Comarca: Santo André - 3ª Vara Cível.

Órgão Julgador: 7ª Câmara de Direito Privado.

Relator: **ADEMIR MODESTO DE SOUZA.**

Magistrado: **Felipe Menezes Maida.**

V O T O Nº. 13543

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. CONTRATO EMPRESARIAL. INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO. COBRANÇA DECORRENTE DE *CHARGEBACK*. CLÁUSULA CONTRATUAL DE RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA. VALIDADE. AUSÊNCIA DE PROVA DE FATO EXCEPCIONAL. SENTENÇA MANTIDA.

1. Inexistente relação de consumo entre as partes, tratando-se de contrato de intermediação comercial, em que a apelante atua como agência e a apelada como contratada.
2. As cláusulas contratuais expressamente atribuem à apelante a responsabilidade exclusiva pela verificação dos dados e documentos dos clientes finais, bem como pela regularidade das transações realizadas com cartões de crédito, inclusive em caso de fraude.
3. É inviável o afastamento da cláusula de responsabilidade por ausência de demonstração de qualquer vício contratual, abuso ou fato excepcional que justificasse a responsabilização da apelada.
4. A apelante não comprovou ter adotado as providências mínimas previstas contratualmente.
5. É válida a cláusula de alocação de risco que prevê responsabilidade da agência pelo “*chargeback*”, em conformidade com o princípio da autonomia da vontade.
6. Recurso improvido.

1. Trata-se de apelação interposta por **PARTIU VIAJAR AGÊNCIA DE VIAGENS EIRELI** contra a r. sentença de fls. 178/183, cujo relatório se adota, que nos autos da ação declaratória de nulidade de cláusula contratual c/c inexigibilidade de débito que promove em face de **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA**, julgou improcedente a pretensão inicial.

Sustenta a apelante a abusividade da cláusula de “*chargeback*”, ao argumento de que configura cláusula puramente potestativa. Aduz que não ficou demonstrada a existência de qualquer falha na sua prestação de serviço. Pondera que, apesar de ser responsável por angariar clientes, toda transação financeira ocorre exclusivamente dentro da plataforma da apelada, que recebe o valor da compra das passagens e posteriormente lhe repassa a porcentagem da venda, daí não poder ser responsabilizada por fraudes que ocorrerem na referida plataforma. Invocando os princípios da função social do contrato e da boa-fé, defende que a apelada não demonstrou ter dado prosseguimento ao procedimento administrativo instaurado, que este procedimento apresentou resultado negativo e tampouco comprovou a origem e dados de quem efetuou o “*chargeback*”, inviabilizando eventual tentativa de resolução administrativa. Diante do cancelamento de compras de passagens em decorrência de alegação de fraude de cartão de crédito, sustenta que a apelada deveria tomar as medidas cabíveis para responsabilizar a operadora de cartão ou banco cedente.

Apelação tempestiva, preparada e com contrarrazões (fls. 209/224).

É o relatório.

2. Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica entre as partes não é de consumo, mas de parceria comercial (mais especificamente intermediação de serviços de turismo), em que a apelante figura como “*agência*” e a apelada como “*contratada*”.

Dispõe a cláusula 4.1.2 do referido instrumento (fls. 11/28):

Do Cliente Final. Tendo em vista que a relação com o Cliente Final é isolada e exclusiva da AGÊNCIA, sem qualquer interferência e/ou participação das

CONTRATADAS, caberá isoladamente à AGÊNCIA fazer a conferência dos documentos de identificação (necessariamente CNH vigente ou RG emitido há menos de 10 anos e no caso de Pessoa Jurídica dos documentos societários, inscrições federais, estaduais e municipais e demais documentos da empresa que comprovem a representação legal desta) do Cliente Final, cartões de crédito vigentes, checagem de assinaturas nos documentos e cartões de crédito, enfim, realizar todas as verificações de que se tratam de documentos válidos, mantendo cópia da documentação aqui referida pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, bem como coletando a assinatura do respectivo Cliente Final nos documentos de Autorização de Débito de Cartão de Crédito e qualquer outro. A AGÊNCIA deverá providenciar o arquivamento da autorização de débito original assinada pelo portador do cartão de crédito, com cópia legível do cartão de crédito devidamente assinado e cópia do RG, CNH e/ou passaporte e/ou dos documentos da PJ. Nos casos de pagamento com cartão de crédito, a AGÊNCIA é a única responsável pelo envio de link para preenchimento dos dados do cartão para o Cliente Final ou responsável pelos dados incluídos por ela nos casos em que preencher tais dados. A conferência aqui mencionada deverá ser realizada em todas as Reservas independentemente da forma de pagamento escolhida.

Nada obstante, a cláusula 5.1 (fls. 17) detalha com clareza as obrigações da autora quanto ao uso das plataformas disponibilizadas para reservas e transações, atribuindo-lhe responsabilidade por quaisquer atividades realizadas, inclusive em caso de fraudes.

A análise conjunta das cláusulas contratuais evidencia que a apelante assumiu a função de intermediação direta com os clientes finais, arcando com o dever de verificar a documentação e a validade dos dados utilizados nas transações.

Dessa forma, a distribuição de riscos e deveres no contrato celebrado entre partes deve ser respeitada, com observância do princípio da autonomia da vontade.

Na verdade, a cláusula impugnada, longe de violar a função social do contrato ou a boa-fé objetiva, apenas concretiza os **riscos**

assumidos pela apelante no exercício de sua atividade. Nesse sentido já decidiu esta Corte:

MONITÓRIA – TERMO DE RESPONSABILIDADE DE CARTÃO DE CRÉDITO E RAV (REMUNERAÇÃO DO AGENTE DE VIAGEM) FIRMADO ENTRE AS PARTES – CLÁUSULA EXPRESSA EM QUE A RÉ ASSUMIU OBRIGAÇÃO DE RESSARCIR À AUTORA OS VALORES DE OPERAÇÕES DE VENDA DE PASSAGENS E PACOTES TURÍSTICOS CUJAS COBRANÇAS FOSSEM CANCELADAS POR OPERADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO ANTE CONTESTAÇÃO DO TITULAR DO CARTÃO EMPREGADO NO PAGAMENTO – VALIDADE DA DENOMINADA CLÁUSULA "CHARGEBACK" – CONSTITUIÇÃO DE TÍTULO EXECUTIVO JUDICIAL – IMPROVIMENTO DO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1126334-92.2019.8.26.0100; Relator (a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2021; Data de Registro: 14/03/2021)

Ademais, conforme bem reconhecido na r. sentença de origem, a apelante não se desincumbiu do seu ônus de demonstrar fato excepcional que justificasse a responsabilização da apelada pelos valores decorrentes de *chargeback*, em desacordo com o que foi contratado e tampouco comprovou qualquer falha da apelada no cumprimento do contrato.

De resto, o precedente invocado pela apelante versa sobre hipótese distinta, em que a **agência comprovou** a adoção de todas as medidas cabíveis para garantir a regularidade da negociação (TJSP; Apelação Cível 1024052-34.2023.8.26.0100; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024), o que não ocorreu nestes autos, em que a apelante não juntou à inicial um documento sequer além do instrumento do contrato que vincula as partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abuso na cláusula que define a responsabilidade da apelante, não há base legal para declarar a nulidade das cláusulas questionadas, daí a exigibilidade do débito que é cobrado da apelante.

Desprovido o recurso, majora-se a verba honorária sucumbencial para 15% (quinze por cento) sobre a base indicada na sentença.

3. Ante o exposto, *nega-se provimento ao recurso.*

ADEMIR MODESTO DE SOUZA
Relator