



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000357126

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004163-61.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado COMERCIAL FUSO FORTE DE FERRAGENS, PARAFUSOS E FERRAMENTAS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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), LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

AFONSO BRÁZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 48709

APELAÇÃO Nº 1004163-61.2024.8.26.0229

APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A
APELADA: COMERCIAL FUSO FORTE FERRAGENS, PARAFUSOS E
FERRAMENTAS LTDA.

COMARCA: HORTOLÂNDIA

JUIZ: RAFAEL IMBRUNITO FLORES

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Contrato de credenciamento e adesão de estabelecimento ao sistema PagSeguro. Prestação de serviços que disponibiliza sistema de intermediação de operações eletrônicas com operadora de cartão magnético. Estorno de recebíveis decorrentes de operação de venda realizada pela autora, em razão de contestação apresentada pelo titular do cartão (“chargeback”). Transação efetivada na modalidade presencial, autorizada após autenticação de senha e comprovantes de entrega da mercadoria devidamente assinados. Falta de diligência da autora na concretização da venda não comprovada. Responsabilidade da intermediadora por eventual falha apresentada no serviço prestado, que não pode ser repassada à cliente. Devido o ressarcimento dos valores referentes à compra cancelada.

SUCUMBÊNCIA. Parcial procedência dos pedidos. Condenação de ambos os litigantes ao pagamento de metade das despesas processuais, além dos honorários do patrono da parte adversa, vedada a compensação. Artigo 85, §§ 2º e 14 c.c. artigo 86, caput, ambos do Código de Processo Civil.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

A r. sentença de fls. 193/199, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente os pedidos da ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral movida por COMERCIAL FUSO

FORTE FERRAGENS, PARAFUSOS E FERRAMENTAS LTDA. em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A *“para o fim de declarar a nulidade da cláusula contratual referente ao “chargeback”, porquanto abusiva. Condeno, ainda, a requerida na obrigação de fazer consistente em restabelecer o acesso da autora à área gerencial da plataforma do Pagseguro, confirmando a tutela de urgência deferida, bem como proceder à liberação do pagamento da compra indevidamente cancelada ou, na impossibilidade, deverá ressarcir a autora no valor de R\$6.600,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora desde o respectivo vencimento. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA e os juros de mora pela taxa SELIC, menos IPCA (art. 406, § 1º do Código Civil)”*. Diante da sucumbência mínima da autora, condenou a requerida ao pagamento das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré (fls. 202/213), que sustenta que é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda. Alega a regularidade da retenção de valores, em razão de impugnação das despesas pelo titular do cartão magnético e a ausência de abusividade da cláusula contratual que trata sobre o “chargeback”. Aduz que atua como intermediária financeira entre compradores e vendedores, que a transação foi contestada pelo comprador em razão de mercadoria com defeito ou em desacordo, que o lojista deixou de enviar a documentação solicitada dentro do prazo fornecido, que cabe ao

vendedor arcar com o risco do negócio. Pugna pela fixação da verba honorária em 10% sobre o valor da condenação ou o reconhecimento da sucumbência recíproca. Requer a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 220/230.

É o relatório.

Afasto a preliminar de ilegitimidade “ad causam” passiva, arguida pela recorrente.

A ré é parte legítima para figurar no polo passivo da ação, que discute a regularidade do estorno de recebíveis oriundos de operação eletrônica, vez que a transação discutida foi realizada por meio de equipamento e do sistema de intermediação de meios de pagamento por ela disponibilizados à autora.

No mérito, o recurso comporta parcial provimento.

As partes firmaram contrato de prestação de serviços de credenciamento e adesão do estabelecimento comercial para utilização do sistema PagSeguro, de intermediação de operações eletrônicas com operadora de cartões magnéticos (fls. 25/31, 44/136).

Ao contrário do que sustenta a recorrente, o estorno de recebíveis oriundos de transações eletrônicas por ela intermediadas (fls. 137) é indevido e deve ser restituído à apelada.

Os documentos acostados à inicial demonstram que as

operações feitas por meio de cartão de crédito foram autorizadas pela prestadora do serviço após autenticação da senha previamente cadastrada pelo titular do cartão e que a mercadoria foi entregue ao comprador (fls. 32/37).

Não obstante a existência de cláusula contratual que autoriza o estorno dos pagamentos no caso de contestação feita pelo titular do cartão (cláusula 4.1 – fls. 26)¹, o cancelamento de operação previamente autorizada pela operadora do cartão de crédito pressupõe a comprovação da irregularidade, a ausência de diligência do estabelecimento comercial na concretização da venda de modo a contribuir, de algum modo, para a ocorrência de fraude praticada por terceiros, ou ainda, que o lojista tenha participado do ato ilícito, o que não ocorreu.

Inferre-se que a recorrente não comprovou que o portador do cartão não é o destinatário da mercadoria. A mera alegação de apresentação de contestação do titular do cartão (fls. 171), por si só, é insuficiente para configurar a responsabilidade da autora pelo pagamento da transação, vez que a autora demonstrou a efetivação da transação, realizada na modalidade presencial, com autorização dada pelo equipamento da requerida, após aposição de senha e apresentou os comprovantes de entrega da mercadoria,

¹ “CLÁUSULA QUARTA – CHARGEBACK 4.1. A contestação de uma transação, também conhecida como chargeback, ocorre quando o comprador (portador do cartão ou outro instrumento de realização de compras) entra em contato com a operadora do cartão e alega que não recebeu o produto/serviço ou não reconhece o lançamento em sua fatura do cartão. Custos e despesas decorrentes de chargeback ocorrido em transações de pagamento que tenham sido realizadas presencialmente, por meio dos serviços do PAGSEGURO, deverão ser arcados exclusivamente pelo VENDEDOR, que deverá manter o PAGSEGURO indene independentemente dos motivos do chargeback”

devidamente assinados pelo comprador. Observo que a requerida não demonstrou a existência de fraude na transação questionada, tampouco o resultado de eventual auditoria feita pela administradora do cartão de crédito, quanto ao lançamento impugnado.

Destaco que a empresa de credenciamento responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço que disponibiliza, conforme estabelece o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil², de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado à cliente.

Diante da ausência de prova da existência de fraude nas operações discutidas, da ausência de diligência do estabelecimento comercial, ou que este tenha de algum modo contribuído ou participado do ato ilícito, ônus que incumbia à requerida, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil, as retenções de recebíveis e os estornos dos valores pagos são indevidos, razão pela qual devem ser restituídos à apelada.

Nesse sentido, o entendimento deste Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO DA AUTORA — Operação de chargeback — Venda de mercadorias com intermediação da ré — Contestação das transações realizadas — Ausência de demonstração efetiva de fraude, ou de falha perpetrada pela autora, que justificasse os aludidos cancelamentos — Perda dos valores das negociações pela vendedora — Dano material evidenciado — Ré prestadora do serviço de intermediação de pagamento, a quem caberia oferecer segurança e efetividade nas transações — Responsabilidade objetiva — Teoria do Risco do Negócio —

² CC, “Art. 927. (...)”

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Reconhecimento da responsabilidade e consequente dever da ré em indenizar - PRECEDENTES DO E. TJSP – Dano moral não configurado – Autora, pessoa jurídica, não se desincumbiu de demonstrar que sofreu abalo em reputação comercial, tampouco prejuízos que tenham afetado sua honra objetiva ou o exercício da atividade empresária – RECURSO PROVIDO EM PARTE”. (Apelação Cível 1028915-67.2022.8.26.0003; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

“Prestação de serviços (processamento de pagamento feito por meio de cartão de crédito). compra e venda com utilização de cartão, posteriormente impugnada. Estorno do valor da operação (chargeback). Transação autorizada pela ré. Ausência de demonstração de culpa ou dolo da vendedora. Teoria do risco da atividade. Ao disponibilizar aos seus clientes o serviço de pagamentos com a utilização de cartão magnético, a ré tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes. À luz da teoria da distribuição dinâmica do ônus probatório, cabia à ré demonstrar tanto a infalibilidade do sistema de segurança por ela adotado, quanto a conduta dolosa ou culposa da autora, mas desse ônus não conseguiu se desvencilhar. A retenção do pagamento foi indevida. A cláusula que permite o chargeback em prejuízo da autora viola a função social do contrato. Confirmação da tutela antecipada na sentença. Exclusão do nome da autora em cadastros de inadimplentes. Manutenção. Aplicação da multa cominatória. Reforma. Medida que não se coaduna com a efetividade da prestação jurisdicional. Questão definida em agravo de instrumento. O resultado esperado é muito mais eficaz com a utilização do sistema Serasajud ou com a expedição de ofício pelo Juízo dirigido diretamente às entidades responsáveis pelas anotações restritivas vinculadas ao crédito em discussão. Apelação parcialmente provida”. (Apelação Cível 1004033-66.2024.8.26.0554; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2025; Data de Registro: 21/03/2025)

Infere-se que as alegações de contestação do consumidor por mercadoria com defeito ou em desacordo e de ausência de envio dos documentos solicitados ao lojista, no prazo

concedido (fls. 207/208) não foram apresentadas na contestação e, portanto, não restaram discutidas no curso do processo, tampouco apreciadas na r. sentença digladiada. A apresentação dessas matérias apenas por ocasião da interposição do recurso consiste em verdadeira inovação recursal, vedada nos termos do artigo 1.013 do Código de Processo Civil, razão pela qual não se conhece dessa parte do recurso.

No tocante à distribuição da sucumbência, a r. sentença comporta reparo.

Considerada a parcial procedência dos pedidos, cada um dos litigantes deve arcar com metade das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação ao patrono da autora e, em 10% sobre o valor da pretensão rejeitada, de indenização por dano moral, ao advogado da ré, vedada a compensação (artigo 85, §§ 2º e 14 c.c. artigo 86, *caput*, ambos do Código de Processo Civil).

Diante do parcial provimento do recurso, deixo de majorar os honorários fixados em favor do patrono da apelada, nos termos do §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ
Relator