



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000361966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1149791-17.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante E. R. CONGA, é apelada REDECARD S/A.

ACORDAM, em 22ª 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 Exmos. Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente) E MATHEUS FONTES.

São Paulo, 10 de abril de 2025

JÚLIO CÉSAR FRANCO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1149791-17.2023.8.26.0100

Apelante: ER Conga

Apelada: Redecard S/A

Comarca: Central

Voto nº 05.367

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. PRETENSÃO DE APLICAÇÃO DO CDC, EM RAZÃO DA TEORIA FINALISTA MITIGADA. IRRELEVÂNCIA PARA O DELINDE DA CAUSA. OPERAÇÃO “CHARGEBACK”. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA REGULARIDADE DA VENDA. NOTA FISCAL E COMPROVANTE DE ENTREGA DOS PRODUTOS NÃO APRESENTADOS. AUTORA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE PROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO (ART. 373, I, DO CPC). FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 227/247) objetivando a reforma da r. sentença (fls. 219/224) que, em ação de indenização por danos morais e materiais, julgou-a improcedente e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inconformada, apela a autora pugnando pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor, com base na teoria finalista mitigada. Aduz que confiou nas informações fornecidas pela ré para dar prosseguimento à relação comercial com o cliente e efetuou a entrega das mercadorias. Defende que a ré falhou na prestação dos serviços e deve responder de forma objetiva pelos prejuízos causados tanto material quanto moral.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 255/266).

Recurso tempestivo, preparado e recebido em seu efeito regular.

As partes manifestaram interesse na realização de sustentação oral (fls. 275 e 277), sendo que, posteriormente, a autora concordou com o julgamento virtual (fls. 280).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, na qual a autora alega que, em abril de 2023, efetuou a venda de produtos ao cliente, no valor de R\$14.494,00, após a confirmação de validade da transação dada pela ré. Ocorre que o comprador efetuou o cancelamento da venda e a autora não recebeu o montante devido.

Assim, requereu a condenação da ré ao pagamento de danos materiais, bem como danos morais.

A requerida, por sua vez, alegou que a autora não conferiu os documentos pessoais antes da efetivação da transação, efetuando a venda para pessoa distinta do real portador do cartão. Além disso, a autora não se defendeu na disputa de “chargeback”.

O Juízo “a quo” julgou improcedente a demanda.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Primeiramente, deve ser dito que a autora não pode ser considerada consumidora, pois não utiliza os serviços como destinatária final, conforme dispõe o art. 2º do CDC.

Todavia, o C. Superior Tribunal de Justiça, ao preconizar a teoria finalista mitigada, permite que a proteção do Código de Defesa do Consumidor seja estendida à pessoa jurídica quando demonstrada sua vulnerabilidade perante o fornecedor.

Confira-se o seguinte excerto:

"(...) 2. A jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em situação de vulnerabilidade. Tem aplicação a Súmula nº 83 do STJ. 3. Agravo regimental não provido". (AgRg no AREsp 646.466/ES, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/06/2016, DJe 10/06/2016).

Portanto, em razão da hipossuficiência técnica e econômica da autora frente à ré, aplica-se, ao caso, o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, já decidiu esta 22ª Câmara:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA E VENDA MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO. AUTORA AJUIZOU DEMANDA COM O OBJETIVO DE SER RESSARCIDA DE ESTORNOS PRATICADOS PELA RÉ REFERENTES À DUAS TRANSAÇÕES AUTORIZADAS, MAS QUE MEDIANTE OPERAÇÕES DE CHARGEBACK FORAM CONSIDERADAS FRAUDULENTAS. TITULARES DOS CARTÕES CONTESTARAM



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

AS COMPRAS JUNTO AOS BANCOS. REITERAÇÃO DE POSICIONAMENTO ANTERIOR NO SENTIDO DE QUE, SALVO SITUAÇÕES DE MANIFESTA NEGLIGÊNCIA OU ATÉ MESMO MÁ-FÉ DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, UMA VEZ AUTORIZADO O PAGAMENTO, ASSUME A RÉ A RESPONSABILIDADE PELA ADIMPLENTO. INVOCAÇÃO DO RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL (CC, § ÚNICO, ART. 927; TEORIA DO FINALISMO MITIGADO A ATRAIR AS DISPOSIÇÕES DO CDC). PRESERVAÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001818-59.2019.8.26.0048; Relator (a): Alberto Gosson; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Atibaia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/07/2020; Data de Registro: 02/07/2020).

Mas, ainda que não fosse aplicado o CDC na hipótese, a requerida deve responder pelos riscos inerentes à atividade desenvolvida, nos termos do parágrafo único do art. 927 do Código Civil.

Com efeito, restou incontroverso que ocorreu a operação denominada de “*chargeback*”, de modo que a autora não recebeu o valor referente à venda, em razão do cancelamento posterior pelo cliente.

Acerca do procedimento, o contrato firmado entre as partes prevê (contestação e cancelamento de transações - cláusula 29 – fls. 147):

“29. Na hipótese de CONTESTAÇÃO DA TRANSAÇÃO, a REDE receberá tal informação do EMISSOR e solicitará ao ESTABELECIMENTO, quando cabível, a comprovação da TRANSAÇÃO, sendo aplicáveis as condições abaixo.

29.1. O ESTABELECIMENTO deve, sempre que lhe for solicitado, enviar à REDE cópias legíveis e sem rasuras dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

COMPROVANTES DE VENDAS, assinados ou não pelos PORTADORES, bem como qualquer documentação adicional que comprove a TRANSAÇÃO, dentro do prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da solicitação da REDE. Se o ESTABELECIMENTO não apresentar a cópia dos documentos mencionados acima no prazo fixado, estará sujeito ao não pagamento ou ao débito da respectiva TRANSAÇÃO.”

Ocorre que, da análise do conjunto probatório, verifica-se que a autora não comprovou a regularidade da venda, já que apenas colacionou aos autos a negociação com o cliente via aplicativo de “*Whatsapp*” (fls. 30/43).

Nota-se que não foi juntada cópia da nota fiscal, tampouco comprovante da entrega dos produtos. Além disso, a autora sequer se defendeu quando da abertura do procedimento de disputa.

Ainda que se aplique o CDC, não é caso de inversão do ônus da prova, uma vez que somente a autora possui os documentos probatórios da efetiva entrega das mercadorias.

Assim, a autora não se desincumbiu satisfatoriamente de ônus da prova dos fatos constitutivos do seu direito, nos termos da art. 373, I, do Código de Processo Civil, de modo que não há que se falar em falha na prestação do serviço pela ré.

Em caso semelhante, já decidiu o E. TJSP:

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora que aduz ter vendido produtos por meio do “facebook” e encaminhado os produtos, que diz terem sido recebidos pelo comprador – Posterior cancelamento da compra pelo comprador, sob o fundamento de que não teria recebido as mercadorias – Chargeback realizado pela ré – Autora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que busca o ressarcimento do valor e o pagamento de indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Ausência de efetiva prova do envio e recebimento das mercadorias pelo comprador, em afronta ao art. 373, I, do CPC – Sentença mantida – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1043020-81.2024.8.26.0002; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024).

Assim, de rigor a manutenção da r. sentença, nos exatos termos em que restou vazada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso e determino a majoração dos honorários de sucumbência para 15% sobre o valor da causa, nos termos do §11º do art. 85 do CPC.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator